

Опитування, проведене Міжнародною організацією з стандартизації (ISO) щодо роботи кол-центрів, виявило невтішні результати. Виявилося, що широка громадськість у середньому лише злегка задоволена контактними центрами клієнтів, вказуючи на те, що є багато можливостей для покращення.

Для усунення цієї проблеми фахівці проектного комітету ISO/PC 273 «Контактні центри клієнтів» розробило два нових міжнародних стандарти на цю тему.

Стандарт **ISO 18295-1 «Контактні центри для клієнтів. Частина 1. Вимоги до контактних центрів клієнтів»** визначає найкращу практику для всіх контактних центрів як в офісах, так і поза ними, в різних галузях для забезпечення високого рівня обслуговування, охоплюючи спілкування з клієнтами, оброблення скарг та залучення працівників.

Інший документ - стандарт **ISO 18295-2 «Контактні центри для клієнтів. Частина 2. Вимоги до клієнтів, які використовують послуги контакт-центрів клієнтів»**, спрямований на організації, які використовують послуги контакт-центру клієнтів, щоб реалізувати очікування своїх клієнтів завдяки ефективній взаємодії. Стандарт містить настанови щодо типів інформації, яку організація має надавати для досягнення високого рівня залучення клієнтів.

Під час розроблення документів було розглянуто й вирішено багато питань, пов’язаних з обслуговуванням клієнтів, таких як час очікування, засоби зв’язку з компанією та очікування задоволеності клієнтів якістю обслуговування. Крім того, оскільки в деяких країнах вже є певні правила та національні стандарти, ця практика та досвід клієнтів були врахоівні під час розробки нових стандартів.