



Communiqué de presse
Paris, le 21 octobre 2019

**AVEC L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 18295-1,
DOCAPOSTE EST RECOMPENSÉE POUR
LA PERFORMANCE ET LA QUALITÉ DE SERVICE
DE SES CENTRES DE CONTACT CLIENT**

Docaposte, filiale numérique du Groupe La Poste, vient de se voir attribuer par l'AFNOR la certification ISO 18295-1, norme internationale de référence en matière de relation client, qui atteste de la mise en place des meilleures pratiques dans ses centres de contact client.

Forte de 30 années d'expertise, Docaposte propose une offre globale, sans équivalent, combinant conseil et accompagnement, plateformes digitales adaptées au parcours client, services de confiance et centres de contact. Sur l'ensemble du périmètre BtoBtoC, Docaposte permet ainsi aux entreprises et administrations d'optimiser et digitaliser leurs processus métier mais aussi de déléguer la gestion de leur relation client à des centres de contact de haute qualité.

Déjà certifiée NF-345 pour son expérience client, **Docaposte franchit un nouveau cap avec l'obtention de la certification ISO 18295-1 et confirme sa démarche d'excellence.**

La certification atteste que l'ensemble des moyens et méthodes mis en œuvre permet de répondre de manière optimale à la promesse de haute qualité délivrée aux clients de Docaposte. Ces exigences s'appliquent à tous les contacts, qu'ils soient entrants, sortants ou différés (appels, écrits) et à tous les facteurs influant sur la qualité de la relation client : communication avec les clients, traitement des réclamations ou encore implication des collaborateurs.

En effet, l'évolution des moyens de communication, associée aux fortes attentes des clients finaux vis-à-vis des marques et services qu'ils consomment, implique de repenser la gestion des communications client au sein de l'entreprise afin d'offrir à ces derniers une expérience omnicanal personnalisée, réactive et sans rupture.

« L'excellence et la qualité des prestations de nos centres de relation client a toujours été au cœur de la stratégie de Docaposte. Cette certification s'inscrit donc parfaitement dans notre dynamique qualitative et atteste l'atteinte des meilleurs standards du marché en matière de relation client » souligne Olivier Vallet, Président Directeur Général de Docaposte.

A Propos de DOCAPOSTE

Filiale du Groupe La Poste, Docaposte accompagne toutes les organisations dans leur transformation numérique et leur permet de l'accélérer, en confiance. Alliant conseils, plateformes collaboratives, expertise métier, capacités numériques et industrielles, Docaposte permet aux entreprises et administrations d'optimiser et digitaliser leurs processus métier et parcours de relation clients,

employés, fournisseurs et citoyens. Dicaposte apporte son conseil dans la co-crédation d'offres innovantes, opère des services couvrant les besoins métiers ou sectoriels et offre également un ensemble de solutions numériques clés en main : signature, archivage, vote...

Dicaposte compte plus de 5 000 collaborateurs répartis sur près de 60 sites en France et à l'international et a réalisé près de 530 M€ de chiffre d'affaires en 2018. Dicaposte est hébergeur HDS et le 1^{er} hébergeur de données de santé en France avec plus de 45 millions de dossiers patients.

Dicaposte est reconnu par de nombreuses certifications de systèmes de management ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 27001 ou métiers NF 461, NF K 11-112, NF 525.

Depuis 2017, la performance RSE de Dicaposte, évaluée « Gold », la place parmi les 1% des entreprises de sa catégorie les mieux notées par Ecovadis.

Plus d'information sur www.dicaposte.com

Contact presse :

Sophie Messenger

sophie.messenger@dicaposte.fr

07 84 35 87 72