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