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**