

DIN ISO 10008:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (ISO 10008:2013); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction client - Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (ISO 10008:2013); Texte en allemand, anglais et français

Inhalt	Contents	Sommaire
Seite	Page	Page
Nationales Vorwort 5	0 Introduction 7	0 Introduction 7
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise... 6	0.1 General 7	0.1 Généralités 7
0 Einleitung 7	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004 9	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 9
0.1 Allgemeines 7	0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004 10	0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 10
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004 9	1 Scope 11	1 Domaine d'application 11
0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 10	2 Normative references 12	2 Références normatives 12
1 Anwendungsbereich 11	3 Terms and Definitions 12	3 Termes et définitions 12
2 Normative Verweisungen 12	4 Guiding principles 14	4 Principes directeurs 14
3 Begriffe 12	4.1 General 14	4.1 Généralités 14
4 Leitsätze 14	4.2 Commitment 15	4.2 Engagement 15
4.1 Allgemeines 14	4.3 Capacity 15	4.3 Capacité 15
4.2 Verpflichtung 15	4.4 Competence 15	4.4 Compétence 15
4.3 Kapazität 15	4.5 Suitability 16	4.5 Adéquation 16
4.4 Kompetenz 15	4.6 Accuracy 16	4.6 Exactitude 16
4.5 Eignung 16	4.7 Transparency 16	4.7 Transparence 16
4.6 Korrektheit 16	4.8 Accessibility 17	4.8 Accessibilité 17
4.7 Transparenz 16	4.9 Responsiveness 17	4.9 Réactivité 17
4.8 Zugänglichkeit 17	4.10 Consent 17	4.10 Consentement 17
4.9 Reaktionsverhalten 17	4.11 Fairness 17	4.11 Équité 17
4.10 Zustimmung 17	4.12 Accountability 18	4.12 Responsabilité 18
4.11 Fairness 17	4.13 Legality 18	4.13 Légalité 18
4.12 Rechenschaftspflicht 18	4.14 Privacy 18	4.14 Respect de la vie privée 18
4.13 Rechtmäßigkeit 18	4.15 Security 19	4.15 Sécurité 19
4.14 Datenschutz 18	4.16 Integration 19	4.16 Intégration 19
4.15 Sicherheit 19	4.17 Improvement 19	4.17 Amélioration 19
4.16 Integration 19	5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system 20	5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur 20
4.17 Verbesserung 19	5.1 Framework 20	5.1 Cadre 20
5 System für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern 20	5.2 Objectives 21	5.2 Objectifs 21
5.1 Rahmen 20	5.3 Processes 23	5.3 Processus 23
5.2 Ziele 21	5.3.1 General 23	5.3.1 Généralités 23
5.3 Prozesse 23	5.3.2 Single-phase processes 27	5.3.2 Processus associés à une seule phase 27
5.3.1 Allgemeines 23	5.3.3 Multi-phase processes 28	5.3.3 Processus associés à plusieurs phases 28
5.3.2 Einphasen-Prozesse 27	5.4 Resources 29	5.4 Ressources 29
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse 28	5.4.1 General 29	5.4.1 Généralités 29
5.4 Ressourcen 29	5.4.2 B2C ECT providers 29	5.4.2 Fournisseurs TCE CC 29
5.4.1 Allgemeines 29	5.4.3 Procedures 31	5.4.3 Procédures 31
5.4.2 B2C ECT-Anbieter 29	5.4.4 Internal and external communication plan 32	5.4.4 Plan de communication interne et externe 32
5.4.3 Verfahren 31	5.5 Connectivity 32	5.5 Connectivité 32
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan 32	6 Single-phase processes 33	
	6.1 Pre-transaction phase 33	
	6.1.1 General 33	

Inhalt

Contents

Sommaire

	Seite
5.5 Verbindungsfähigkeit.....	32
6 Einphasen-Prozesse	33
6.1 Phase vor der Transaktion ...	33
6.1.1 Allgemeines.....	33
6.1.2 Erstellen von Inhalten.....	33
6.1.3 Bereitstellen von Inhalten ..	34
6.1.4 Steuern von Inhalten	39
6.2 Phase während der Transaktion	40
6.2.1 Allgemeines	40
6.2.2 Unterstützung bei der Vorauswahl	41
6.2.3 Verbraucheridentifikation ..	42
6.2.4 Abschließendes Angebot ..	44
6.2.5 Unterstützung bei der Zahlungsauswahl	46
6.2.6 Zahlungsermächtigung.....	47
6.2.7 Auftragsbestätigung	47
6.3 Phase nach der Transaktion	49
6.3.1 Allgemeines	49
6.3.2 Lieferung	49
6.3.3 Nachbesserungen	50
6.3.4 Rückgabe und Umtausch ..	51
7 Mehrphasenprozesse	52
7.1 Interaktion mit Verbrauchern	52
7.1.1 Allgemeines	52
7.1.2 B2C ECT-Kodex.....	53
7.1.3 Verbraucherunterstützung	54
7.1.4 Behandlung von Reklamationen und externe Konfliktlösung.....	55
7.1.5 Umgang mit Rückmeldungen.....	56
7.2 Verbraucherdaten- Management.....	56
7.2.1 Allgemeines	56
7.2.2 Sicherheit	57
7.2.3 Datenschutz.....	58
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	59
8.1 Sammeln von Informationen	59
8.2 Bewertung der Leistung des Systems für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	60
8.3 Zufriedenheit mit dem Sys- tem für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.4 Überprüfung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.5 Fortlaufende Verbesserung .	62
Anhang A (informativ) Kundenzu- friedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusam- menhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	64

	Page
6.1.2 Content creation	33
6.1.3 Content delivery	34
6.1.4 Content governance.....	39
6.2 In-transaction phase.....	40
6.2.1 General.....	40
6.2.2 Initial selection support	41
6.2.3 Consumer identification.....	42
6.2.4 Final quote	44
6.2.5 Payment selection support	46
6.2.6 Payment authorization.....	47
6.2.7 Order confirmation.....	47
6.3 Post-transaction phase.....	49
6.3.1 General.....	49
6.3.2 Delivery	49
6.3.3 Correction.....	50
6.3.4 Return and exchange.....	51
7 Multi-phase processes.....	52
7.1 Consumer interaction	52
7.1.1 General.....	52
7.1.2 B2C ECT code	53
7.1.3 Consumer support.....	54
7.1.4 Complaints handling and external dispute resolution	55
7.1.5 Feedback handling.....	56
7.2 Consumer data management.....	56
7.2.1 General.....	56
7.2.2 Security.....	57
7.2.3 Privacy	58
8 Maintenance and improvement.....	59
8.1 Collection of information.....	59
8.2 Evaluation of performance of the B2C ECT system.....	60
8.3 Satisfaction with the B2C ECT system.....	61
8.4 Review of the B2C ECT system	61
8.5 Continual improvement	62
Annex A (informative) Customer satisfaction and consumer needs in the B2C ECT context.....	64
A.1 General.....	64
A.2 Customer satisfaction and the B2C ECT system	65
A.3 Consumer needs	66
A.4 Online environment.....	67
Annex B (informative) Supplementary references.....	70
B.1 General.....	70
B.2 Legal references.....	70
B.2.1 General consumer protection laws.....	70
B.2.2 Electronic marketplace laws	71
B.2.3 Other commerce-related laws	71
B.3 Administrative authorities	72
B.4 Other sources of information.....	72
Annex C (normative) Guidance on information provision	74
C.1 General.....	74

	Page
6 Processus associés à une seule phase	33
6.1 Phase pré-transactionnelle...33	
6.1.1 Généralités.....	33
6.1.2 Création du contenu	33
6.1.3 Diffusion du contenu	34
6.1.4 Gestion du contenu	39
6.2 Phase transactionnelle	40
6.2.1 Généralités	40
6.2.2 Aide à la sélection initiale ..	41
6.2.3 Identification du consommateur	42
6.2.4 Indication du prix final	44
6.2.5 Aide au choix du mode de paiement.....	46
6.2.6 Ordre de paiement.....	47
6.2.7 Confirmation de la commande.....	47
6.3 Phase post-transactionnelle	49
6.3.1 Généralités	49
6.3.2 Livraison.....	49
6.3.3 Correction	50
6.3.4 Retour et échange	51
7 Processus associés à plusieurs phases.....	52
7.1 Interaction avec le consommateur	52
7.1.1 Généralités	52
7.1.2 Code TCE CC	53
7.1.3 Assistance au consommateur	54
7.1.4 Traitement des réclama- tions et résolution externe des conflits.....	55
7.1.5 Traitement des retours d'information.....	56
7.2 Gestion des données rela- tives aux consommateurs	56
7.2.1 Généralités	56
7.2.2 Sûreté	57
7.2.3 Respect de la vie privée	58
8 Maintenance et amélioration ..	59
8.1 Collecte d'informations	59
8.2 Évaluation des performan- ces du système TCE CC	60
8.3 Satisfaction associée au système TCE CC	61
8.4 Revue du système TCE CC ..	61
8.5 Amélioration continue	62
Annexe A (informative) Satisfac- tion du client et besoins des consommateurs dans le con- texte de transactions TCE CC	64
A.1 Généralités	64
A.2 Satisfaction du client et système TCE CC	65
A.3 Besoins des consommateurs	66
A.4 Environnement en ligne	67
Annexe B (informative) Références supplémentaires .	70
B.1 Généralités	70
B.2 Références juridiques	70
B.2.1 Lois générales de protec- tion du consommateur	70

Inhalt

	Seite
A.1 Allgemeines	64
A.2 Kundenzufriedenheit und das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	65
A.3 Erfordernisse der Verbraucher	66
A.4 Online-Umgebung	67
Anhang B (informativ)	
Zusätzliche Quellen	70
B.1 Allgemeines	70
B.2 Rechtliche Quellen	70
B.2.1 Allgemeine Gesetze zum Verbraucherschutz	70
B.2.2 Gesetze über den elektronischen Geschäftsverkehr ..	71
B.2.3 Andere handelsbezogene Gesetze	71
B.3 Verwaltungsbehörden	72
B.4 Weitere Quellen für Informationen	72
Anhang C (normativ) Anleitung zur Bereitstellung von Informationen	74
C.1 Allgemeines	74
C.2 Identifikation der Organisation	74
C.3 Produktbeschreibung	76
C.4 Preisinformationen	77
C.5 Informationen zum abschließenden Angebot	77
C.6 Informationen zur Zahlungsauswahl	78
C.7 Lieferinformationen	78
C.8 Weitere Informationen zum System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	78
Anhang D (informativ) Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation	80
Literaturhinweise	84

Contents

	Page
C.2 Organization identification...	74
C.3 Product description	76
C.4 Price information	77
C.5 Final quote information	77
C.6 Payment selection information	78
C.7 Delivery information	78
C.8 Other B2C ECT system information	78
Annex D (informative) Guidance concerning an organization's B2C ECT Code	80
Bibliography	84

Sommaire

	Page
B.2.2 Lois sur le cybermarché	71
B.2.3 Autres lois relatives au commerce	71
B.3 Autorités administratives	72
B.4 Autres sources d'information	72
Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations	74
C.1 Généralités	74
C.2 Identification de l'organisme	74
C.3 Description du produit	76
C.4 Informations sur les prix	77
C.5 Informations sur le prix final	77
C.6 Informations sur le choix du mode de paiement	78
C.7 Informations sur la livraison	78
C.8 Autres informations sur le système TCE CC	78
Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme	80
Bibliographie	84