



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

„Unsere Branche, unsere Standards – jetzt gemeinsam handeln!“

Die DIN EN ISO 18295:2017 für Customer Contact Center, die international unseren Qualitätsanspruch definiert, steht zur Überarbeitung an. Die ISO hat dem Antrag Chinas zur Aktualisierung zugestimmt.

Jetzt suchen wir 7 bis 8 engagierte Unternehmen, die mit ihrem Fachwissen die deutschen Interessen im Projekt-Ausschuss des DIN vertreten und die Inhalte mitgestalten.

Ohne aktive deutsche Beteiligung entscheiden künftig andere Länder darüber, was in unserer Branche Standard wird. Ihre Mitarbeit sichert, dass wir mitbestimmen, wie sich unsere Branche entwickelt.

Weitere Details zum Ablauf und Engagement haben wir hier zusammengestellt:

Revision der DIN EN ISO 18295 Kundenkontaktzentren

Dem Antrag des chinesischen Normungsinstituts (SAC) auf Überarbeitung und Aktualisierung der Norm wurde bei der International Standardization Organisation (ISO) stattgegeben.

Die nationalen Normungsinstitute, in Deutschland das DIN, sind nun aufgerufen entsprechende Projekt-Komitees zu bilden, um am Gestaltungs- und Abstimmungsprozess teilzunehmen.

Die ISO hat dazu das ISO/TC 351 Contact Centers eingerichtet:

<https://www.iso.org/committee/10842861.html>

(Mit Klicken auf die großen roten Ziffern *Participating / Observing members* erscheint eine Übersicht, welche Länderorganisationen bereits zurückgemeldet und ihre Gremien eingerichtet haben.)

Wir haben nun wieder die Chance unsere Branchensicht und -interessen in das Verfahren einzubringen. Unabhängig von einem aktiven Engagement muss das DIN die dann verabschiedeten Überarbeitungen übernehmen und in die neue DIN EN ISO 18295 überführen.

Hintergrund:

Im Jahr 2017 wurde die ISO Norm für Customer Contact Center mit ihren beiden Teilen unter der Bezeichnung ISO 18295-1:2027 und ISO 18295-2:2017 in Kraft gesetzt. Diese wurde zeitgleich vom Europäischen Komitee für Normung (EN) sowie vom Deutschen Normungsinstitut (DIN) übernommen. Daher die Bezeichnung DIN EN ISO.

Den Vorsitz des damaligen Normungsverfahrens (2012-2017) hatte das Department of Standards Malaysia (DSM), das Sekretariat wurde vom South African Bureau of Standards (SABS) gehalten. An der Erarbeitung waren insgesamt Projektteams aus 24 Ländern



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

beteiligt, wobei nicht alle an den internationalen Projektsitzungen aktiv teilnahmen und nur ihre Kommentierungen schickten.

Der CCV übernahm während der Erarbeitung der Norm die Koordination des deutschen Spiegelausschusses (NA 159-01-06 AA) beim DIN, um die deutschen Brancheninteressen im internationalen Normungsverfahren zu vertreten. Die deutsche Delegation nahm dabei auch immer mit drei bis vier Vertretern aktiv an den internationalen Sitzungen teil. So konnten auch im Schulterschluss mit den europäischen Kolleg*innen viele bewährte Punkte aus der früheren Norm EN 15833 in die heutige ISO 18295 einfließen.

Was braucht es von Seiten des CCV:

Wir brauchen 7-8 Unternehmen, die sich aktiv im deutschen Projekt-Ausschuss einbringen. Ideal CC-Betreiber Dienstleister/Inhouse, Zulieferer.

Voraussichtliches Zeitinvest:

1-2 nationale Sitzungen im Jahr (sollten mittlerweile remote möglich sein, nicht nur vor Ort beim DIN in Berlin).

Für die internationalen Meetings (wohl auch nur 1-2 mal im Jahr) braucht es 1-2 Teilnehmer aus dem nationalen Ausschuss als Delegierte, die die nationalen Arbeitsergebnisse im internationalen Gremium einbringen.

Die Gesamtdauer des Überarbeitungsverfahrens ist schwer vorherzusagen. Es kann bereits innerhalb eines Jahres abgeschlossen sein, kann sich aber auch bis zu drei Jahren hinziehen.

Qualifikation:

Die teilnehmenden Personen sollten Ahnung vom CC-Geschäft haben, idealerweise sind auch ein paar dabei, die aus dem Qualitäts-/Prozessmanagement und/oder dem Trainings-/HR-Umfeld und/oder IT-/Software-Bereich kommen bzw. sich damit auskennen.

Finanzieller Invest:

Das DIN kalkuliert ca. 10-12 Tsd. Euro/Jahr für die Begleitung. Also ca. 1.200 – 1.500 Euro je Teilnehmer. Vertragspartner des DIN wäre (wie schon 2012-2017) voraussichtlich der CCV. Dieser würde dann die Beiträge bei den Teilnehmenden entsprechend einsammeln.

Option: Keine Beteiligung

Dann schwächen wir die europäische Position. Bisher haben die europäischen Länder und Süd Afrika keine Notwendigkeit gesehen, die Norm zu aktualisieren.

Bedeutung der Norm:

In Streit-, Beschwerde- und Schlichtungsverfahren würden sich Behörden und sonstige Institutionen ggfs. auf existierende Normen stützen. Die Durchdringung mit einer expliziten Zertifizierung nach der ISO 18295 dürfte sich in Deutschland auf ca. 50 CC-Einheiten (Standorte, größere Projekte und Inhouse-Center) belaufen. In Ausschreibungen scheint sie wohl mehrfach Erwähnung zu finden, ohne jedoch speziell überprüft zu werden.