

Путь к совершенствованию работы контактных центров

Стандарт EN 15838:
клиентам украинских
контактных центров –
европейский уровень
обслуживания



В ИТМ № 6 опубликован обзор платформ для контакт-центров, представленных в Украине, в № 7-8 – обзор аутсорсинговых услуг контакт-центров, в № 9 – исследование Всеукраинской ассоциации контактных центров (ВАКЦ) о рынке контакт-центров в Украине. Настоящая публикация ВАКЦ освещает тему повышения качества работы контактных центров на основе международного стандарта

В условиях лавинообразного увеличения потока информации и стремления к максимальной автоматизации всех управленческих процессов особо важную роль играет усиление контроля и повышение эффективности управления. Правильная расстановка сил и средств, до мелочей прописанные процедуры, в том числе взаимодействие между подразделениями, позволяющее даже в критических или аварийных ситуациях поддерживать работоспособность предприятия на заданном уровне, в значительной мере повышают его конкурентоспособность и увеличивают лояльность его клиентов. На переднем крае компании по автоматизации управления работы с клиентами находятся контакт-центры. Именно через них клиенты взаимодействуют с компаниями, и от качества этого взаимодействия зависит успех компаний.

Необходимость стандартизации

Появившаяся около 30 лет назад отрасль колл-центров (сейчас уже контакт-центров) прочно вошла в нашу жизнь, стойко пережила период кризиса и продолжает бурно развиваться. В некоторых странах количество сотрудников контактных центров (КЦ) исчисляется десятками тысяч и продолжает расти. В одном контактном центре может работать несколько тысяч сотрудников, количество же обращений в такие КЦ исчисляет-

ся миллионами в сутки. Безусловно, без жестко очерченных правил, строгого порядка и прописанных принципов работы эффективно управлять такими предприятиями было бы невозможно. На какие же мировые стандарты мы можем сейчас опереться?

Поскольку отрасль контактных центров весьма молода, стандартов ее работы существует совсем немного. Прежде всего надо сказать о стандарте на систему менеджмента качества ISO 9001, который может быть применен практически к любому предприятию. Но стандарт ISO 9001 описывает требования, предъявляемые к общей системе качественного менеджмента, не имея отраслевой специфики. Поэтому в последнее время начали появляться стандарты, разработанные с учетом требований отрасли контактных центров.

Отраслевые стандарты

Customer Service Provider Standard.

Наиболее распространенным в мире на данный момент является стандарт управления контактными центрами COPC (Customer Service Provider Standard), разработанный американской компанией Customer Operation Performance Center Inc. в 2005 году. Он имеет несколько модификаций и постоянно развивается, охватывая все аспекты деятельности контактного центра.

Печать качества Tele Marketing. Европейские КЦ, работающие преимущественно в директ-маркетинге и телемаркетинге, хорошо знакомы с так

EN 15838 состоит из 7 основных частей, включающих 29 пунктов и 4 приложения, которые перечисляют нормативные и информативные параметры.

EN 15838 базируется на стандартах ISO:

1. **ISO IEC Guide 37**, Инструкции по применению потребительской продукции (Instructions for use of products of consumer interest).
2. **EN ISO 6385**, Применение эргономических принципов при проектировании производственных систем (Ergonomic principles in the design of work systems).
3. **EN ISO 9241**, Эргономические требования к проведению офисных работ с использованием видеодисплейных терминалов (VDTs) – все части (Ergonomic requirements for office work with visual display terminals).
4. **ISO 10002+ISO 10003**, Менеджмент качества – Удовлетворение потребителя – Руководство по подходу к претензиям, поступающим в адрес организаций (Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations).

называемой «Печатью качества Tele Marketing». «Печать качества» обязана своим появлением в 2008 году инициативе швейцарского объединения Директ-маркетинга SDV и отраслевого объединения CallNet.ch. Этот стандарт гарантирует заказчикам, что данная фирма следует Кодексу чести Телемаркетинга и стремится к различного рода улучшениям качества своей работы для потребителей и заказчиков.

EN 15838. В 2007 году Европейская Конфедерация Организаций Контактных Центров (ECCCO), входившая в состав рабочей группы технического комитета Европейского комитета по стандартизации (CEN) TC 375 «Проектный комитет «Customer Contact Services», начала разработку единого общеевропейского стандарта управления контактными центрами EN 15838. В ноябре 2009 г. CEN утвердил его в качестве европейского с условием, что страны, входящие в Европейское содружество и являющиеся членами CEN, воспринимают его в качестве национального стандарта без права изменения. Внедрение данного стандарта



Рис. 1. Схема работы EN 15838

на территории стран, входящих в CEN, а также гармонизация его с национальными стандартами было произведено до июня 2010 г. В разработке EN 15838 принимали участие многие национальные ассоциации контактных центров, входящие в ECCCO; внедряют его требования на своей территории 30 европейских государств. Всеукраинская ассоциация контактных центров (ВАКЦ), являясь членом Европейской Конфедерации ECCCO, также в ближайшей перспективе получит право голоса при обсуждении вопросов и принятии решений, касающихся модификации и применения стандарта EN 15838.

Назначение EN 15838

Цель стандарта EN 15838 – обеспечение требуемого качества работы коллектива во всех контактных центрах независимо от сектора предоставляемой услуги, технического метода предоставления или поставщика услуги.

В основу разработки данного стандарта было положено качество управления стратегией, политикой компании, операторами контактных центров, процессами, инфраструктурой, удовлетворенностью заказчиков и потребителей, социальной ответственностью в процессе предоставления контактным центром услуг клиенту.

Данный стандарт действует как для корпоративных контактных центров, так и для аутсорсинговых. Кроме того, он применим для систем Inbound и Outbound (системы, работа-

ющие с каналами, по которым информация входит и выходит из компании соответственно). И даже если учесть, что применение этого стандарта является делом сугубо добровольным, все же он, несомненно, предоставляет множество преимуществ тем, кто его использует.

Авторы стандарта предполагают, что его внедрение позволит:

- улучшить качество работы контактных центров, которые в результате его внедрения увеличат свою конкурентоспособность;
- увеличить результативность и эффективность работы КЦ вследствие оптимизации процессов и постоянной поддержки уровня качества;
- укрепить и оптимизировать штат контактных центров;
- повысить удовлетворенность и лояльность клиентов.

Схема работы Европейского стандарта представлена на рис. 1. Работа каждого контакт-центра должна включать 7 составляющих: 4 из них относятся непосредственно к работе компании и 3 – к результатам.

EN 15838 как указатель направления развития

Стандарт EN 15838, как и все предыдущие, является стандартом управления, а потому многие его положения базируются на основе стандарта ISO 9001. Фактически, это отраслевая надстройка над стандартом ISO 9001, в которой более подробно прописана именно отраслевая специфика. Большая часть стандарта посвящена требо-

ваниям к персоналу, его компетенциям, вопросам его отбора и обучения. Пожалуй, это единственный стандарт, в котором в явном виде отражены требования к Ключевым показателям эффективности (KPI) контактного центра.

Само по себе наличие стандарта в отрасли (особенно добровольного) не является гарантией того, что все работающие в этой отрасли данный стандарт поддерживают и выполняют. Тем не менее, он помогает развитию отрасли, показывает направления улучшения, а показателем того, что конкретный контактный центр соответствует данным стандартам, является его сертификация.

Сертификация и ее выгоды

С 2010 года в Европе началась новая волна сертификации контактных центров. Имидж и качественная оснащенность этой отрасли всегда являлись особенно востребованными со стороны конечных потребителей и компаний. Поскольку сертификат действует в течение нескольких лет, то он является хорошей, серьезной возможностью и инструментом подтверждения соответствия европейского или международного уровня управления в длительный период. Посредством сертификации контактный центр будет предоставлять фактическое фиксирование и документирование уровня качества.

У сертификации, как правило, есть две основные цели. С одной стороны, постоянный процесс улучшения внутренних взаимодействий в коллективе, приводящий к оптимизации работы. С другой стороны, сертификат является совершенно адекватным средством улучшения процесса внешней коммуникации. Тем самым предъясняется доказательство, что предприятие достигло определенного уровня качества. Профессионализация, оптимизация процессов и фокусирование на удовлетворении требований клиентов – вот те основные цели разработки, внедрения и сертификации системы менеджмента, которые призваны принести пользу как заказчикам и конечным

потребителям, так и непосредственно самим контактными центрами.

Перед выходом на сертификацию необходимо предоставить факты функционирования системы менеджмента, а именно разработать правила и процедуры работы контакт-центра и доказать их использование на практике. Только действующая система менеджмента может быть сертифицирована.

EN 15838 и корпоративная культура

Безусловно, внедрение европейских стандартов и сертификация работы являются очень важными для украинских контактных центров, особенно для тех, которые работают с европейскими клиентами (а на Украине количество таких КЦ постоянно растет). Если система работы КЦ соответствует определенному набору требований, не зависящих от особенностей деятельности компаний, но являющихся результатом мирового опыта, то вероятность высокой эффективности этой работы весьма значительна и, кроме того, этот факт становится известен потенциальным клиентам или заказчикам.

Тем не менее, каждой компании, которая решила пройти процесс сертификации по EN 15838, надо отдавать себе отчет в том, что сертификация – это не разовое мероприятие и поддерживать статус необходимо постоянно. После проведения сертификации осуществляются ежегодные аудиторские проверки соблюдения предписанных стандартом EN 15838 норм и правил. Каждые три года должно проводиться ресертификация.

Украинская локализация и сертификация по EN 15838

Вслед за европейскими странами к вопросу сертификации подключились и Россия с Украиной. В частности, во Всеукраинской ассоциации контактных центров работает комитет по стандартизации и сертификации, который в настоящее время разрабатывает пути оптимального процесса сертификации по стандарту EN 15838

или его совокупности со стандартом ISO 9001, привлекая к работе как государственные сертификационные органы, так и частные украинские и иностранные сертификационные компании.

В настоящий момент Всеукраинская ассоциация контактных центров совместно с научно-техническим центром «Партнер – ИСО», работающим на рынке консультирования по разработке и внедрению систем менеджмента на соответствие международным и европейским требованиям, сделала перевод стандарта EN 15838 на русский язык и работают над тем, чтобы одобрить его требования на этом языке в официальном международном органе по сертификации TUV ZUD. После этого любой желающий сможет обратиться в ВАКЦ за получением стандарта и помощью по его внедрению в контакт-центре.

Путь к европейскому стандарту работы

Авторы статьи уверены, что на сегодняшний день практически ни один украинский КЦ не готов к сертификации европейского уровня по всем требованиям международных и европейских стандартов. Поэтому, чтобы выйти на этот уровень, необходимо:

1. Самостоятельно или совместно с консультантами составить полный перечень процессов, которые подлежат разработке, внедрению, мониторингу.
2. Провести полный аудит существующей деятельности (внутренний или внешний) на предмет соответствия стандартам.
3. Составить план необходимых изменений и программу по их внедрению.
4. Разработать пакет правил, процедур, методов работы контакт-центра.
5. Осуществить пробное функционирование системы менеджмента с внедрением процедуры постоянных изменений сотрудниками контакт-центра.
6. Провести внутренние аудиты.
7. Выполнить анализ и оценку функционирования системы менеджмента качества.

8. Провести корректирующие действия по результатам оценки и анализа функционирования системы менеджмента.

9. Пройти сертификационный аудит, т.е. подтвердить степень функционирования системы менеджмента на европейском или международном уровне.

10. С момента сертификации производить постоянную поддержку уровня работы (с помощью специально обученных внутренних аудиторов).

11. Ежегодно проходить надзорный аудит.

12. Каждые три года проходить очередную ресертификацию.

Естественно, весь этот процесс стоит немалых средств как материальных, так и человеческих. Однако необходимо учесть, что востребованность в ресурсах носит плановый характер и это может себе позволить даже малая компания в составе до 10 человек. Ознакомиться со стандартами и попытаться максимально внедрить их у себя сможет любой руководитель КЦ, заинтересованный в эффективности работы контакт-центра и оптимизации его процессов.

EN 15838 основа качественного менеджмента

Внедрение данного стандарта позволит топ-менеджерам и менеджерам контактных центров Украины выстраивать и совершенствовать эффективную систему управления стратегией, политикой, доступом, производительностью и ресурсами, которые являются составляющими качества менеджмента, на основании четко изложенного и структурированного руководства к действию, что приведет в результате к повышению качества предоставляемых услуг и выведет отрасль контактных центров на новый этап развития.

Ирина Величко,

президент Всеукраинской ассоциации контактных центров

Александр Топольницкий,

генеральный директор НТЦ «Партнер-ИСО»