

ISO 18295:2017

La norma è divisa in due parti:

1 EN ISO 18295-1:2017 che ha lo scopo di regolamentare l'attività e l'organizzazione di un Centro di Contatto.

Tale parte della norma dà indicazioni:

a. sulle modalità con cui gestire il rapporto con i contatti/clienti (cap. 4) in termini di informativa, gestione dei reclami, attenzione e protezione del contatto e monitoraggio e misurazione delle interazioni con tali contatti

b. sulla definizione degli accordi con il Committente (interno o esterno) e di come garantire l'impegno degli operatori utilizzati (cap. 5)

c. sugli aspetti di Organizzazione interna (cap. 6) in termini di funzionalità aziendali coinvolte, competenze che devono essere periodicamente riesaminate e appropriate modalità di comunicazione interna

d. degli aspetti operativi (cap 7) che riguardano le modalità di gestione delle interazioni con i contatti, la pianificazione delle attività di contatto ed elementi di controllo sulla qualità dei processi messi in atto

e. sugli aspetti infrastrutturali (cap. 8) con particolare riguardo agli Strumenti per la gestione dei Contatti, la gestione di dati ed elenchi, l'ambiente di Lavoro, e di come garantire la Continuità di Servizio

f. sulla gestione del Committente del Servizio di CCC (cap.9) durante lo svolgimento dello stesso

2 EN ISO 18295-2:2017 é invece rivolta a quelle organizzazioni che intendano utilizzare Centri di Contatto , siano essi interni all'organizzazione stessa, che gestiti da un outsourcer. Mira a garantire che le aspettative dei clienti siano costantemente soddisfatte attraverso la fornitura e la gestione di accordi appropriati con tali Contact Center.

Tale parte della norma dà indicazioni:

- a. sui principali criteri per determinare i requisiti del committente (cap. 4) nei confronti di un CCC

- b. sulle modalità di gestione del Contatto Finale (cap 5) da parte del CCC in termini di definizione delle necessità dei contatti/clienti , strategia di approccio, informazioni da trasmettere, protezione del cliente e gestione dei dati rilevati (anche in ottica GDPR)

- c. sulle modalità di gestione degli accordi fra il Committente ed il CCC (cap. 6) in termini di ruoli e responsabilità delle due parti, passaggio di informazioni al CCC per la corretta esecuzione del servizio, modalità per la pianificazione e il monitoraggio del servizio, metodi appropriati per ottenere feedback dai contatti/clienti sulla qualità del servizio di Contact Center

Questa norma ha l'obiettivo di definire standard prestazionali e di qualità per il settore della relazione con i clienti e consumatori attraverso i Call/Contact Center, ponendosi dalla parte dell'utilizzatore del servizio ed evidenziando le prestazioni e le performances risultanti.