

E DIN ISO 10008:2012-08 (D)

Erscheinungsdatum: 2012-07-23

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (ISO/DIS 10008:2012)

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort.....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Leitprinzipien	10
4.1 Allgemeines	10
4.2 Selbstverpflichtung	10
4.3 Kapazität.....	10
4.4 Kompetenz	10
4.5 Eignung	10
4.6 Genauigkeit	10
4.7 Transparenz	10
4.8 Zugänglichkeit	10
4.9 Reaktionsbereitschaft	11
4.10 Zustimmung	11
4.11 Fairness.....	11
4.12 Rechenschaftspflicht	11
4.13 Rechtsgültigkeit.....	11
4.14 Datenschutz	11
4.15 Sicherheit	11
4.16 Integration	11
4.17 Verbesserung.....	11
5 System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	12
5.1 Rahmenbedingungen.....	12
5.2 Ziele.....	12
5.3 Prozesse	13
5.3.1 Allgemeines	13
5.3.2 Einphasen-Prozesse	14
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse	15
5.4 Ressourcen	15
5.4.1 Allgemeines	15
5.4.2 B2C ECT-Anbieter	15
5.4.3 Verfahren	16
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan.....	16
5.5 Integration	16
6 Einphasen-Prozesse	16
6.1 Phase vor der Transaktion	16
6.1.1 Allgemeines	16
6.1.2 Erstellen von Inhalten	17
6.1.3 Bereitstellen von Inhalten.....	17
6.1.4 Verwalten von Inhalten	19
6.2 Phase während der Transaktion	20
6.2.1 Allgemeines	20
6.2.2 Unterstützung bei der Vorauswahl	20

6.2.3	Verbraucheridentifikation	20
6.2.4	Abschließendes Angebot.....	21
6.2.5	Unterstützung bei der Zahlungsauswahl	22
6.2.6	Zahlungsermächtigung	23
6.2.7	Auftragsbestätigung.....	23
6.3	Phase nach der Transaktion.....	23
6.3.1	Allgemeines	23
6.3.2	Lieferung.....	24
6.3.3	Nachbesserungen.....	24
6.3.4	Rückgabe und Umtausch.....	25
7	Mehrphasenprozesse	25
7.1	Verbraucher-Interaktionsprozesse	25
7.1.1	Allgemeines.....	25
7.1.2	B2C ECT-Kodex	25
7.1.3	Kundenbetreuung.....	26
7.1.4	Behandlung von Reklamationen und externe Konfliktlösung	26
7.1.5	Umgang mit Feedback	27
7.2	Verbraucherdaten-Managementprozesse	27
7.2.1	Allgemeines	27
7.2.2	Sicherheit.....	27
7.2.3	Datenschutz.....	28
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung	28
8.1	Sammlung von Informationen	28
8.2	Beurteilung der Leistung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	28
8.3	Zufriedenheit mit dem System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	29
8.4	Bewertung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	29
8.5	Ständige Verbesserung.....	29
Anhang A (normativ) Anleitung für kleinere Unternehmen		31
Anhang B (informativ) Kundenzufriedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusammenhang mit B2C ECT		32
B.1	Allgemeines	32
B.2	Kundenzufriedenheit und das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	32
B.3	Erfordernisse der Verbraucher.....	32
B.4	Online-Umgebung.....	33
Anhang C (informativ) Rechtliche und administrative Aspekte		35
Anhang D (informativ) Anleitung zur Bereitstellung von Informationen		36
D.1	Allgemeines	36
D.2	Identifikation der Organisation.....	36
D.3	Produktbeschreibung.....	37
D.4	Preisinformationen	37
D.5	Informationen zum abschließenden Angebot.....	37
D.6	Informationen zur Zahlungsauswahl	37
D.7	Lieferinformationen	38
D.8	Weitere Informationen zum System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	38
Anhang E (informativ) Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation		39
Literaturhinweise		41