
Centres de contact clients —

Partie 2:

**Exigences relatives aux donneurs
d'ordre faisant appel aux services de
centres de contact clients**

iTeh STANDARD PREVIEW

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

ISO 18295-2:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ab6df641-b6da-4af7-a41d-8f65880b5885/iso-18295-2-2017>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 18295-2:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ab6df641-b6da-4af7-a41d-8f65880b5885/iso-18295-2-2017>



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

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.

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.

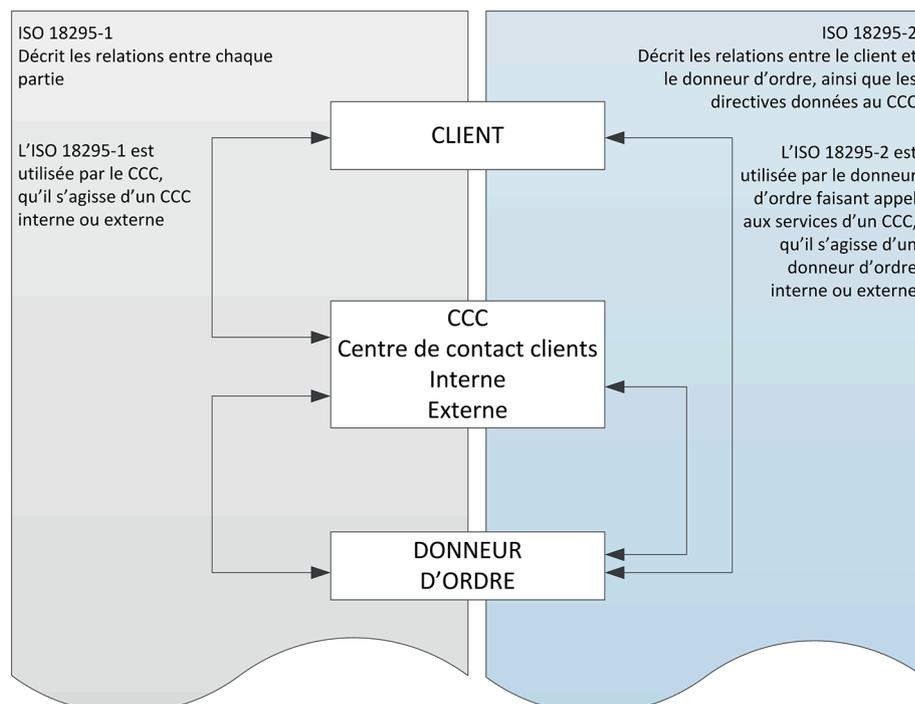


Figure 1 — Relations entre l'ISO 18295-1 et l'ISO 18295-2

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 18295-2:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ab6df641-b6da-4af7-a41d-8f65880b5885/iso-18295-2-2017>

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 18295-2:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ab6df641-b6da-4af7-a41d-46580b900348/iso-18295-2-2017>

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.]

4 Exigences applicables au donneur d'ordre concernant la prestation de service du CCC

Un donneur d'ordre fait appel aux services d'un CCC pour faire vivre à ses clients une expérience positive. Le cas échéant, il est nécessaire pour la promesse de la marque et les campagnes marketing d'être connues du CCC. Pour y parvenir, le donneur d'ordre doit:

- a) identifier les besoins et les attentes de ses clients (voir 5.2);
- b) déterminer l'expérience qu'il veut que ses clients vivent dans leurs interactions avec le CCC;
- c) s'assurer que le CCC connaît précisément ces besoins et l'expérience souhaitée;
- d) s'assurer que le CCC possède les ressources requises pour délivrer le service client approprié;
- e) s'efforcer d'établir des relations positives et fructueuses avec le CCC et son personnel.

Pour être en conformité avec le présent document, le donneur d'ordre doit faire appel aux services d'un CCC qui se conforme à l'ISO 18295-1.

5 Expérience client

5.1 Généralités

Le donneur d'ordre doit fournir au CCC des informations sur ses clients, leurs besoins et l'expérience client souhaitée afin que le CCC puisse se préparer de manière adéquate et mobiliser les ressources appropriées pour faire vivre l'expérience souhaitée.

5.2 Identification des besoins des clients

Le donneur d'ordre doit identifier ses clients et leurs besoins et attentes pour concevoir un service de CCC approprié. Le donneur d'ordre doit prendre en compte les éléments suivants:

- a) l'accessibilité pour tous les clients, internes et externes, y compris, le cas échéant, les enfants, les personnes âgées, les personnes en situations diverses d'incapacité et les personnes vulnérables;
- b) la langue, la localisation et le fuseau horaire;
- c) les canaux d'interaction préférés;
- d) le contexte présidant aux besoins et aux attentes des clients, par exemple, complexité, conséquences potentielles, gravité;
- e) la confidentialité, le respect de la vie privée et la sécurité des données.

En fonction des alinéas a) à e), le donneur d'ordre doit convenir avec le CCC des canaux à utiliser et des ressources et compétences que le CCC doit mobiliser.

5.3 Stratégie de l'expérience client

Le donneur d'ordre doit élaborer et documenter une stratégie de l'expérience client. Dans le cadre de cette stratégie, le donneur d'ordre doit déterminer l'expérience qu'il veut que ses clients vivent dans leurs interactions avec le CCC, en soulignant l'objectif de la délivrance de service du CCC.

Au moment de l'élaboration de la stratégie, il convient de réfléchir aux aspects suivants:

- a) les objectifs de la communication;
- b) le management de la marque;

- c) l'accessibilité;
- d) les principales parties prenantes: internes, externes, organismes de réglementation, etc.

5.4 Stratégie d'accès au service et de contact

Le donneur d'ordre doit élaborer et documenter une stratégie d'accès au service et de contact qui définit les canaux de communications et les horaires de fonctionnement que doit offrir le CCC.

Le donneur d'ordre doit veiller à la disponibilité et à la facilité d'accès, pour les clients, des coordonnées du CCC traitant les réclamations et les requêtes de service.

Tous les documents indiquant les coordonnées du CCC doivent spécifier clairement quels canaux sont disponibles, à quel moment et pour quelles interactions. Il convient également de préciser toutes les restrictions éventuelles à l'accessibilité et de prévoir, si possible, des options alternatives.

Le donneur d'ordre doit veiller à ce que la navigation dans un système de réponse automatique d'un CCC soit conviviale et pertinente.

Les clients appelant le CCC doivent se voir proposer la possibilité d'interrompre la réponse automatique et une mise en relation avec un conseiller suffisamment tôt lors de l'appel. Cette option doit être proposée au cours de l'une des trois premières étapes, puis à chaque étape suivante.

Pour les interactions entrantes, le donneur d'ordre doit:

- a) convenir d'un niveau de service (SL) avec le CCC, en tenant compte des seuils de tolérance à l'attente des clients pour les canaux concernés;
- b) s'assurer que le CCC dispose des ressources pour répondre à ce SL;
- c) veiller à ce que le CCC accuse réception des interactions numériques dans un délai approprié.

Les bonnes pratiques consistent à permettre au client d'entrer en communication avec un conseiller dans le délai maximal d'une minute suivant son entrée dans la file d'attente, après le déroulement du serveur vocal interactif (SVI), ou de prévoir une option de demande de rappel du client.

5.5 Coûts applicables au client

Le donneur d'ordre doit s'assurer que tous les documents spécifiant les coordonnées du CCC indiquent clairement tous les coûts supplémentaires éventuels applicables au client pour l'utilisation du CCC, que ceux-ci soit facturés par le donneur d'ordre ou le CCC.

Il convient de ne pas facturer les temps d'attente au client.

5.6 Cohérence de l'information

Le donneur d'ordre doit veiller à ce que toutes les informations fournies à tous les CCC et canaux soient cohérentes et adaptées au type de canal.

5.7 Protection du client

Le donneur d'ordre doit veiller à ce tout démarchage commercial initié par le CCC ne soit pas dissimulé, par exemple, présenté comme un sondage.

Le donneur d'ordre doit s'assurer que le CCC respecte les listes opt-in (option d'adhésion) et opt-out (option de retrait) et qu'il existe un processus permettant d'identifier les règles et la législation nationales applicables.

Le donneur d'ordre doit veiller à ce que toutes les listes de contacts clients qu'il fournit au CCC ou qui sont obtenues par le CCC contiennent des données exactes et à jour. Le donneur d'ordre doit supprimer