



e**BUSINESS**LOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

AACHEN



MARKTSTUDIE

Befragungssoftware zur Kundenzufriedenheit am Point of Sale für den stationären Handel

Mittelstand-
Digital

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Herausgeber:

eBusiness-Lotse Aachen
Stefanie Pick
Bundesverband IT-Mittelstand e.V.
Augustastr. 78
52070 Aachen
kontakt@bitmi.de
www.bitmi.de

Redaktion:

Stefanie Pick, Bettina Meenen

Gestaltung und Produktion:

giftGrün GmbH Digitalagentur, Aachen

Bildnachweis:

Titelseite: iStock.com/dolgachov
Alle anderen Fotos und Grafiken sind eigene
Darstellungen oder sind entsprechend gekennzeichnet

Stand:

September 2015

Die Marktübersicht einschließlich aller Bestandteile ist urheberrechtlich geschützt und alle Rechte daran sind vorbehalten. Verwertungen der Marktübersicht oder von Teilen dieser Veröffentlichung sind ausschließlich nach Genehmigung unter Angabe der Quelle „BEFRAGUNGS-SOFTWARE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT AM POINT OF SALE (POS) FÜR DEN STATIONÄREN HANDEL (eBusiness-Lotse Aachen)“ zulässig.

Die Inhalte der vorliegenden Marktübersicht geben zum Zeitpunkt der Erstellung den aktuellen Stand wieder. Dennoch kann für die Vollständigkeit und Richtigkeit keine Haftung übernommen werden. Auch für die Angaben der Hersteller kann keine Haftung übernommen werden.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Fragebogen an die Anbieter von Befragungssoftware	1
Die Auswertung der Befragung	2
Fazit	5
Teilnehmende Anbieter von Befragungssoftware an der Marktstudie	7
mQuest®	7
iFeedback®	11
CIS	15
Netigate	20
Qualitize	24
Enterprise Feedback Suite (EFS)	31
Veristore	35

Zusätzlich zur Marktstudie ist auch erschienen:

Leitfaden
Befragungssoftware zur Kundenzufriedenheit am
Point of Sale für den stationären Handel



Einleitung

Der stationäre Einzelhandel sieht sich in Zeiten der Digitalisierung und des ständig wachsenden Online-Handels einer Vielzahl von Herausforderungen gegenüber gestellt, um seine Marktposition auch in Zukunft zu verteidigen. Dabei sollte der Einzelhandel vor allem seine Stärken ausbauen. Die Kundenzufriedenheit wird nicht nur als Bindungselement immer wichtiger, sondern dient als wertvolle Grundlage zur Ableitung einer langfristigen Marketingstrategie. Je besser der Einzelhändler die eigenen Kunden mit ihren Vorlieben und Wünschen kennt, desto besser kann er seine Position auf dem Markt stärken.

Im Mittelpunkt dieser Marktstudie stehen digitale Verfahren und Lösungen, mit denen der Einzelhandel die Kundenzufriedenheit am Point of Sale (PoS) erfragen kann. Diese können alternativ oder komplementär zum aktiven Bewertungsmanagement von Kundenbewertungen auf Bewertungsplattformen wie Yelp, Google, Facebook oder Foursquare eingesetzt werden. Zu Bewertungsplattformen gibt es bereits eBusiness Lotsen Broschüren. Die so erhobenen Daten können direkt oder indirekt in die Kommunikation einfließen und bilden eine wichtige Basis des Reputationsmarketings. Außerdem können auf diesem Wege auch wertvolle Daten zur Qualitätssicherung und zum Benchmarking erhoben werden.

Der Anbietermarkt von Befragungssoftware ist relativ klein und unübersichtlich. Bei der Recherche per Suchmaschinen stellte sich heraus, dass es kein gemeinsames Suchwort für alle Anbieter gibt und diese sich nicht transparent und direkt finden lassen. Im Vorfeld der Erstellung der Marktübersicht wurden 16 verschiedene Anbieter identifiziert, deren Lösungen für

die Marktstudie zur Befragungssoftware von Kundenzufriedenheit am PoS in Frage kommen. Jedes dieser Unternehmen wurde eingeladen, sich an der Marktstudie zu beteiligen und einen zuvor entwickelten Fragebogen auszufüllen. Sieben Unternehmen haben den Fragebogen zurückgeschickt und wurden in diese Marktübersicht aufgenommen.

Die Marktstudie soll einen Überblick über die verschiedenen komplexen Lösungen und die damit verbundenen Vor- und Nachteile bieten. Sie bietet damit nicht nur eine Entscheidungshilfe für Auswahl einer solchen Lösung, sondern auch eine Anregung, sich mit Kundenzufriedenheit auch unabhängig von Bewertungsplattformen aktiv auseinander zu setzen.

Ergänzend zur Marktstudie findet man im Leitfaden „Auswahl einer Befragungssoftware zur Kundenzufriedenheitsbefragung am PoS“ weitere Informationen, Tipps und Anregungen hinsichtlich der Erstellung einer Kundenzufriedenheitsanalyse auf Basis einer Softwarelösungen. In dem Leitfaden werden ebenfalls Anwendungsbeispiele aus der Praxis dargestellt.

Fragebogen an die Anbieter von Befragungssoftware

Im Vorfeld der Marktstudie wurde ein einheitlicher Fragebogen entwickelt und an 16 Unternehmen versandt, von denen sieben Unternehmen den Fragebogen ausfüllten. Zur besseren Vergleichbarkeit und Auswertung der Angaben ist der Fragebogen in die vier Bereiche „Rahmenbedingungen“, „Funktionale Abdeckung“, „Branchenlösung“ sowie „Anbieterleistungen“

gegliedert worden. Jeder Bereich enthält weitere Kriterien, die hier aufgelistet sind:

Bereich „Rahmenbedingungen“

- Ausgangssprache
- Betriebssystem
- Datenübertragung, -sicherheit
- Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen

Bereich „Funktionale Abdeckung“

- Fragebogendesign
- Befragungsmethode
- Layout des Fragebogens
- Einrichtung der Software
- Auswertung
- Datenschutz/Anonymität
- Schnittstellen
- Integration weiterer Komponenten

Bereich „Branchenlösungen“

- Branchen

Bereich „Anbieterleistungen“

- Einsatz am PoS: Kundenreferenzen
- Preise
- Weiterer Service

Die Auswertung der Befragung

Im Mittelpunkt dieser Marktstudie stehen digitale Verfahren und Lösungen, mit der der Einzelhandel Kundenbewertungen am Point of Sale (PoS) erfragen kann. In diesem Abschnitt werden die Angaben, die die Unternehmen zu ihrer jeweiligen Befragungssoftware gemacht haben, verglichen und ausgewertet. Im letzten Teil ist der ausgefüllte Fragebogen jedes teilnehmenden Unternehmens dieser Marktstudie aufgeführt.

Rahmenbedingungen

Die **Ausgabesprache** ist bei allen Befragungssoftwares Deutsch und die Darstellung auch in anderen Sprachen möglich. Größtenteils werden als **Betriebssysteme** Android, Apple iOS und Windows verwendet, die u.a. im Off- oder Onlinebetrieb oder als SaaS (Software as a Service) angeboten werden. Bei allen Anbietern kann die **Datenübertragung** sowohl über Wlan als auch über die Mobilfunkstandards 3G und 4G erfolgen. Bei der Befragung gab lediglich ein Anbieter explizit an, dass die Datenübertragung verschlüsselt erfolgt. Es wird empfohlen, im engeren Auswahlprozess den jeweiligen Anbieter zur **Datensicherheit** genauer zu befragen. Als Ausgabegeräte kann die Befragungssoftware aller Anbieter auf dem Tablet, Smartphone, PC oder ähnlichen Geräten erfolgen. Bei Smartphones erfolgt die Befragung bei einigen Softwarelösungen mit Hilfe von QR-Codes, E-Mail oder SMS, die den Link auf die mobile Befragungsseite herstellen.

Funktionale Abdeckung

In der Marktstudie ist der Bereich **Fragebogendesign** mit 16 Unterkategorien gegliedert. Aufgrund dessen ergibt sich bei der Analyse der Marktstudie eine stärkere Varianz unter den Anbietern.

Die ersten fünf Unterkategorien des Bereichs Fragebogendesign beinhalten Optionen hinsichtlich der Gestaltung von Fragebögen. Als Optionen sind die Möglichkeiten Mehrfachantworten, Polaritätenprofil / semantisches Differential, Auswahllisten, Ranglisten / Hierarchie und Tabelle / Matrix angegeben. Die Hälfte der befragten Unternehmen geben an, über diese Auswahlmöglichkeiten zu verfügen. Nur ein Unternehmen arbeitet ausschließlich mit der Option Auswahllisten.

Alle Anbieter räumen dem Nutzer die Funktion einer freien Textantwort bei ihrer Befragungssoftware ein. Ein Unternehmen gibt dazu an, besonderen Wert auf diesen Bereich zu legen. Als Eingabegerät kommt dabei eine digitale Tastatur infrage, die auf dem Screen erscheint und mit der ein Textkommentar frei eingegeben werden kann. Das Leistungsspektrum aller Befragungssoftwares verfügt über die Darstellung von Skalen als Befragungsmethode. Die Unternehmen verfügen entweder über eine oder beide Methoden der 5-Sterne-Skala oder andere graphische Skalen wie beispielsweise einer Smiley-Skala, die von einem der Unternehmen als Sympathieträger für die Befragung erfolgreich eingesetzt wird. Besonders der Fünfsterne-Skala, wie Google sie in seine Suchergebnisse einbezieht, kommt für die Suchmaschinenoptimierung der eigenen Webseite eine zunehmende Bedeutung zu. Ein Punkt, den man bei der Auswahl durchaus beachten sollte. Die Hälfte der Anbieter gibt an, über zusätzliche Frageformen wie beispielsweise „Drag & Drop“, Schieberegler für Skalen und Ränge zu verfügen. Die Anzahl möglicher Fragen sind bei den meisten Befragungssoftwarelösungen unbegrenzt. 75% der befragten Unternehmen können in den Fragebogen Audio und Video in ihrer Befragungssoftware integrieren. Ein Anbieter weist darauf hin, diese via Javascript von Videoplattformen (z.B. Youtube) einbauen zu können.

Mit den meisten Programmen können demographische Daten erhoben werden. Bei der Erhebung von Adressen verhält sich dies anders. Bei vier Anbietern ist dies möglich, zwei schließen die Option aus und ein Unternehmen macht keine Angaben dazu. Als Grund für den Ausschluss gibt ein Befragungssoftwareanbieter an, als Marktforschungsinstitut keine Adressen

in Verbindung mit einem Datensatz zu erheben. Ein weiterer Anbieter führt an, die freiwillige Eingabe von Adressdaten mit entsprechender Einwilligung des Kunden optional möglich machen zu können.

Eine Plausibilitätsprüfung, bei der die Daten auf ihre Glaubwürdigkeit überprüft werden können, ist bei vier der sieben befragten Anbieter durchführbar. Bei den Angaben sticht ein Anbieter heraus, da er bei der Plausibilitätsprüfung die Daten mit einem eigens entwickelten Algorithmus validiert, der auf einer breiten Datenbasis von mittlerweile 5 Millionen befragten Endkunden basiert. Dadurch kann die Qualität der Ergebnisse zusätzlich abgesichert werden.

Bei den Pretests stimmen vier der sieben Anbieter von Befragungssoftware zu, dass das Programm im Vorfeld getestet werden kann. Einer der Anbieter fügt dazu an, dass dies dienlich sei, um vor dem eigentlichen Erhebungsbeginn Erkenntnisse zur Verbesserung des Erhebungsinstruments zu gewinnen oder Werbemittel vor der Veröffentlichung evaluieren zu lassen.

Der Bereich **Befragungsmethode** ist in die Unterkategorien Face to Face, Selbstbedienung und sonstige Befragungsmethode gegliedert. Bis auf eine Ausnahme ist Befragungsmethode Face to Face grundsätzlich möglich. Unterstützend kann die Befragung von Hostessen oder Mitarbeitern mit mobilen Tablets oder manuell mit anschließender Übertragung in das Befragungssystem durchgeführt werden. Bei allen Anbietern ist die Selbstbedienung der Befragungssoftware durch den Kunden möglich, d.h. es müssen in keinem Fall zusätzlich Personen zur Befragung eingesetzt werden. Als sonstige Befragungsmethoden werden online, per

Email, Sms oder über den Scan eines QR-Codes angegeben.

Das **Layout des Fragebogens** ist weitgehend anpassbar an das unternehmenseigene Layout (Corporate Identity, CI). In einigen Fällen ist das Layout nur bedingt anpassbar. Nach Angaben eines Anbieters kann dazu das Standarddesign durch das jeweilige Firmenlogo erweitert werden. In Zusammenarbeit mit einem Kommunikationsdesigner kann bei einem anderen Anbieter das Layout individuell an das CI des Unternehmens angepasst werden. Es kann optional durch spezifische aufmerksamkeitsstärkende Hinweismaterialien ergänzt werden.

Die **Einrichtung der Befragungssoftware** wird von den Anbietern unterschiedlich gehandhabt. Bieten einige Anbieter dem Anwender verschiedene Stufen zur Einrichtung an, die von der Komplettinstallation durch den Kunden selbst über eine Vor- sowie Feineinrichtung und Fertigeinrichtung durch den Hersteller reichen, verstehen sich andere Anbieter als Full-Service-Anbieter, die nur die komplette Einrichtung für den Kunden anbieten.

In fast allen Bewertungssoftwares ist eine Exportfunktion der **Auswertung** gegeben, die je nach Softwarelösung in den Formaten Portable Document Format (PDF), PowerPoint, Excel, Word, SPSS oder Character Separated Values (CSV) ausgegeben werden. Der Rohdatenexport ist bei zwei Dritteln der Anbieter der ausgewerteten Befragungssoftware möglich. Alle sieben Anbieter bestätigen, dass die Softwarelösungen online und in Echtzeit ausgewertet werden können. Bei einer der Befragungssoftwares wird die Auswertung durch den Kunden selbst ausgeschlossen. Die Option die Daten einzelner Filialen an die Zentrale weiterleiten zu können und

dann zusammenzuführen, ist bei einem Großteil der Befragungssoftware möglich.

Alle sieben Anbieter verpflichten sich dem deutschen **Datenschutz**. Von diesen gaben fünf Unternehmen an, ein in Deutschland befindliches Rechenzentrum zu haben. Einer der Anbieter hat sein Rechenzentrum in Schweden. Ein weiteres Unternehmen macht keine näheren Angaben zum Standort des Rechenzentrums. Mehrheitlich erfolgt die Datenübertragung verschlüsselt und alle Anbieter stimmten zu, die Anonymität der Daten gewährleisten zu können.

Der Bereich **Schnittstellen** wird im Fragebogen der Marktstudie in sechs weitere Kategorien unterteilt, um einen genauen Überblick über die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten der Befragungssoftware zu geben. Bei den Schnittstellen handelt es sich um die Optionen, die Kundenmeinungen in Echtzeit auf der Webseite oder auf Displays am PoS anzuzeigen, sie in die eigene App oder in die Google-Suche zu integrieren als auch um die Verbindung zu CRM-Programmen (Customer Relationship Management) sowie weiteren Schnittstellen. Während die Befragungssoftwares größtenteils über die Möglichkeit der Anzeige des Kundenfeedbacks in Echtzeit auf Webseiten und Displays verfügen, ist deren Integration in die eigene App potentiell möglich, gehört aber oftmals nicht zum Standardprogramm des Befragungssoftwareanbieters. Nur 25% der Softwarelösungen zur Kundenzufriedenheit verfügen über die SEO-relevante Möglichkeit das Kundenfeedback in die Google-Suche (z.B. Rich Snippet für Bewertung) aufzunehmen und somit das Kundenranking in der Suchmaschine positiv zu beeinflussen. Der Großteil der Befragungssoftwares kann über eine Schnittstelle mit CRM-Programmen verbunden

werden, teilweise können auch andere Schnittstellen genutzt werden.

Um die Teilnahme der Kunden an der Zufriedenheitsbefragungen zu erhöhen, bieten sich unterschiedliche Instrumente wie Gutscheine- und Gewinnspielaktionen an. Die Anbieter wurden zur Integration von Kundendaten, Newsletter, Antwortfunktion, Kontaktwunsch, Gewinnspiel und Gutschein in die Zufriedenheitsbefragung befragt. Von den sieben Anbietern geben drei an über alle Optionen in ihrer Befragungssoftware zu verfügen, drei haben einer oder zwei Funktionen nicht entschieden. Ein Anbieter schließt die **Integration der Komponenten aus**, da in diesem Zusammenhang Erhebungsdaten mit personenbezogenen Daten notwendig sind, die jedoch nicht erhoben werden. Weiterhin können bei mehreren Anbietern die Komponenten Bewertungssiegel und Helpdesk/Beschwerdemanagement einbezogen werden. Bis auf einen Anbieter ist bei allen Lösungen der Befragungssoftware die Verwendung eines QR-Codes möglich. Rund drei Viertel der Befragungssoftwares arbeiten mit externer Verlinkung oder Weblinks (Short-URL).

Branchenlösungen

Die Softwarelösungen aller Anbieter können im Einzelhandel sowie im Hotel- und Gastronomiegewerbe eingesetzt werden. Als weitere **Branchen** werden die Bereiche Healthcare, Tourismus, öffentlicher Dienst, Banken, IT und Telekommunikation genannt, in der einzelne Anbieter ihre Softwarelösung bereits einsetzen. **Kundenreferenzen** für den Einsatz am PoS werden von drei Unternehmen angegeben.

Anbieterleistungen

Die Anbieter wurden hinsichtlich ihrer Preisgestaltung befragt. Dabei stellt sich heraus, dass sich die **Preise** aus unterschiedlichen Komponenten zusammensetzen. Eines der Unternehmen basiert sein Preismodell auf Laufzeit und Anzahl der Datensätze. Modelle anderer Anbieter richten sich nach Laufzeit, Anzahl der Terminals sowie Zusatzleistungen oder bestehen aus drei Standardangeboten und individuellen Spezialangeboten.

Darüber hinaus haben alle Anbieter **weiteren Service** im Bereich Beratung. Sechs der sieben Unternehmen bieten ebenfalls Unterstützung beim Fragebogendesign sowie mietbares Equipment wie Tablets, Universalhalterung und Bodenständer an. Als weitere Optionen werden von den Anbietern u.a. die komplette Felddurchführung mit Interviewern, Alert-Funktionen beim Erreichen bestimmter Werte oder die Bereitstellung einer Servicenummer zur technischen Unterstützung genannt.

Fazit

Die untersuchten Befragungssoftwares unterscheiden sich vor allem im Umfang der Befragungsarchitektur, den Schnittstellen zum Internet und den Übertragungsgeschwindigkeiten. Auch die Hardware-Komponenten werden unterschiedlich genutzt. Einige Lösungen bieten die Geräte zur Erhebung im Rahmen eines Mietvertrages zur Nutzung gleich mit an. Die meisten Lösungen sind auf unterschiedliche Art in die eigene Online-Kommunikation integrierbar, wie in Apps oder in die Webseite oder stellen die Ergebnisse auch in der Google-Suche dar. Auch die Möglichkeit zur Anmeldung zum

Newsletter ist von einigen Lösungen implementierbar.

Auch die Komponenten der Software und der damit verbundenen Dienstleistungen sind sehr heterogen. Bezüglich Befragungsmethoden und Nutzung des Kundenfeedbacks haben sich die anbietenden Unternehmen teilweise stark spezialisiert. So gibt es beispielsweise bei einigen Befragungssoftwarelösungen die Möglichkeit, mit Gewinnspielen und Coupons den Kunden zur Teilnahme an der Befragung zu

motivieren, so lehnen andere Anbieter besonders diejenigen, die aus dem klassischen Bereich der Marktforschung kommen, die Einbindung von Incentive-Maßnahmen oder Tools zur Adressgenerierung gänzlich ab. Daher ist es sinnvoll, den Auswahlprozess systematisch und strukturiert zu gestalten. Zudem reduziert ein geordnetes Vorgehen das Risiko eines Misserfolgs – kurzfristig bei der Auswahl und ganz entscheidend auch langfristig beim Einsatz der Software.

Teilnehmende Anbieter von Befragungssoftware an der Marktstudie

mQuest®

cluetec GmbH

Die cluetec GmbH wurde im Jahr 2000 von drei Absolventen der Hochschule Karlsruhe gegründet. Die Vision von Matthias Helferich, Tobias Craffonara und Thomas Rieger: die wachsende Leistungsfähigkeit der Handys nutzen, um Unternehmensprozesse mobil und papierlos zu machen. Bereits zwei Jahre später wurde die mobile Befragungssoftware mQuest® auf den Markt gebracht. Später folgten Entwicklungsprojekte im Bereich Verkehr und Telematik.

Heute gilt die cluetec GmbH als IT-Spezialist für mobile Softwarelösungen und Serverlösungen für die Industrie. Das Unternehmen bietet Softwareentwicklung auf dem neuesten Stand der Technologie. Intensiver Austausch in regionalen IT-Netzwerken und enge Zusammenarbeit mit Studenten der Karlsruher Hochschulen sichern die Aktualität und Qualität der angebotenen Technologien.

cluetec GmbH
 Emmy-Noether-Str. 17
 D-76131 Karlsruhe
 Tel.: +49 721 83179-0
 E-Mail: info@cluetec.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		Ja
1.2	weitere (bitte angeben)	Anwendung: Englisch, Französisch, Spanisch. Fragebogen: Alle Sprachen	Ja
2	Betriebssystem		
2.1	Android	Offline	Ja
2.2	Apple iOS	Offline	Ja
2.3	Windows	Nur online	Ja
2.4	Linux	Nur online	Ja
2.5	Multiplattform	Nur online	Ja
2.6	weiteres Betriebssystem	Nur online	Ja
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN	Datenübertragung verschlüsselt	Ja
3.2	3G / 4G	Datenübertragung verschlüsselt	Ja

4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet	Offline/Online	Ja
4.2	Smartphone	Offline/Online	Ja
4.3	PC	Nur online	Ja
4.4	sonstige Geräte	Nur online	Ja

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten	Randomisierung und Einzelantworten möglich	Ja
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential	Auch mit Bildern	Ja
5.3	Auswahllisten	Auswahllisten, Autovervollständigungslisten	Ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		Ja
5.5	Tabelle/Matrix		Ja
5.6	freie Textantworten		Ja
5.7	5-Sterne-Skala		Nein
5.8	graphische Skalen		Ja
5.9	andere Frageformen:	Fotoaufnahme, Videoaufnahme, Audioaufnahme, Unterschrift, Drag&Drop, ImageMap, HeatMap	Ja
5.10	Anzahl möglicher Fragen	Unbegrenzt	Ja
5.11	Audio integrierbar		Ja
5.12	Video integrierbar		Ja
5.13	demographische Daten		Ja
5.14	Adresse		Ja
5.15	Plausibilitätsprüfung		Ja
5.16	Pretests		Ja
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face		Ja
6.2	Selbstbedienung		Ja
6.3	sonstige Befragungsmethode	Erhebung	Ja
7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI	Eingeschränkt	Ja
7.2	bedingt anpassbares Layout		Ja

8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst		Ja
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden		Ja
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden		Ja
9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)	SPSS (voll gelabelt), CSV, Excel	Ja
9.2	Rohdatenexport		Ja
9.3	Auswertung durch Kunden	Per Online Report „QuestReport“	Ja
9.4	Online		Ja
9.5	Echtzeit		Ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale	Mandantenfähig	Ja
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		Ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	Standort: Karlsruhe, Deutschland. Rechenzentrum zertifiziert nach ISO 27001	Ja
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)		Ja
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)		Ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit		Ja
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit		Ja
11.3	Integration in eigene App		Ja
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)		Nein
11.5	Schnittstelle zu CRM	Per API möglich	Ja
11.6	weitere Schnittstellen	Per API möglich	Ja

12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten	Per Fragebogen	Ja
12.2	Newsletter		Nein
12.3	Antwortfunktion	Per E-Mail	Ja
12.4	Kontaktwunsch	Per E-Mail	Ja
12.5	Gewinnspielintegration	Per Fragebogen	Ja
12.6	Gutscheinintegration		Nein
12.7	Bewertungssiegel		Nein
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement	Per API möglich	Ja
12.9	Externe Verlinkung	Onlinevariante	Ja
12.10	QR-Code	Onlinevariante	Ja
12.11	Weblink (Short-URL)	Onlinevariante	Ja

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen		
13.1	Einzelhandel		Ja
13.2	Hotel/Gastronomie		Ja
13.3	weitere Branchen		Ja

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen	U.a. Bonsai GmbH, BORMANN & GORDON Unternehmensberatung GmbH, GfK, Sennheiser	
15	Preise		
15.1	nach Fragebögen		Nein
15.2	nach Benutzern		Nein
15.3	nach Laufzeit	Preismodell basiert auf Laufzeit und Anzahl Datensätze	Ja
15.4	nach Datensätzen	Preismodell basiert auf Laufzeit und Anzahl Datensätze	Ja
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting		Ja
16.2	Fragebogendesign		Ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)	Mietgeräte Apple iPad, Android Tablets	Ja
16.4	weiterer Service	Hosting	Ja

iFeedback®

BHM Media Solutions GmbH

Die BHM Media Solutions GmbH konzipiert, entwickelt und vermarktet Medien- und Kommunikationslösungen. In enger Zusammenarbeit mit seinen Geschäftskunden implementiert das Unternehmen Branchenlösungen und stellt zudem den dazugehörigen Support bereit. Als Teil der BHM GROUP profitiert die BHM Media Solutions GmbH dabei von der Erfahrung und Expertise der verbundenen Unternehmen.

Gegründet wurde die BHM Media Solutions GmbH von den Medien- / Telekommunikations-Experten und Unternehmern Alexander Bauer und Stefan E. Muth mit der Vision ein innovatives Dienstleistungsunternehmen im Bereich Neue Medien zu schaffen, welches durch den Einsatz modernster Technologien branchenspezifische ICT-Lösungen ermöglicht.

BHM Media Solutions GmbH
 Ferdinandstr. 2, 20095 Hamburg
 Telefon: +49 40 60942678-0
 E-Mail: info@ifeedback.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		ja
1.2	weitere (bitte angeben)	In jeder beliebigen Sprache verfügbar (derzeit ca. 30 Sprachen)	ja
2	Betriebssystem		
2.1	Android		
2.2	Apple iOS		
2.3	Windows		
2.4	Linux		
2.5	Multiplattform	Web-App Lösung, kein Download erforderlich und für alle Geräte optimiert	ja
2.6	weiteres Betriebssystem		
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN	Einbindung in WLAN möglich	ja
3.2	3G / 4G	Bei Bezug von Hardware über uns liefern wir grundsätzlich eine 3G-Karte mit	ja

4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet	z.B. über unsere Terminallösungen	ja
4.2	Smartphone	z.B. über QR-Codes oder Direktlink	ja
4.3	PC		ja
4.4	sonstige Geräte	Auf jedem Gerät möglich	ja

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten		nein
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential		nein
5.3	Auswahllisten	teilweise	ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		nein
5.5	Tabelle/Matrix		nein
5.6	freie Textantworten	Auf diesen Bereich legen wir besonders viel Wert	ja
5.7	5-Sterne-Skala		ja
5.8	graphische Skalen		nein
5.9	andere Frageformen:		
5.10	Anzahl möglicher Fragen	Eigentlich unbegrenzt. Standardmodelle: 4 Fragen, 16 Fragen oder 64 Fragen	
5.11	Audio integrierbar		nein
5.12	Video integrierbar		nein
5.13	demographische Daten		nein
5.14	Adresse		nein
5.15	Plausibilitätsprüfung		nein
5.16	Pretests		nein
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face	Unterstützend möglich, mit anschließender manueller Übertragung in Fragebogen	
6.2	Selbstbedienung	Hauptsächlich	ja
6.3	sonstige Befragungsmethode		nein
7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI	Möglich	ja
7.2	bedingt anpassbares Layout	Standarddesign mit Firmenlogo	ja

8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst	Mit Anleitung bei Fremdbezug von Hardware	ja
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden	Bei Hardwarebezug über unser Unternehmen	ja
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden		nein
9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)	Excel- und PDF-Export möglich	ja
9.2	Rohdatenexport		nein
9.3	Auswertung durch Kunden		nein
9.4	Online		ja
9.5	Echtzeit		ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale	Gesamtübersicht oder Auswertung einzelner Standorte über Filterung möglich	nein
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	Deutschland	ja
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)	TLS/SSL Verschlüsselung	ja
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)	Anonymisierte Speicherung für eine Woche, dann vollständige Löschung	ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit	Bewertungen können über iFeedback® Widget nach manueller Freigabe veröffentlicht werden. Der Fragebogen selbst ist immer öffentlich und Änderungen werden in Echtzeit übernommen	ja
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit	s.o.	nein
11.3	Integration in eigene App		ja
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)		nein
11.5	Schnittstelle zu CRM	Teilweise möglich	ja
11.6	weitere Schnittstellen		nein

12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten	Individuell anpassbar	ja
12.2	Newsletter		ja
12.3	Antwortfunktion	Bei Angabe von Kundendaten direkte Antwort möglich	ja
12.4	Kontaktwunsch		ja
12.5	Gewinnspielintegration		ja
12.6	Gutscheinintegration		ja
12.7	Bewertungssiegel	Widget auf Homepage zeigt Zufriedenheitsindex und einzelne Kommentare	ja
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement		ja
12.9	Externe Verlinkung		ja
12.10	QR-Code		ja
12.11	Weblink (Short-URL)		ja

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	
13	Branchen		
13.1	Einzelhandel		ja
13.2	Hotel/Gastronomie		ja
13.3	weitere Branchen	z.B. HealthCare (diverse Kliniken) oder Tourismus (Reisebüros) u.v.m.	ja

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen	BMW Freese, REWE, SPAR Österreich, ESSO Deutschland GmbH, Delhaize, Hagebaumarkt	ja
15	Preise	3 Standardpakete (LITE, ADVANCED und PROFESSIONAL), sowie individuelle Spezialangebote	
15.1	nach Fragebögen	Menge an Fragen	ja
15.2	nach Benutzern		nein
15.3	nach Laufzeit		ja
15.4	nach Datensätzen	nach Kampagnen und Standorten	ja
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting	v.a. auch durch BHM & Company	ja
16.2	Fragebogendesign		ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)	2 Varianten: Universalhalterung oder Bodenständer je inkl. iPad	ja
16.4	weiterer Service		nein

CIS

Gelszus Messe-Marktforschung GmbH (GMM)

Das Unternehmen hat kein spezielles Produkt. Es bietet alle gängigen Marktforschungslösungen rund um den Point of Sale. Die Angaben im Fragebogen beziehen sich auf die GMM genutzte Befragungs-Software CIS.

GMM wurde 1989 gegründet und verfügt als ein führendes Institut für Messe- und Event-Marktforschung über Erfahrung aus mehr als 4.000 Projekten. Aufgrund der bundesweiten Tätigkeit u.a. für zahlreiche Messeveranstalter, kann das Unternehmen auf ein weites Netz an erfahrenen Interviewern zurückgreifen.

Längst ist GMM nicht mehr nur im Messebereich tätig, sondern setzt seine Expertise auch in der Marktforschung am Point of Sale ein. Dabei nutzt das Unternehmen seine langjährige Erfahrung bei standortbezogenen bzw. mobilen Projekten, die ein besonderes Maß an Organisationskompetenz und Flexibilität erfordern.

Der Fokus liegt bei GMM inhaltlich auf der Analyse der Kundenzufriedenheit und ihrer Einflussfaktoren sowie der detaillierten Betrachtung des Besucherverhaltens. Als Full Service Institut betreut seine Kunden dabei von der Studienkonzeption über die professionelle Umsetzung vor Ort bis zum Reporting und der Erarbeitung von Empfehlungen – regional, national oder international.

Seit der Gründung arbeitet GMM sehr technikorientiert und zählt zu den Pionieren der computer-gestützten (Terminal) Befragung (CASI). Durch die kontinuierliche technische Zusammenarbeit mit IfaD, Institut für angewandte Datenanalyse GmbH garantiert das Unternehmen jederzeit den Einsatz modernster Erhebungs- und Auswertungs-Technologie für die Studien seiner Kunden.

Gelszus Messe-Marktforschung GmbH
 Büro Hamburg
 Uhlandstraße 68, 22087 Hamburg
 Tel.: +49 40 251 58 - 154
 Mail: gmm@gelszus.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		ja
1.2	weitere (bitte angeben)	nach Bedarf	ja
2	Betriebssystem		
2.1	Android		ja
2.2	Apple iOS		ja
2.3	Windows		ja
2.4	Linux		
2.5	Multiplattform		
2.6	weiteres Betriebssystem		

3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN		ja
3.2	3G / 4G		ja
4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet		ja
4.2	Smartphone		ja
4.3	PC		ja
4.4	sonstige Geräte		?

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten		ja
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential		ja
5.3	Auswahllisten		ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		ja
5.5	Tabelle/Matrix		ja
5.6	freie Textantworten		ja
5.7	5-Sterne-Skala		?
5.8	graphische Skalen		ja
5.9	andere Frageformen:	Animative Module (z.B. Schieberegler für Skalen und Ränge, Mapping von Marken in Portfolios durch "Ziehen" etc.)	ja
5.10	Anzahl möglicher Fragen		unbegrenzt
5.11	Audio integrierbar		ja
5.12	Video integrierbar		ja
5.13	demographische Daten	Können erhoben werden.	?
5.14	Adresse	Wir erheben als Marktforschungsinstitut und BVM-Mitglied keine Adressen in Verbindung mit einem Datensatz.	?
5.15	Plausibilitätsprüfung		ja
5.16	Pretests	Programm kann im Vorfeld getestet werden.	?
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face		ja
6.2	Selbstbedienung		ja
6.3	sonstige Befragungsmethode	CATI, Online, Ein Fragebogen für alle Plattformen, responsive Design	ja

7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI		ja
7.2	bedingt anpassbares Layout		
8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst	Eigene Programmierung erfordert Lizenz und Schulung. App für die Befragungsdurchführung kann selber installiert werden.	
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden		
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden		ja
9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)	PDF, Excel	ja
9.2	Rohdatenexport	SPSS, Excel	ja
9.3	Auswertung durch Kunden	Einfache Auswertung möglich, Für Zusatzfunktionen mit extra Modul (reportbook) erweiterbar	ja
9.4	Online		ja
9.5	Echtzeit		ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale		?
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		Ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	Deutschland / Die Befragungsplattform wird in einem professionellen Hochleistungsrechenzentrum mit einer direkten Anbindung an das Internet betrieben. Von mehrfach gesicherter Zugangskontrolle und Bewachung rund um die Uhr bis zur unabhängigen Notstromversorgung ist in allen Bereichen für optimale Sicherheit gesorgt. Die mehrfach redundant ausgelegte Hardware ermöglicht eine schnelle und sichere Bearbeitung von vielen Tausend parallelen Interviews	
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)	Der Zugriff über die Managementsoftware CISnet innerhalb der Befragungssoftware CIS erfolgt grundsätzlich über eine mit SSL verschlüsselte Verbindung. Bei der Durchführung von Interviews entscheiden Sie über den Einsatz der SSL-Verschlüsselung	
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)	Es werden keine IP Adressen erhoben	

11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit	Über ein Reporting-Tool können die Ergebnisse dargestellt werden - die Aktualisierung wird per Klick angefordert	?
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit	s.o.	?
11.3	Integration in eigene App		?
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)		nein
11.5	Schnittstelle zu CRM		nein
11.6	weitere Schnittstellen		
12	Integration weiterer Komponenten	Wir verknüpfen keine Erhebungsdaten mit personenbezogenen Daten	
12.1	Kundendaten		nein
12.2	Newsletter		nein
12.3	Antwortfunktion		nein
12.4	Kontaktwunsch		nein
12.5	Gewinnspielintegration		nein
12.6	Gutscheinintegration		nein
12.7	Bewertungssiegel		nein
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement		nein
12.9	Externe Verlinkung		nein
12.10	QR-Code		ja
12.11	Weblink (Short-URL)		nein

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen	keine speziellen Lösungen	
13.1	Einzelhandel		
13.2	Hotel/Gastronomie		
13.3	weitere Branchen		

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen	Banken, IT, Telekommunikation, Auto	ja

15	Preise	individuelle Preise auf Anfrage für Projekt pauschal	
15.1	nach Fragebögen		
15.2	nach Benutzern		
15.3	nach Laufzeit		
15.4	nach Datensätzen		
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting		ja
16.2	Fragebogendesign		ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)		bedingt
16.4	weiterer Service	Komplette Felddurchführung mit Interviews	ja

Netigate

Netigate Deutschland GmbH

Netigate ist führender europäischer Anbieter von webbasierten Lösungen für Online-Befragungen, die hauptsächlich in den Bereichen Kundenbefragungen, Mitarbeiterfeedback und Market Research eingesetzt werden. Das Unternehmen hilft Organisationen dabei, wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen, um bessere Geschäftsentscheidungen zu treffen und Prozesse zu optimieren. Zu seinen Kunden zählen Unternehmen aller Größen und Branchen, dazu gehören führende Unternehmen weltweit wie Electrolux, Ericsson, Vodafone, E.ON und Schenker Deutschland AG.

NETIGATE Deutschland GmbH
 LuisenForum, Kirchgasse 2, 65185 Wiesbaden
 +49 (0)611 14 10 37 0
 E-Mail: info@netigate.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		Ja
1.2	weitere (bitte angeben)		Ja
2	Betriebssystem		
2.1	Android	Bei Anbieter nachfragen	
2.2	Apple iOS	Bei Anbieter nachfragen	
2.3	Windows	Bei Anbieter nachfragen	
2.4	Linux	Bei Anbieter nachfragen	
2.5	Multiplattform	Bei Anbieter nachfragen	
2.6	weiteres Betriebssystem	Bei Anbieter nachfragen	
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN	Bei Anbieter nachfragen	
3.2	3G / 4G	Bei Anbieter nachfragen	
4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet		Ja
4.2	Smartphone	Bei Anbieter nachfragen	
4.3	PC	Bei Anbieter nachfragen	
4.4	sonstige Geräte	Bei Anbieter nachfragen	

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten		Ja
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential		Ja
5.3	Auswahllisten		Ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		Ja
5.5	Tabelle/Matrix		Ja
5.6	freie Textantworten		Ja
5.7	5-Sterne-Skala		Ja
5.8	graphische Skalen		Ja
5.9	andere Frageformen:	NPS	Ja
5.10	Anzahl möglicher Fragen	100+	
5.11	Audio integrierbar	Via Javascript	Ja
5.12	Video integrierbar	Von Videoplattformen (YouTube etc.)	Ja
5.13	demographische Daten		Ja
5.14	Adresse		Ja
5.15	Plausibilitätsprüfung		Nein
5.16	Pretests		Ja
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face		Ja
6.2	Selbstbedienung		Ja
6.3	sonstige Befragungsmethode		Ja
7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI		Ja
7.2	bedingt anpassbares Layout		Ja
8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst		Ja
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden		Nein
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden		Ja

9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)		Ja
9.2	Rohdatenexport		Ja
9.3	Auswertung durch Kunden		Ja
9.4	Online		Ja
9.5	Echtzeit		Ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale		Ja
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		Ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	Schweden, Europäisches Datenschutzgesetz	
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)		Ja
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)		Ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit		Ja
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit		Ja
11.3	Integration in eigene App	Potenziell; nicht Standard	
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)		Nein
11.5	Schnittstelle zu CRM		Ja
11.6	weitere Schnittstellen		Nein
12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten		Ja
12.2	Newsletter		Ja
12.3	Antwortfunktion		Ja
12.4	Kontaktwunsch		Ja
12.5	Gewinnspielintegration		Ja
12.6	Gutscheinintegration		Ja
12.7	Bewertungssiegel		Nein
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement		Ja
12.9	Externe Verlinkung		Ja
12.10	QR-Code		Ja
12.11	Weblink (Short-URL)		Nein

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen		Ja
13.1	Einzelhandel		Ja
13.2	Hotel/Gastronomie		Ja
13.3	weitere Branchen		Ja

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen		
15	Preise		
15.1	nach Fragebögen		Nein
15.2	nach Benutzern		Ja
15.3	nach Laufzeit		Ja
15.4	nach Datensätzen		Nein
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting		Ja
16.2	Fragebogendesign		Ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)		Ja
16.4	weiterer Service		Ja

Qualitize

Qualitize GmbH

Die Qualitize GmbH, gegründet 2013, ist ein junges und schnell wachsendes Unternehmen aus Hamburg. Qualitize bietet seinen Kunden ein innovatives System zur Messung der Kundenzufriedenheit an. Dabei geben die Befragten ihr Feedback direkt am Point of Sale bzw. Point of Experience über hochwertige Touchpad-Terminals ein. Die Ergebnisse sind in Echtzeit auswertbar und für direkte Optimierungsmaßnahmen verwendbar. Mit über 4 Mio. Befragten und einer dauerhaften Präsenz bei führenden Unternehmen aus der Handelsbranche sowie Arztpraxen und Kliniken erfährt die Feedback-Innovation Qualitize eine hohe Marktakzeptanz.

Qualitize GmbH
 Zimmerstr. 38a
 22085 Hamburg
 + 49 (40) 537 9975 0
 info @qualitize.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch	Hauptsprache	ja
1.2	weitere (bitte angeben)	Englisch, Französisch liegen als branchenspezifische Fragebögen übersetzt vor, weitere Sprachen sind technisch umsetzbar; Umsetzung auf dem Screen: Sprachversionen sind über Flaggen einfach anwählbar	ja
2	Betriebssystem		
2.1	Android	Es ist ein speziell für Qualitize optimiertes Android-Betriebssystem im Einsatz (bspw. optimiert für dauerhafte Nutzung, Fernzugriff per Remote möglich etc.)	ja
2.2	Apple iOS	auf Anfrage möglich	ja
2.3	Windows	auf Anfrage möglich	ja
2.4	Linux	auf Anfrage möglich	ja
2.5	Multiplattform	auf Anfrage möglich	ja
2.6	weiteres Betriebssystem		
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN	Datenübertragung je nach Infrastruktur vor Ort über WLAN oder UMTS (unabhängig von bestehendem WLAN)	ja
3.2	3G / 4G	Datenübertragung je nach Infrastruktur vor Ort über WLAN oder UMTS (unabhängig von bestehendem WLAN)	ja

4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet	Das Tablet mit HD-Screen ist Teil eines kompletten Befragungs-Terminals. Hier sind verschiedene Modelle wählbar: Tisch-Ständer, Boden-Ständer oder Wand-Halterung. Alle Umsetzungen sind exklusive Eigenproduktionen, die in allen RAL-Farben für den Kunden individualisierbar sind. Für Events sind zudem mobile Pads in einer Präsentationsmappe einsetzbar.	ja
4.2	Smartphone	Die Fragebögen sind zudem auf allen anderen mobilen Endgeräten (Android, iOS etc.) einsetzbar (responsives Design). Versand des Befragungslinks erfolgt via Mail/SMS oder über Scan eines QR-Codes.	ja
4.3	PC	Die Fragebögen sind auch auf dem PC nutzbar.	ja
4.4	sonstige Geräte		

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten	derzeit in Entwicklung	nein
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential	Das semantische Differenzial wird bspw. eingesetzt, wenn das Image des Unternehmens gemessen werden soll. Als Pole werden hier kundenrelevante Eigenschaften (bspw. altmodisch/modern oder preiswert/teuer).	ja
5.3	Auswahllisten	Auswahllisten sind textuell und visuell mit Bildern durch die Befragten auswählbar und werden für verschiedene Erkenntnisinteressen eingesetzt, bspw. Besuchs- und Kaufgrund oder Bewertung des aktuellen Sortiments.	ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		ja
5.5	Tabelle/Matrix		nein
5.6	freie Textantworten	Über eine digitale Tastatur, die auf dem Screen erscheint, kann ein Textkommentar frei eingegeben werden.	ja
5.7	5-Sterne-Skala	Technisch umsetzbar, wird aber nicht verwendet (siehe Smiley-Skala)	ja
5.8	graphische Skalen: 5er Smiley-Skala	Bewusste Nutzung einer wissenschaftlich geprüften 5er Smiley-Skala. Die Smileys sind aktivierend und dienen als Sympathieträger für die Befragung.	ja

5.9	andere Frageformen: Bilderauswahl, Formulartypen	Bilderauswahl integrierbar, um bestimmte Antwortmöglichkeiten visuell zu unterstützen. Zudem sind zahlreiche Formulartypen nutzbar (bspw. PLZ-Angabe, Kontaktdaten).	ja
5.10	Anzahl möglicher Fragen	Keine Beschränkung bzgl. Anzahl möglicher Fragen gegeben. Qualitize gibt lediglich Empfehlungen für die Anzahl und Länge der Fragen ab, um eine hohe Teilnahme für die Befragung und somit die Datenqualität zu sichern.	
5.11	Audio integrierbar		ja
5.12	Video integrierbar		ja
5.13	demographische Daten	Demographische Abfragen zum Abschluss der Befragung optional möglich (Geschlecht, Altersgruppe, etc.). Dies variiert je nach Erkenntnisinteresse des Kunden.	ja
5.14	Adresse	Freiwillige Eingabe von Adressdaten mit entsprechender Einwilligung des Kunden optional möglich.	ja
5.15	Plausibilitätsprüfung	Daten werden mit eigens entwickeltem Algorithmus validiert, der auf einer breiten Datenbasis von mittlerweile 5 Mio. befragten Endkunden basiert. So wird die Qualität der Ergebnisse zusätzlich abgesichert.	ja
5.16	Pretests	Pretests sind umsetzbar, bspw. um vor dem eigentlichen Erhebungsbeginn Erkenntnisse zur Verbesserung des Erhebungsinstruments zu gewinnen oder – im Sinne von Motiv-Pretests - Werbemittel vor der Veröffentlichung evaluieren zu lassen.	ja
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face	Bei Events werden von einigen Kunden (bspw. Borussia Dortmund, VfL Bochum, BabyOne, Nacht der Kirchen Hamburg) Face to Face Befragungen von Hostessen oder Mitarbeitern mit mobilen Tablets durchgeführt.	ja
6.2	Selbstbedienung	Im regulären Betrieb von Qualitize wird ein Befragungsterminal vor Ort an „Nadelöhr-Positionen“ mit hoher Kundenfrequenz platziert. Durch die Platzierung, das aktivierende Design sowie begleitende Hinweis-Maßnahmen wird eine hohe Teilnahme erzielt - ohne Mitwirkung der Mitarbeiter.	ja
6.3	sonstige Befragungsmethode: Mobile Befragung	Die Fragebögen können auch über sämtliche mobile Endgeräte (Android, iOS etc.) bewertet werden. Versand des Befragungslinks erfolgt via Mail/SMS oder über Scan eines QR-Codes.	ja

7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI	Layout wird durch unsere Kommunikationsdesigner individuell an das CI des Kunden angepasst. Dieses Layout ist umfassend (nicht nur Logo) und wird optional durch individuell gestaltete, aufmerksamkeitsstärkende Hinweis-Materialien ergänzt.	ja
7.2	bedingt anpassbares Layout	siehe 7.1, auf Wunsch ist jedoch auch eine einfache Adaption (Logo, Grundfarben) möglich	nein
8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst	siehe 8.3	nein
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden	siehe 8.3	nein
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden	Qualitize versteht sich als Full-Service-Anbieter: Die Tablets werden von unseren IT-Fachkräften mit der Software bespielt, eingerichtet und getestet. Zudem wird ein Fragebogen von unseren Kundenbetreuern inkl. Filterführung konzipiert und programmiert. Plug & Play: Der Kunde braucht vor Ort somit nichts mehr einzurichten, das Gerät startet nach dem Anschließen an den Strom direkt in den Befragungs-Modus. Der Kunde kann wählen zwischen einer Postalischen Zusendung und einer persönlichen Vorort-Installation durch unsere Techniker (deutschlandweit).	ja
9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)	Datenaufbereitung und -versendung als PDF per E-Mail in vom Kunden frei definierten Versendeintervallen (bspw. jeden Morgen, jeden Montag Morgen, jeden 1. des Monats). Zudem Exportfunktion (Excel) möglich. Unsere PDF-Reportings entwickeln wir immer gemäß der zentralen Kunden-Kennziffern (KPIs) individuell für den Kunden.	ja
9.2	Rohdatenexport		ja
9.3	Auswertung durch Kunden	Der Kunde kann über das Qualitize Online Portal zusätzlich zu den PDF-Reportings eigene Auswertungen „live“ durchführen – auch ohne tieferegehende Marktforschungs-Kenntnisse.	ja
9.4	Online	Umfangreiche Möglichkeiten bestehen über das Qualitize Online Portal: Auswertungs-Archiv, eigene Auswertungen über ein Daten-Dashboard sowie direkte Steuerungsmöglichkeiten der Tablets. Das	ja

		Rechtemanagement regelt hier die Online-Zugänge für die Zentrale, Filialeiter etc. ganz nach Wunsch des Kunden.	
9.5	Echtzeit	Qualitize ist innovative Kundenbefragung in Echtzeit. Die Ergebnisse werden direkt übertragen und sind auswertbar.	ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale	Der Kunde entscheidet selbst über die gewünschte Reporting-Struktur. Üblich sind verschiedene Verteilerkreise mit individuell zugeschnittenen Reportings (Zentrale, Filiale etc.).	
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	Deutschland	ja
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)	Datenübertragung über SSL-Verschlüsselung	ja
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)		ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit	Integration von aktuellen Ergebnissen und Befragtenanzahlen auf Kundenwebseiten über Schnittstellen derzeit schon im Einsatz.	Ja
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit	Ergebnisse können über das Qualitize Online Portal auch über Displays am PoS in Echtzeit angezeigt werden (bspw. im Marktleiterbüro oder Mitarbeiterraum).	ja
11.3	Integration in eigene App	auf Anfrage möglich	nein
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)	auf Anfrage möglich	nein
11.5	Schnittstelle zu CRM		ja
11.6	weitere Schnittstellen		
12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten		ja
12.2	Newsletter		ja
12.3	Antwortfunktion		ja
12.4	Kontaktwunsch		ja
12.5	Gewinnspielintegration		ja
12.6	Gutscheinintegration		nein
12.7	Bewertungssiegel	Qualitize-Kunden erhalten ein „Qualitätssiegel“ für geprüfte Kunden- bzw. Patien-	ja

		tenzufriedenheit.	
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement	über zusätzliche Schnittstelle möglich	ja
12.9	Externe Verlinkung	Bewusst sind keine externen Web-Links auf den Terminals zulässig. Es können jedoch zusätzliche Inhalts-Seiten geschaltet werden, auf die man gelangen kann (bspw. Lagepläne, Infoseiten).	nein
12.10	QR-Code		ja
12.11	Weblink (Short-URL)		ja

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen		
13.1	Einzelhandel	Am stärksten vertreten sind wir im Bereich Einzelhandel. Hier setzen unsere Kunden auf unsere jahrelang bewährten Branchen-Fragebögen, die um kundenspezifische Details individualisiert werden können. Etablierte Einzelhändler nutzen bereits dauerhaft und flächendeckend Qualitize als Feedback-Lösung am PoS., u.a. zu nennen wären hier BabyOne (in über 75 Filialen), ROLLER (in über 110 Filialen) und ADLER MODE (in über 175 Filialen) sowie weitere wie Globetrotter oder Wöhrl. Aber auch Anbieter mit Einzelstandorten zählen zu unseren Kunden (bspw. Mode-Centrum Hamburg).	Ja
13.2	Hotel/Gastronomie	Auch hier liegt eine spezifische Branchenlösung vor. Qualitize wurde u.a. bereits im Gastronomiebereich der Bundesliga (VIP-Lounges von Borussia Dortmund und VfL Bochum) sowie bei Messen und Events eingesetzt, um das gastronomische Angebot bewerten zu lassen.	ja
13.3	weitere Branchen	Zahlreiche Arztpraxen/Kliniken nutzen Qualitize für ein patientenorientiertes Qualitätsmanagement. Auch hier liegen bewährte Fragebögen und Abfrage-Tools für den medizinischen Bereich vor. Weitere Branchen, die bereits Qualitize permanent nutzen sind: <ul style="list-style-type: none"> - Banken - Bibliotheken - Öffentliche Behörden - Verlagskunden 	ja

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen	<p>Etablierte Unternehmen haben sich bereits für einen Rollout entschieden und setzen dauerhaft und flächendeckend auf Qualitize als Feedback-Lösung am PoS.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BabyOne (in über 75 Filialen) - ROLLER (in über 110 Filialen) - ADLER MODE (in über 175 Filialen in D-A-CH-LUX) - Globetrotter (alle 7 Filialen) <p>Aber auch Anbieter mit Einzelstandorten zählen zu unseren Kunden (bspw. ModeCentrum Hamburg oder zahlreiche Arztpraxen/Kliniken bspw. Praxisklinik Winterhude). Insgesamt über 5 Mio. befragte Kunden seit Start! (siehe auch Punkt 13.1)</p>	Ja
15	Preise		
15.1	nach Fragebögen		nein
15.2	nach Benutzern		nein
15.3	nach Laufzeit	Die Preise werden nach Laufzeit und Anzahl der Terminals sowie dem Buchen weiterer Zusatzleistungen berechnet. Generell gibt es ein dreigestaffeltes Preismodell (Hardware, Setup, monatliche Lizenz- & Servicegebühr). Preis auf Anfrage gemäß Nutzungsumfang und Dauer.	ja
15.4	nach Datensätzen		nein
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting	Qualitize versteht sich als Sparrings-Partner und Berater seiner Kunden. Aufgrund des fundierten Branchen- und Marktforschungs-Know-Hows unserer Mitarbeiter werden die Kunden bezüglich ihrer Reportings und der daraus resultierenden Handlungsempfehlungen gezielt beraten. Dies kann in Form von Telefonaten oder Workshops geschehen.	ja
16.2	Fragebogendesign	Das Fragebogendesign ist ebenfalls ein wichtiger Bestandteil der Beratung durch Qualitize. Fragebögen können je nach Fragestellung individuell angepasst werden. Darüber hinaus verfügen wir im Bereich der Kundenzufriedenheit über erprobte Branchen-Standards und zahlreiche bereits entwickelte Zusatzmodule (bspw. zu Sortimentsentwicklung, Werbewirkung, Mitarbeiterbefragung oder CrossChannel)	ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)	Je nach Vereinbarung. Dies empfiehlt sich v.a. für Events.	ja
16.4	weiterer Service	Alert-Funktionen bei Erreichen bestimmter Werte. Über die kostenlose 0800-Service-Nummer ist das Technik-Team von Qualitize bei technischen Rückfragen gerne da.	ja

Enterprise Feedback Suite (EFS)

Questback GmbH

QuestBack ist europäischer Marktführer für Enterprise Feedback Management und bietet Befragungs- und Feedbacksoftware für Online-Marktforschung, Social CRM, Customer Experience Management und HR-Management. Mit Software-Lösungen von QuestBack gewinnen Unternehmen gesicherte Erkenntnisse für erfolgreiche Geschäftsentscheidungen.

QuestBack wurde 2000 in Norwegen gegründet und hat 19 Standorte Weltweit. Mehr als 300 Mitarbeiter arbeiten derzeit weltweit mit über 5.000 Kunden aus über 50 Ländern zusammen. Forrester Research Inc. hat QuestBack als den europäischen Marktführer in der Branche des Enterprise Feedback Managements gewürdigt. Das Unternehmen sieht sich auf dem Weg weltweit Marktführer für webbasierte Feedback-Software zu werden.

Questback GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72a, 50968 Köln

+49 221 27169 0

feedback@questback.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		Ja
1.2	weitere (bitte angeben)	Alle Sprachen möglich. EFS verwendet UTF-8 als Character-Set und kann somit jede geschriebene Sprache darstellen	
2	Betriebssystem		
2.1	Android	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
2.2	Apple iOS	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
2.3	Windows	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
2.4	Linux	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
2.5	Multiplattform	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
2.6	weiteres Betriebssystem	n/a EFS wird als Software as a Service angeboten	
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN		Ja
3.2	3G / 4G		Ja

4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet	Das Standard Fragebogen Layout ist für mobile Endgeräte optimiert	Ja
4.2	Smartphone	Das Standard Fragebogen Layout ist für mobile Endgeräte optimiert	Ja
4.3	PC		Ja
4.4	sonstige Geräte		

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten		Ja
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential		Ja
5.3	Auswahllisten		Ja
5.4	Ranglisten/Hierarchie		Ja
5.5	Tabelle/Matrix		Ja
5.6	freie Textantworten		Ja
5.7	5-Sterne-Skala		Ja
5.8	graphische Skalen		Ja
5.9	andere Frageformen:		
5.10	Anzahl möglicher Fragen	EFS bietet über 30 verschiedene Frage-typen an	
5.11	Audio integrierbar		Ja
5.12	Video integrierbar		Ja
5.13	demographische Daten		Ja
5.14	Adresse		Ja
5.15	Plausibilitätsprüfung		Ja
5.16	Pretests		Ja
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face		Ja
6.2	Selbstbedienung		Ja
6.3	sonstige Befragungsmethode	Online	Ja
7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI		Ja
7.2	bedingt anpassbares Layout		Ja

8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst		Nein
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden		Nein
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden	EFS wird als Software as a Service angeboten	Ja
9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)		Ja
9.2	Rohdatenexport		Ja
9.3	Auswertung durch Kunden		Ja
9.4	Online		Ja
9.5	Echtzeit		Ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale		Ja
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		Ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen	BSI / ISO 27001 zertifiziertes Rechenzentrum im Bremen	Ja
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)	TLS 1.2	Ja
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)		Ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit		Ja
11.2	Anzeige auf Displays am PoS Echtzeit		Ja
11.3	Integration in eigene App	Über customising	Ja
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)	Über customising	Ja
11.5	Schnittstelle zu CRM	Über Webservices (API)	Ja
11.6	weitere Schnittstellen	API	Ja

12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten		Ja
12.2	Newsletter		Ja
12.3	Antwortfunktion		Ja
12.4	Kontaktwunsch		Ja
12.5	Gewinnspielintegration		Ja
12.6	Gutscheinintegration		Ja
12.7	Bewertungssiegel		Ja
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement		Ja
12.9	Externe Verlinkung		Ja
12.10	QR-Code		Ja
12.11	Weblink (Short-URL)		Nein

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen		
13.1	Einzelhandel		Ja
13.2	Hotel/Gastronomie		Ja
13.3	weitere Branchen		

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen		
15	Preise		
15.1	nach Fragebögen		
15.2	nach Benutzern		
15.3	nach Laufzeit		
15.4	nach Datensätzen		
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting		Ja
16.2	Fragebogendesign		Ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)		Nein
16.4	weiterer Service		

Veristore

Veristore GmbH

Das flexible Veristore-System verbindet den Point-of-Sale und die Werbung mit Kundenmeinungen im digitalen Bereich auf gänzlich neue Art. Die über das PoS-System abgegebenen Bewertungen können live in Digital Signage-Systeme eingebunden oder im eigenen Onlineshop und auf der Internetseite angezeigt werden. Kunden erhalten damit in Echtzeit Einblicke in die Empfehlungen anderer Kunden.

Veristore GmbH
 Jülicher Straße 338, 52070 Aachen
 Tel. (0241) 1896919
 info@veristore.de

A) Rahmenbedingungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
1	Ausgabesprache:		
1.1	Deutsch		ja
1.2	weitere (bitte angeben)		
2	Betriebssystem		
2.1	Android		Ja
2.2	Apple iOS		ja
2.3	Windows		ja
2.4	Linux		ja
2.5	Multiplattform		ja
2.6	weiteres Betriebssystem		
3	Datenübertragung, -sicherheit		
3.1	WLAN		ja
3.2	3G / 4G		ja
4	Benutztes Ausgabegerät für Fragebogen		
4.1	Tablet		ja
4.2	Smartphone		
4.3	PC		ja
4.4	sonstige Geräte		

B) Funktionale Abdeckung

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
5	Fragebogendesign		
5.1	Mehrfachantworten		
5.2	Polaritätenprofil / semantisches Differential		
5.3	Auswahllisten		
5.4	Ranglisten/Hierarchie		
5.5	Tabelle/Matrix		
5.6	freie Textantworten		ja
5.7	5-Sterne-Skala		ja
5.8	graphische Skalen		
5.9	andere Frageformen:		
5.10	Anzahl möglicher Fragen		3
5.11	Audio integrierbar		
5.12	Video integrierbar		
5.13	demographische Daten		
5.14	Adresse		
5.15	Plausibilitätsprüfung		
5.16	Pretests		
6	Befragungsmethode		
6.1	Face to Face		
6.2	Selbstbedienung		ja
6.3	sonstige Befragungsmethode		
7	Layout des Fragebogens?		
7.1	anpassbares Layout an CI		ja
7.2	bedingt anpassbares Layout		ja
8	Einrichtung der Software?		
8.1	Einrichtung komplett durch Kunden selbst		
8.2	Voreinrichtung für Kunden und Feineinrichtung durch den Kunden		
8.3	Komplette Einrichtung für den Kunden		ja

9	Auswertung		
9.1	Exportfunktion der Auswertung (Formate: PDF, PowerPoint, Excel, Word, SPSS...)		
9.2	Rohdatenexport		
9.3	Auswertung durch Kunden		
9.4	Online		ja
9.5	Echtzeit		ja
9.6	Filialen berichten an Zentrale		ja
10	Datenschutz/Anonymität		
10.1	Verpflichtung zum deutschen Datenschutz		ja
10.2	Standort Server/ Datenschutzbestimmungen		ja
10.3	Datenübertragung verschlüsselt (Ende zu Ende, Transportverschlüsselung)		
10.4	Anonymität der Daten gewährleistet (z.B. IP-Adressen anonymisiert)		ja
11	Schnittstellen		
11.1	Anzeige auf Webseite Echtzeit		ja
11.2	Anzeige auf Displays am POS Echtzeit		ja
11.3	Integration in eigene App		
11.4	Integration in die Google-Suche (Rich Snippet für Bewertung)		ja
11.5	Schnittstelle zu CRM		ja
11.6	weitere Schnittstellen		ja
12	Integration weiterer Komponenten		
12.1	Kundendaten		
12.2	Newsletter		ja
12.3	Antwortfunktion		ja
12.4	Kontaktwunsch		ja
12.5	Gewinnspielintegration		ja
12.6	Gutscheinintegration		ja
12.7	Bewertungssiegel		ja
12.8	Integration Helpdesk/ Beschwerdemanagement		
12.9	Externe Verlinkung		ja
12.10	QR-Code		
12.11	Weblink (Short-URL)		ja

C) Branchenlösungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
13	Branchen		
13.1	Einzelhandel		ja
13.2	Hotel/Gastronomie		ja
13.3	weitere Branchen		

D) Anbieterleistungen

Punkt	Haupt- / Unterkriterien	Erläuterung	ja/nein
14	Einsatz am PoS: Kundenreferenzen		
15	Preise	pro Terminal / Standplatz	
15.1	nach Fragebögen		
15.2	nach Benutzern		
15.3	nach Laufzeit		
15.4	nach Datensätzen		
16	Weiterer Service		
16.1	Consulting		Ja
16.2	Fragebogendesign		ja
16.3	mietbares Equipment (ready to run)		ja
16.4	weiterer Service		ja

Das eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen

Das „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“ ist eine Förderinitiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi). 38 regionale eBusiness-Lotsen haben die Aufgabe, insbesondere mittelständischen Unternehmen deutschlandweit anbieterneutrale und praxisnahe Informationen für die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und möglichst effiziente eBusiness-Prozesse zur Verfügung zu stellen.

Die Förderinitiative ist Teil des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“. Zu „Mittelstand-Digital“ gehören ferner die Förderinitiativen „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ und „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“.

Unter www.mittelstand-digital.de können Unternehmen sich über die Aktivitäten der eBusiness-Lotsen informieren, auf die Kontaktadressen der regionalen Ansprechpartner sowie aktuelle Veranstaltungstermine zugreifen oder auch Publikationen einsehen und für sich herunterladen.



- eBusiness-Lotsen der Förderinitiative eKompetenz-Netzwerk
- ▲ Projekte der Förderinitiative Usability
- Projekte der Förderinitiative eStandards