

E DIN EN ISO 18295-2:2016-07 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2016-06-10

Kundenkontaktzentren - Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren (ISO/DIS 18295-2:2016); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 18295-2:2016

Customer contact centres - Part 2: Requirements for using the services of customer contact centres (ISO/DIS 18295-2:2016); German and English version prEN ISO 18295-2:2016

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
3.1 Auftraggeberanforderungen für die CCC-Dienstleistungsbereitstellung.....	7
4 Kundenerlebnis	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Identifizierung der Kundenbedürfnisse	8
4.3 Kundenerlebnisstrategie	8
4.4 Kundenzugangsstrategie	8
4.5 Kosten	9
4.6 Konsistenz von Informationen.....	9
4.7 Schutz des Kunden	9
4.8 Ethisches Verhalten	9
4.9 Kundendaten	9
5 Verhältnis des Auftraggebers mit dem CCC	10
5.1 Allgemeines	10
5.2 Kundenerlebnisstrategie	10
5.3 Kundenzugangsstrategie	10
5.4 Rollen und Verantwortlichkeiten	10
5.5 Informationsaustausch und Kommunikation	10
5.6 Betriebliche Abläufe.....	10
5.7 Prognose und Planung.....	11
5.8 Überwachung der CCC-Leistung.....	11
5.9 Rückmeldungen von Kunden	11
Literaturhinweise	12