

الزامات ارائه خدمت در مراکز تماس با مشتری بر اساس استاندارد

BS EN 15838: 2007

به انضمام معرفی
مراکز تماس امداد خودرو ایران

ترجمه و تالیف
سید علی جعفری
محسن فرقانی
علیرضا نورعلی



HONAR-E-AFTAB PUBLICATION

سرشناسه : جعفری، علی، ۱۳۵۹ -

عنوان و نام پدیدآور : الزامات ارائه خدمت در مراکز تماس مشتری بر اساس استاندارد BS EN 15838:2009
به انضمام معرفی مرکز تماس امداد خودرو ایران / ترجمه و تألیف سیدعلی جعفری، محسن فرقانی، علیرضا نورعلی.

مشخصات نشر : تهران: هنر آفتاب: شرکت امداد خودروی ایران، ارتباطات، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری : ۱-۶ص

شابک : ۱۵۰۰۰ ریال-۱-۹۴۷۷۶-۹۷۸-۶۰۰۰

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : این کتاب گردآوری و ترجمه استاندارد

"Customer Contact Center Requirements For Service Provision
Based on the British Standard BS EN 15838:2009"
است.

نوع : شرکت امداد خودرو ایران

موضوع : خدمات مشتری

موضوع : مصرف کنندگان -- رضایت

شناسه افزوده : رفقا، محسن، ۱۳۵۹ -، گردآورنده، مترجم

شناسه افزوده : نورعلی، علیرضا، ۱۳۵۹ -، گردآورنده، مترجم

رده بندی کنگ : ۱۲-۴۷-۵/۵۴۵۵/۵۴۵۵

رده بندی دیویی : ۸۱۲

شماره کتابشناسی ملی : ۱۳۵



HONAR-E-AFTAB PUBLICATION

www.honareaftab.ir

الزامات ارائه خدمت در مراکز تماس مشتری بر اساس استاندارد

BS EN 15838:2009

ترجمه و تألیف: سید علی جعفری، محسن فرقانی، علیرضا نورعلی

ناشر: انتشارات هنر آفتاب

(ارتباطات امداد خودرو ایران)

ناظر: میثم عسگری

طراح جلد: امیرحسین ایماغیان

صفحه آرا: نادر رحمتی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳ ه. ش

شمارگان: ۵۰۰۰

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

مرکز پخش: ۰۹۱۲۲۴۴۹۶۱۰ - ۸۸۶۸۴۷۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۷۷۶-۱-۱

حق چاپ برای هنر آفتاب با مجوز امداد خودرو ایران محفوظ است.

پیش گفتار

این متن ترجمه استاندارد EN 15838:2009 است که توسط انگلستان تدوین شده است. هر چند این استاندارد، استاندارد ارائه خدمات به مشتری نیست، ولی در نظر دارد تا راهگشای فعالیتهای اجرایی در مرکز تماس مشتری باشد و می تواند همراه با استاندارد¹ BS 8477:2007 مورد استفاده قرار گیرد.

فعالیت های انگلستان جهت مشارکت در آماده سازی این استاندارد به کمیته فنی خدمات تماس مشتری به شماره 0/1 سپرده شده است.

جهت اطلاع از لیست نیازمندی های شرکت کننده در این کمیته، درخواست باید به دبیر کمیته ارسال گردد. شاید الزامات مندرج در استاندارد به هر بطور کامل قابل انطباق با الزامات تمامی مراکز تماس نباشد لذا شایسته است استفاده کنندگان آن را بر اساس نیازشان انطباق داده و استفاده نمایند.

این استاندارد در ۵ اکتبر ۲۰۰۹ به کمیته اروپایی استاندارد سازی² رسیده است.

اعضای کمیته اروپایی استاندارد سازی موظف مطابق با الزامات داخلی EN/CENELEC³ بدون هیچ گونه تغییری، شرایطی را که برای تبدیل این استاندارد اروپایی به صورت یک استاندارد ملی است، را اعمال نمایند.

لیست استانداردهای بروز شده و فهرست کتب قابل ارجاع مانند استانداردهای ملی، در مرکز مدیریت کمیته اروپایی استاندارد سازی و یا از طریق هر یک از اعضای کمیته اروپایی استاندارد سازی قابل دسترسی می باشد.

این استاندارد اروپایی به سه زبان انگلیسی، فرانسه و آلمانی قابل ارائه می باشد مسئولیت ترجمه

۱ - استاندارد BS 8477:2007 به طور خاص برای برنامه ریزی، بررسی و اجرای بهترین خدمات به مشتریان تدوین گردیده است.

2.Comite Europeen de Normalisation (CEN)

این عبارت در زبان فرانسه به معنای کمیته اروپایی استاندارد سازی است.

3. Comité Européen de Normalisation Électrotechnique

انجام شده در هر سه زبان به عهده همان عضو کمیته اروپائی استاندارد سازی بوده و می بایستی ترجمه ارائه شده توسط مرکز مدیریت کمیته اروپائی استاندارد سازی تأیید شده باشد. سازمان‌های استاندارد ملی کشورهای اتریش، بلژیک، بلغارستان، مصر، دانمارک، فنلاند، فرانسه، آلمان، یونان، چک و اسلواکی، استونی، مجارستان، ایسلند، ایرلند، ایتالیا، لتونی، لیتوانی، لوکزامبورگ، مالتا، هلند، نروژ، لهستان، پرتغال، رومانی، اسلواکی، اسلونی، اسپانیا، سوئد، سوئیس و بریتانیای کبیر به عنوان اعضای کمیته اروپائی استاندارد سازی شناخته می‌شوند.

مقدمه مترجمین

همه واحدهای فعال در حوزه کسب و کار مایلند تا از طریق کانال‌های مناسب با مشتریان خود در ارتباط باشند و نیازمندی‌ها و نظرات آنها را بشنوند و در همین راستا هر روز خدماتی بهتر و متفاوت‌تر از قبل و منطبق با خواست مشتریان‌شان ارائه نمایند. امروزه مراکز تماس مشتریان همسو با گسترش فضای رقابتی کسب و کار، در راستای مواردی همچون افزایش رضایت مشتریان، خدمات پس از فروش و شنیدن صدای مشتری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده‌اند. پیشینه مراکز تماس مشتری در کشور به دور تماس شرکت مخابرات بر می‌گردد که عموم مخاطبان آن را با شماره ۱۱۸ می‌شناسند. در حال حاضر این مراکز تماس با مشتریان به سایر نهادها و سازمان‌ها از قبیل آتش نشانی، اورژانس‌ها، شرکت خودروساز، شهرداری‌ها، نیروی انتظامی و یا سازمان‌های خصوصی گسترش یافته است.

بی تردید در این میان، مرکز تماس شرکت خودروساز یکی از مجهزترین، مدرن‌ترین و کامل‌ترین مراکز تماس مشتریان در سطح کشور است که بر اساس جدیدترین تکنولوژی‌های ارتباطی روز دنیا و استانداردهای جهانی و سیستم‌های مدیریت کیفیت از قبل ISO 9001، ISO 10002، ISO 10003 و استاندارد تخصصی BS EN 15838 اداره می‌شود. استاندارد BS EN 15838 اولین بار در انگلستان تدوین گردید و اکنون در سراسر دنیا به عنوان یکی از شاخص‌ترین استانداردهای مراکز تماس مشتریان شناخته می‌شود. با توجه به گسترش مراکز تماس در سطح کشور و افزایش شرکت‌ها و سازمان‌ها به سیستم‌های مدیریت کیفیت و عدم وجود نسخه ترجمه شده‌ای از استاندارد در کشور، بر آن شدیم که نسخه ترجمه شده آن را به انضمام شرح مختصری از خدمات مرکز تماس شرکت امدادخودرو ایران که به عنوان اولین مرکز تماس ارتباط مشتری داخل کشور مفتخر به دریافت استاندارد BS EN 15838 شده است، منتشر و در دسترس علاقمندان به آشنائی و استقرار آن قرار دهیم. شایسته است در پایان از زحمات همکاران محترم خانم سمانه جهانی که در ترجمه و آقایان مهدی عباسی، علیرضا شیرازی، امیرحسین بهرامی قمی که در ویرایش این اثر ما را یاری نمودند تشکر و تقدیر نمائیم.

فهرست مطالب

مقدمه	۱۲
معرفی استاندارد	۱۳
۱- دامنه کاربرد	۱۵
۲- مناس	۱۵
۳- بنابر و اصطلاحات	۱۶
۳-۱) اپراتور مرکز تماس مشتری (اپراتور)	۱۶
۳-۲) سازمان مرجع	۱۶
۳-۳) شکایت	۱۶
۳-۴) مصرف کننده	۱۶
۳-۵) تماس	۱۷
۳-۶) مشتری	۱۷
۳-۷) مرکز تماس مشتری	۱۷
۳-۸) رضایتمندی مشتری	۱۷
۳-۹) شاخص های کلیدی عملکرد (KPI)	۱۸
۳-۱۰) پایش	۱۸
۳-۱۱) الگوی تماس	۱۸
۴- خط مشی و استراتژی مدیریت	۱۸
۴-۱) عمومی	۱۸
۴-۲) شرح شغل	۱۹
۴-۳) نقش ها و مسئولیتهای عملیاتی	۲۰
۴-۳-۱) عمومی	۲۰

۲۰	۴-۳-۲) منابع انسانی
۲۱	۴-۳-۳) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT)
۲۱	۴-۳-۴) تضمین کیفیت
۲۱	۴-۳-۵) آموزش
۲۲	۴-۳-۶) مدیریت عملیات
۲۲	۴-۳-۷) برنامه ریزی و کنترل
۲۲	۴-۳-۸) مدیریت منابع مرجع
۲۳	۵- اپراتورهای کامپیوتر
۲۳	۵-۱) عملکرد و وظایف اپراتورهای کامپیوتر
۲۳	۵-۲) الزامات اپراتورها
۲۳	۵-۲-۱) عمومی
۲۴	۵-۲-۲) تماس ها و ارائه خدمت به مشتری
۲۴	۵-۲-۳) مهارت های فنی
۲۵	۵-۲-۴) مهارت ها و دانش های خاص
۲۵	۵-۳) فرآیند استخدام
۲۵	۵-۴) آموزش اپراتورهای مرکز تماس
۲۵	۵-۴-۱) عمومی
۲۶	۵-۴-۲) آموزش و تعلیم حین خدمت
۲۷	۵-۵) کارایی
۲۷	۵-۶) رضایتمندی اپراتورها
۲۷	۵-۷) حریم خصوصی اپراتورها
۲۸	۶- زیر ساخت

۲۸.....	۱-۶) کانال های تماسی
۲۸.....	۲-۶) مدیریت تماس (با بهره گیری از ابزارهای سخت افزاری و نرم افزاری)
۲۸.....	۱-۲-۶) نگهداری و حفظ داده ها
۲۸.....	۳-۶) محیط کار
۲۹.....	۴-۶) سیستم های پشتیبان
۲۹.....	۷-۶) فرآیندها
۲۹.....	۱-۷) معرفی
۲۹.....	۲-۷) توافقات - عمل شده با سازمان مرجع
۳۰.....	۳-۷) آمارهای مربوط به خدمات
۳۱.....	۴-۷) مدیریت انحرافات
۳۱.....	۵-۷) کیفیت فرآیند پایش
۳۲.....	۶-۷) مدیریت نیروی کار
۳۲.....	۷-۷) کانال های دسترسی
۳۳.....	۸-۷) رسیدگی به شکایات - در حوزه خدمات ارائه شده توسط مرکز تماس مشتری
۳۵.....	۹-۷) حریم خصوصی
۳۵.....	۱۰-۷) برنامه مستمر کسب و کار
۳۵.....	۸- رضایتمندی مشتری
۳۵.....	۱-۸) معرفی
۳۵.....	۲-۸) بررسی رضایتمندی مشتری
۳۵.....	۱-۲-۸) الزامات عمومی
۳۶.....	۲-۲-۸) نتایج
۳۷.....	۳-۸) تجزیه و تحلیل شکایات

- ۳۷..... ۸-۴) حمایت از مشتری
- ۳۸..... ۹- مسئولیت اجتماعی
- ۳۹..... پیوست الف (اصلی) شاخص های کلیدی عملکرد (الزامی)
- ۳۹..... الف-۱) شاخص های کلیدی عملکرد اپراتورهای مرکز تماس مشتری
- ۴۰..... الف-۲) شاخص های کلیدی عملکرد مشتریان
- ۴۲..... الف-۳) شاخص های کلیدی عملکرد فرآیندها
- ۴۳..... الف-۴) شاخص های کلیدی عملکرد کیفیت تماس
- ۴۳..... الف-۵) شاخص های کلیدی عملکرد زیر ساخت
- ۴۴..... پیوست ب (حاوی اطلاعات مفید) شاخص های کلیدی عملکرد (پیشنهادی)
- ۴۴..... ب-۱) شاخص های کلیدی عملکرد سازمان مرجع
- ۴۴..... ب-۲) شاخص های کلیدی عملکرد آینده
- ۴۵..... ب-۳) شاخص های کلیدی عملکرد کارایی
- ۴۵..... ب-۴) شاخص های کلیدی عملکرد شکایات مشتریان / یا سازمان مرجع
- ۴۶..... پیوست ج (حاوی اطلاعات مفید) خطوط راهنما بهترین / یا سازمان مرجع
- پیوست د (حاوی اطلاعات مفید) مهارت های پیشنهادی برای تسهیل استراتژی
- ۴۹..... و مدیریت در مراکز تماس مشتری
- ۴۹..... د-۱) عمومی
- ۴۹..... د-۲) وظیفه مدیریت عملیات
- ۵۰..... د-۳) وظیفه مدیریت سازمان مرجع
- ۵۱..... معرفی مرکز تماس مشتری امداد خودرو ایران

مقدمه

استاندارد EN 15838:2009 توسط کمیته فنی CEN/TC 375 (کمیته پروژه خدمات تماسی به مشتری)، تهیه شده که دبیرخانه آن NEN⁺ است. نحوه استخراج این استاندارد اروپایی مشابه نحوه استخراج یک استاندارد ملی و یا مشابه اخذ تائید از مراجع دیگر بوده که تا پایان ماه می سال ۲۰۱۰ انجام پذیرفته است، بنابراین استانداردهای ملی مغایر با آن تا پایان همین زمان، از رده خارج شده محسوب می شوند. همچنین توجه خواننده را به این نکته جلب می کنیم که، هیچ بخشی از بندهای این مدرک، مربوطه به اخذ حق امتیاز است، CEN در اعطای این حق امتیاز مشارکتی نخواهد داشت. بر مبنای قوانین داخلی CEN/CENELEC، سازمان های ملی استاندارد کشورهای ذیل موظف به بکارگیری این استاندارد اروپایی می باشند:

اتریش، بلژیک، بلغارستان، مصر، دانمارک، فنلاند، فرانسه، آلمان، یونان، چک و اسلواکی، استونی، مجارستان، ایسلند، ایرلند، ایتالیا، لتونی، لیتوانی، لوکزامبورگ، مالتا، هلند، نروژ، لهستان، پرتغال، رومانی، اسلواکی، اسلونی، اسپانیا، سوئد، سوئیس و بریتانیای کبیر.

4. Nederland's norm