

Comdata, première entreprise certifiée ISO 18295-1 en France

Paris, le 24 juillet 2018

Comdata, leader mondial du Management des Interactions & des Process Clients, est la première entreprise à être certifiée ISO 18295-1 par AFNOR Certification.

La norme européenne EN 15838 (socle de la NF 345 Relation Client) est remplacée à compter du 31 mars 2019 par la nouvelle norme internationale ISO 18295 qui se décline en deux parties : ISO 18295-1 réservée aux centres de contacts et ISO 18295-2 réservée aux donneurs d'ordre.

La norme ISO 18295-1, nouvelle référence du marché, s'applique à tous les facteurs influant sur la qualité de la Relation Client. L'objectif est de proposer un meilleur niveau d'Expérience Client en s'assurant que l'ensemble des moyens et méthodes mis en oeuvre permet de répondre efficacement aux exigences clients.

La démarche qualité a toujours été au coeur de la stratégie de développement de Comdata. La certification ISO 18295-1 s'inscrit parfaitement dans cette dynamique qualitative et atteste l'atteinte des meilleurs standards du marché en matière de Relation Client.

Guillaume Lefloch, AFNOR Certification, déclare : *“Comdata est la première entreprise à obtenir la certification AFAQ ISO 18295-1 « Centres de contacts clients » en France. Elle montre une nouvelle fois sa capacité à appliquer les référentiels qualité du secteur de la Relation Client sur l'ensemble de ses centres de contacts clients..”*

À propos de Comdata

Comdata est un leader mondial à l'avant garde du Customer Interaction & Process Management. Depuis 1987, nous accompagnons les entreprises dans l'optimisation de l'expérience client et la valeur de leur portefeuille client. Nous offrons une gamme complète de services, allant de l'externalisation des interactions et des process clients (BPO) jusqu'au conseil en expérience client. Notre ancrage local appuyé par la dynamique d'un groupe international nous permet d'élaborer des dispositifs personnalisés et innovants, avec la combinaison la plus adaptée d'humain, de process et de technologies. Nos 50 000 collaborateurs passionnés travaillent dans 30 langues sur 4 continents et 22 pays.

Comdata, dont le siège social est situé à Milan, réalisera en 2018 un chiffre d'affaires prévu de 1 milliard d'euros. Nos 670 clients comptent parmi les entreprises les plus reconnues dans les secteurs des

télécommunications, de l'énergie, des services financiers, de la distribution et du e-commerce, des services aux entreprises et du tourisme.

Retrouvez plus d'informations sur notre site web : www.comdatagroup.com

Guillaume FRANT

CMO Comdata France

M : +33 6 33 81 52 75 | guillaume.frant@comdatagroup.fr