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