

DIN ISO 20488:2019-03 (D)

Online-Kundenbewertungen - Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung (ISO 20488:2018)

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Grundprinzipien und Verpflichtung der Organisation	11
4.1 Grundprinzipien	11
4.2 Verpflichtung der Organisation	11
4.2.1 Kultur	11
4.2.2 Regelwerke.....	11
4.2.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	12
4.3 Fortlaufende Verbesserung	13
4.4 Kommunikationskanäle.....	13
4.4.1 Allgemeines	13
4.4.2 Spezifischer Kontaktkanal für Anbieter	13
4.4.3 Bereitstellen von Rückmeldungen für Anbieter	13
4.5 Ressourcenkapazität.....	14
5 Der Erfassungsprozess	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Verantwortlichkeiten der Beteiligten	14
5.2.1 Bewertungsverfasser	14
5.2.2 Bewertungsadministrator	15
5.3 Kundenbewertungsmerkmale	15
5.4 Angeforderte Kundenbewertungen	16
5.4.1 Allgemeines	16
5.4.2 Aufforderung	16
5.4.3 Datum der Aufforderung zur Bewertung.....	16
5.4.4 Mehrere Kunden.....	17
5.4.5 Verwendung der Kundendatenbank.....	17
5.4.6 Ende der Aufforderung zur Bewertung.....	17
5.5 Nicht angeforderte Kundenbewertungen	17
5.5.1 Kontrolle der Identität des Bewertungsverfassers	17
5.5.2 Verifizierung der Kundenerfahrung	18
5.6 Minimierung von voreingenommenen und wissentlich falschen Bewertungen	18
5.6.1 Kauf von Bewertungen	18
5.6.2 Bewertungen, die im Gegenzug für eine Belohnung angefordert werden.....	18
5.6.3 Zuverlässigkeit des Erfassungsprozesses	19
5.7 Bewertungsfragebogen/-erfassungsformular	19
5.7.1 Allgemeines	19
5.7.2 Struktur des Fragebogens/Erfassungsformulars	19
5.7.3 Endwertung für das Produkt oder die Dienstleistung	19

6	Moderationsprozess.....	20
6.1	Allgemeines.....	20
6.2	Bedingungen.....	20
6.3	Mitarbeiter, die Kundenbewertungen moderieren.....	21
6.3.1	Rolle der Mitarbeiter.....	21
6.3.2	Kompetenzen und Ressourcen der Mitarbeiter.....	21
6.4	Moderationseigenschaften.....	22
6.5	Analyse von Bewertungsinhalten.....	22
6.5.1	Durchführen der Analyse.....	22
6.5.2	Ergebnisse der Analyse.....	22
6.5.3	Automatisierte Moderation.....	23
6.5.4	Manuelle Moderation.....	23
6.5.5	Zeitbeschränkung für die Moderation von Kundenbewertungen.....	23
6.6	Ablehnung einer Kundenbewertung.....	24
6.7	Entfernung von Bewertungen.....	24
6.7.1	Durch den Bewertungsverfasser.....	24
6.7.2	Durch den Bewertungsadministrator.....	24
6.7.3	Informieren des Bewertungsverfassers.....	24
6.8	Bearbeitung der Bewertungsinhalte.....	24
6.9	Bewertung des Moderationsprozesses.....	25
6.9.1	Fortlaufende Verbesserung des Moderationsprozesses.....	25
6.9.2	Stichprobennahme.....	25
6.9.3	Testbewertungen.....	25
6.9.4	Befragung von Bewertungsverfassern.....	26
6.9.5	Entfernung von nicht konformen Bewertungen.....	26
7	Veröffentlichungsprozess.....	26
7.1	Allgemeines.....	26
7.1.1	Erwägungen für den Bewertungsadministrator.....	26
7.1.2	Genauigkeit der Bewertung.....	26
7.1.3	Standarddarstellung.....	27
7.1.4	Datum der Bewertungsabgabe und Kundenerfahrung.....	27
7.1.5	Profilinformationen.....	27
7.2	Gesamtwertungen.....	28
7.3	Zeitbeschränkungen für Wertungen.....	28
7.4	Sicherstellung der Transparenz des Veröffentlichungsprozesses für Bewertungen.....	28
7.5	Bedingungen und Verfahren.....	28
7.6	Veröffentlichungszeit.....	29
7.7	Markierung einer Bewertung mit unerlaubten oder unangemessenen Inhalten.....	29
7.7.1	Zugriff auf die Markierungsfunktion.....	29
7.7.2	Manuelle Moderation einer markierten Bewertung.....	29
7.8	Recht der bewerteten Anbieter auf eine Antwort.....	29
7.8.1	Allgemeines.....	29
7.8.2	Moderation der Antwort des Anbieters.....	30
7.8.3	Veröffentlichung der Antwort des Anbieters.....	30
7.9	Kriterien für die Entfernung von Bewertungen nach der Veröffentlichung.....	30
7.9.1	Allgemeines.....	30
7.9.2	Aufforderung zur Entfernung vom Bewertungsverfasser.....	30
7.9.3	Zeitbeschränkungen in Bezug auf die Entfernung.....	30
7.9.4	Aufbewahrung von Aufzeichnungen.....	31
7.10	Verlust des Rechts der Abgabe von Bewertungen.....	31
7.11	Wissentlich falsche Bewertungen.....	31
7.12	Veröffentlichung von Bewertungen von anderen Bewertungsportalen.....	31
	Literaturhinweise.....	32