

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 |