



# ISO 18295

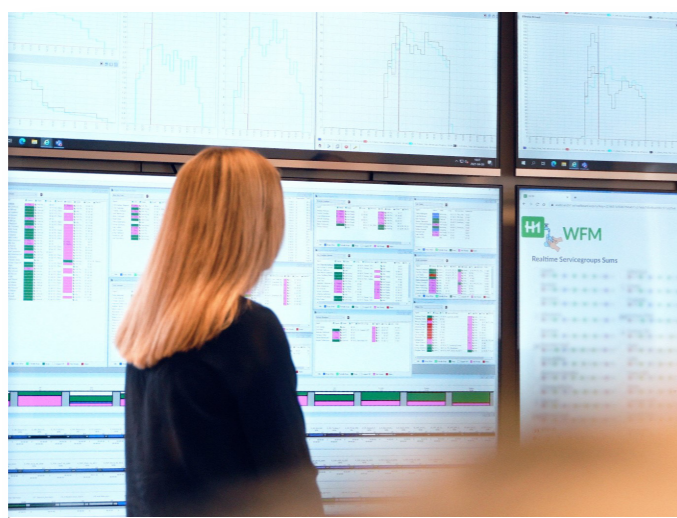
ISO 18295 är en internationell standard framtagen för kundkontaktcenter. Standarden är till för att främja nöjda uppdragsgivare och även underlätta åtagandet för uppdragsgivare samt uppdragstagare. Bland annat genom att klargöra förväntningar och tillgodose tydliga ramverk för upphandling och vidare process.

Men vad ger certifieringen våra kunder - och slutkunder - i slutändan? I det här bladet hittar ni all information kring hur ISO 18295 gynnar dig och dina kunder!

”Med ISO 18295 höjer vi leveransstandarderna.”

Marie Kågeman, COO på H1

## Tre snabba fakta om ISO 18295



### ISO 18295 - uppstarten

Arbetet med ISO 18295 drogs igång redan år 2013 och har drivits av SIS tillsammans med Kontakta Sverige. ISO 18295 blev färdigställd år 2017.



### Höjer branschstandard

Eftersom ISO 18295 är specifik för kundkontaktverksamheter är förhoppningen att ramverket kommer att höja standarden för hela branschen!



### H1 först i Norden

H1 har länge arbetat utefter ISO 18295, och i början på 2023 blev vi först i Norden med att bli tilldelade kvalitetscertifieringen!

## Fördelarna med ISO 18295

1

### En ordnad upphandling ger ökad kundnöjdhet

ISO 18295 ger både uppdragsgivaren och leverantören tydliga nyckeltal och KPI:er, vilket tydliggör vad som ska göras, vem som är ansvarig för vad och inom vilken tidsram. Framförallt är det själva definitionen på diverse mätetal som klargörs vilket minskar risken för missförstånd. Därmed ökar kvaliteten i leveransen och i slutändan ökar kundnöjdheten.

2

### Smidig leverans utan missförstånd

Med ISO 18295 tillkommer ramverk som är utformat för att både uppdragsgivare och leverantör ska veta vad som förväntas. Exempelvis vilket underlag leverantören behöver för att processen ska gå så smidigt som möjligt. På så sätt slipper man lägga resurser på onödigt förarbete och onödiga tvektigheter. Smidigt och resursoptimerat helt enkelt!

3

### Tydliga mätetal för företagsutveckling

Med ISO 18295 säkerställs definitioner för att kunna analysera data på samma sätt. Om man har en komplex miljö och vill jämföra och harmonisera data mellan olika system så är det enkelt om man förhåller sig till standarden. Missa ingen viktig jämförbar data!

4

### Mer kundfokus!

Med tydliga ramverk skapas tydliga uppdrag vilket ger dina medarbetaren en stadig grund att stå på - samt verktyg för att ge kunden den bästa kundresan. När alla processer är säkerställda skapas förutsättningar för att bemöta varje kund på bästa sätt.

H1 Communication är en kvalitetscertifierad kundservice som skapar mervärde, för kund och slutkund. Vi erbjuder outsourcing av kundservice, support och svarsservice i hela Norden samt stora delar av Europa. Med oss får du ledande kundupplevelser med fokus på kvalitet och glada medarbetare genom vårt medarbetarvarumärke "Happy Filosofin".

H1 bygger kundnära samarbeten med stort engagemang och kontinuitet i alla lägen. Vi har över 350 kundservicemedarbetare och sex kontor placerade i Östersund, Stockholm, Haparanda, Helsingborg och Arbrå. Genom flertalet ISO-certifieringar erbjuder vi kvalitetscertifierade tjänster på över 30 språk, och samtliga nordiska språk - dygnet runt, året runt.



En kvalitetscertifierad kundservice

h1.se