

SEMINAR O STANDARDU EN 15838

ZA KLICNE CENTRE

V Ljubljani je 12. 9. 2012 v prostorih SGS, d. o. o., potekal seminar o standardu za klicne centre EN 15838. Seminarja se je udeležilo 10 udeležencev iz podjetij, ki preko klicnih centrov tržijo izdelke ali storitve; nekateri tržijo lastne izdelke oz. storitve, drugim pa je to osnovna dejavnost in jo pogodbeno izvajajo za svoje naročnike.

Predavatelj Gregor Bogataj je najprej predstavil podjetje SGS, ki je enota švicarske multinacionalke SGS, vodilnega podjetja za inšpekcijski nadzor kakovosti proizvodov in storitev, za testiranje proizvodov in storitev ter certificiranje storitev.

Predmet standarda EN 15838 je kontaktni center za stranke (angl. *customer contact center*), katerega primer so tudi službe za pomoč in podporo uporabnikom. Standard se osredotoča na kakovost storitev med kontaktnim centrom in stranko. Korist uporabe standarda se kaže v izboljšanju kakovosti pri kontaktih s strankami, je pa tudi dokaz o strokovnosti klicnega centra, od česar je odvisen tudi boljši ugled. Prednosti delovanja kontaktnega centra po standardu EN 15838 so:

- priložnost za nadzor centra in postopkov v centru,
- priložnost za uskladitev procesov in postopkov,
- večja stabilnost zaposlenih,
- večja učinkovitost zaradi optimizacije procesov.

Standard zavezuje k dokumentiranemu upoštevanju mednarodnega standarda.

Predavatelj je predstavil terminologijo standarda. Kot prednost standarda je poudaril t. i. ključne indikatorje delovanja, saj so sestavni del standarda tudi načini, ki cilje opredeljujejo količinsko. Nekateri indikatorji so, če kontaktni center dela po tem standardu, obvezni, drugi pa priporočljivi. Tako obstajajo različne skupine ključnih indikatorjev delovanja:

- Ključni indikatorji delovanja, ki jih lahko uporabljajo vodje centrov (npr. merjenje obsega fluktuacije kadra v klicnem centru, merjenje izpadov ur ali dni v delovanju centra (npr. zaradi bolezni), merjenje zadovoljstva zaposlenih v klicnem centru ...).

- Ključni indikatorji delovanja za stranke klicnega centra (merjenje zadovoljstva strank – vprašujemo jih po splošnem zadovoljstvu, o ažurnosti in o točnosti odgovorov, o hitrosti pridobivanja informacij, o odnosu do strank ...).
- Ključni indikatorji delovanja za procese (npr. povprečni čas trajanja kontakta s stranko, vključno s časom, potrebnim za administrativna opravila).
- Ključni indikatorji delovanja za kakovostno sporazumevanje (npr. ugotavljanje napak v posredovanih odgovorih glede na število uspešno posredovanih odgovorov).
- Ključni indikatorji delovanja za infrastrukturo (npr. sledljivost – omogočiti vodji, da obnovi kontakt s stranko, možnost priprave statističnih podatkov o aktivnostih klicnega centra ...).

Sestavni del standarda so tudi določila, ki se nanašajo na varovanje strank klicnega centra (bolj aktualno za klicne centre, ki se ukvarjajo s prodajo proizvodov ali storitev), na varovanje zasebnosti vodij in stranke ter ugotavljanja zadovoljstva strank klicnega centra.

Standard določa tudi ukrepe v primeru pritožb na delovanje klicnega centra. Glede pritožb bi moral klicni center delovati v skladu s standardom ISO 10002. Pritožbe je treba analizirati, saj rezultati analiz kažejo na potrebe strank in njihovo (ne)zadovoljstvo. Na osnovi analiz se oblikujejo ukrepi za izboljšanje delovanja in se tudi ustrezno dokumentirajo.

Standard določa tudi postopek zaposlovanja vodje klicnega centra (zahteve za vodjo, posebno znanje in sposobnosti, poklicne kvalifikacije) in način vzpostavitve sporazuma s strankami klicnega centra.

Ali je v neki organizaciji standard EN 15838 smiselno samostojno uveljaviti, je odvisno od tega, ali je organizacija sprejela že druge standarde (npr. ISO 90001) – standard je v tem primeru smiselno vključiti v delovanje po že pridobljenih standardih, sama uradna pridobitev standarda pa v takih primerih ni smiselna. Druga možnost je, da klicni center deluje po standardu EN 15838, na določen način uveljavi postopke, ki jih standard določa

in, zelo pomembno, v skladu s standardom dokumentira delovanje klicnega centra. Tretja možnost je, da gre organizacija v uradne postopke za pridobitev standarda, saj ji lahko v tem primeru predstavlja pomembno konkurenčno prednost pri pridobivanju novih strank.

Zaključek: določila standarda bi bilo možno smiselno uporabiti pri delovanju našega uporabniškega servisa in klicnega centra, saj so tudi službe za podporo uporabnikom neke vrste klicni centri. Komunikacija namreč tudi v klicnih centrih ne poteka več samo tradicionalno, v obliki telefonskih pogovorov, temveč tudi preko e-pošte ter drugih sodobnih kanalov za komuniciranje.

Zdenka Kamenšek