

DIN EN ISO 18295-2:2017-10 (D)

Kundenkontaktzentren - Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren (ISO 18295-2:2017); Deutsche Fassung EN ISO 18295-2:2017

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Auftraggeberanforderungen für die CCC-Dienstleistungsbereitstellung.....	7
5 Kundenerlebnis	8
5.1 Allgemeines.....	8
5.2 Identifizierung der Kundenbedürfnisse	8
5.3 Kundenerlebnisstrategie	8
5.4 Kundenzugangs- und Kontaktstrategie.....	8
5.5 Kosten für den Kunden.....	9
5.6 Konsistenz von Informationen.....	9
5.7 Schutz des Kunden	9
5.8 Ethisches Verhalten	9
5.9 Kundendaten	10
6 Verhältnis des Auftraggebers mit dem CCC	10
6.1 Allgemeines.....	10
6.2 Kundenerlebnisstrategie	10
6.3 Kundenzugangs- und Kontaktstrategie.....	10
6.4 Rollen und Verantwortlichkeiten	10
6.5 Kommunikation von Informationen an das CCC	10
6.6 Betriebliche Abläufe.....	10
6.7 Prognose und Planung.....	11
6.8 Überwachung der CCC-Leistung.....	11
6.9 Rückmeldungen von Kunden	11
6.10 Dienstleistungsbedingungen.....	11
Literaturhinweise	12