NORME INTERNATIONALE

ISO 18295-2

Première édition
2017-07

Centres de contact clients —

Partie 2: Exigences relatives aux donneurs d'ordre faisant appel aux services de centres de contact clients

Customer contact centres —

Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres

Numéro de référence
ISO 18295-2:2017(F)

© ISO 2017



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2017, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**
Introduction ..... **v**
1 Domaine d'application **1**
2 Références normatives **1**
3 Termes et définitions **1**
4 Exigences applicables au donneur d'ordre concernant la prestation de service du CCC **2**
5 Expérience client **2**
5.1 Généralités 2
5.2 Identification des besoins des clients 2
5.3 Stratégie de l'expérience client 2
5.4 Stratégie d'accès au service et de contact 3
5.5 Coûts applicables au client 3
5.6 Cohérence de l'information 3
5.7 Protection du client 3
5.8 Comportement éthique 4
5.9 Données relatives aux clients 4
6 Relations du donneur d'ordre avec le CCC **4**
6.1 Généralités 4
6.2 Stratégie de l'expérience client 4
6.3 Stratégie d'accès au service et de contact 4
6.4 Rôles et responsabilités 4
6.5 Communication d'informations au CCC 4
6.6 Processus opérationnels 5
6.7 Prévision et planification 5
6.8 Pilotage (mesure et évaluation) de la performance du CCC 5
6.9 Voix des clients 5
6.10 Conditions de service 6
Bibliographie **7**

© ISO 2017 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 273, *Centres de contact avec les clients*.

Une liste de toutes les parties de l'ISO 18295 se trouve sur le site Web de l'ISO.

© ISO 2017 – Tous droits réservés

Introduction

La réussite durable et le développement permanent de tout organisme reposent sur sa compréhension des niveaux d'attentes et de la perception de ses clients. Les conclusions d'une enquête spécifique menée auprès des consommateurs par le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) a conduit, dans un premier temps, à demander aux comités membres de l'ISO d'évaluer l'intérêt d'une norme sur les centres de contact, et que cette norme soit orientée client.

Les normes de service constituent un élément important de l'excellence de service: elles contribuent à préciser les attentes des donneurs d'ordre et des collaborateurs, elles permettent de gérer les performances et concourent à la satisfaction des donneurs d'ordre et des clients. Le présent document spécifie des exigences et fournit des préconisations concernant l'utilisation des services de centres de contact clients internes et de centres de contact clients externalisés (prestataires relation client) pour le compte de clients. Il est destiné à être utilisé dans le cadre de toute interaction entre un client et un centre de contact clients (CCC).

La mise en œuvre du présent document et de l'ISO 18295-1 peut créer de la valeur pour le client, le donneur d'ordre, le collaborateur et le CCC, en améliorant la fiabilité et l'efficacité du service et les relations entre le donneur d'ordre et le CCC, permettant ainsi au CCC de proposer un meilleur niveau d'expérience client pour le compte du donneur d'ordre.

L'ISO 18295 comprend deux parties (voir Figure 1).

Le présent document spécifie les exigences concernant le donneur d'ordre qui mandate le CCC (CCC interne et/ou prestataire externe). Le CCC n'est pas responsable de certains aspects des produits et des services qui incombent au donneur d'ordre.

Le présent document a pour objet de garantir que l'adoption et la gestion de dispositions appropriées avec des CCC respectant les exigences du présent document permettront de répondre de manière systématique aux attentes des clients.

L'ISO 18295-1 spécifie les exigences concernant les CCC internes ou externalisés à un prestataire. Elle traite de certains aspects des produits et des services qui demeurent de la responsabilité du donneur d'ordre, plutôt que de celle du CCC.

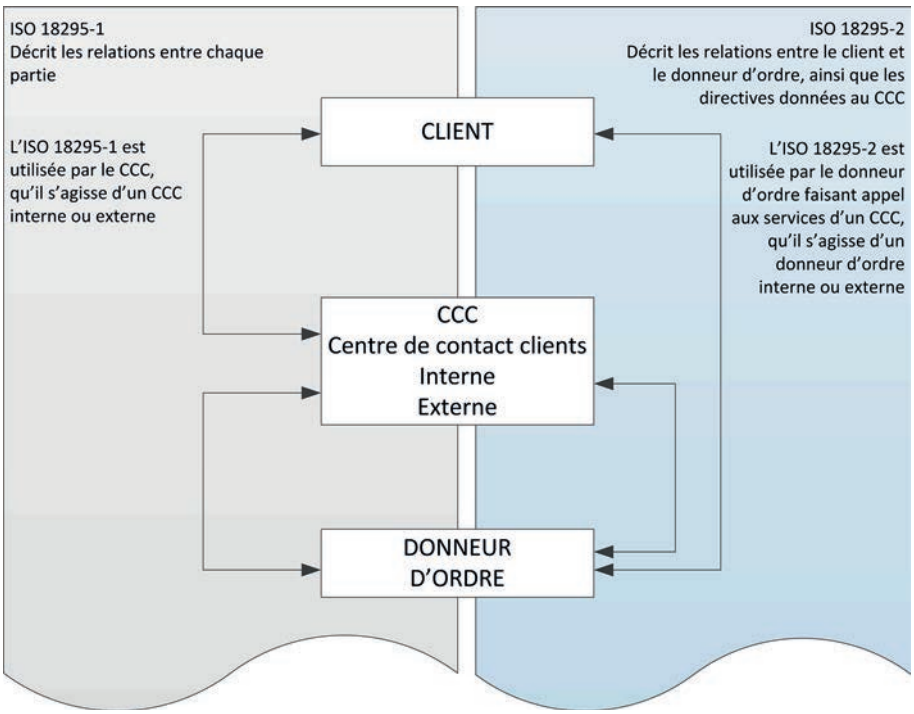


Figure 1 — Relations entre l'ISO 18295-1 et l'ISO 18295-2

© ISO 2017 – Tous droits réservés

Centres de contact clients —

Partie 2:
Exigences relatives aux donneurs d'ordre faisant appel aux services de centres de contact clients

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives aux organismes faisant appel aux services de centres de contact client (CCC). Il a pour objet de garantir que l'adoption et la gestion de dispositions appropriées avec des CCC respectant les exigences de l'ISO 18295-1 permettront de répondre de manière systématique aux attentes des clients.

Le présent document s'applique aux donneurs d'ordres faisant appel aux services de CCC de toutes dimensions, dans tous les secteurs, qu'il s'agisse de centres internes ou externalisés (prestataire) via de multiples canaux de contact, y compris les médias vocaux et non vocaux.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 18295-1, *Centres de contact clients — Partie 1: Exigences relatives aux centres de contact clients*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 18295-1 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse http://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

3.1
client
organisme ou personne qui reçoit un produit ou un service

Note 1 à l'article: Un client peut faire partie ou non de l'organisme, par exemple consommateur, utilisateur final, bénéficiaire ou acheteur.

Note 2 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme « client » inclut les prospects.

[SOURCE: ISO 18295-1:2017, définition 3.7 modifiée – Ajout de la Note 2 à l'article.]

© ISO 2017 – Tous droits réservés