

Studie Portale für öffentliche Ausschreibungen 2012

Audit Angebots-und Servicequalität
11/2012

Auszüge

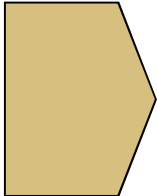
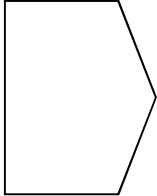
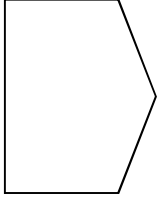
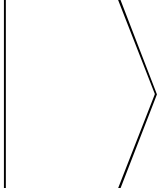
Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Die folgenden Seiten stellen einen Auszug der umfangreicheren Detailstudie dar. Sie sollen einen Einblick in die Ergebnisse der Studie ermöglichen.

Die gesamte Studie können Sie gegen einen Schutzgebühr bestellen. Auf der folgenden Seite erhalten Sie eine Übersicht über den Umfang der Detailstudie.

Wenden Sie sich dazu an info@dtgv.info oder 030 609875908

Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Grundlagen der Studie	3-6
	Gesamtergebnisse	7-12
	Vergleichende Ergebnisse	13-29
	Untersuchungsdetails (Fragebogen)	30-36

DtGV stellt sich vor

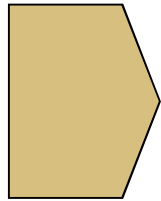
Die DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt das Ziel, Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen mit objektiven Analysen zur Seite zu stehen. Dabei konzentrieren wir uns weniger auf konkrete Produkte oder Dienstleistungen, sondern mehr auf den Verkäufer oder Händler von Produkten und Dienstleistungen.

Dabei prüfen wir die Servicequalität der Verkäufer und Händler, die insbesondere die Beratungsqualität sowie allgemeine Aspekte des Service umfasst.

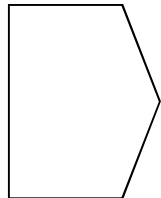
Unsere Siegel sollen die besten Anbieter kenntlich machen und so dem Verbraucher eine Richtlinie bei der Auswahl der verschiedenen Anbieter geben.

DtGV ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters.

Übersicht



Grundlagen der Studie



Gesamtergebnisse

Insgesamt wurden 5 Portale für öffentliche Ausschreibungen getestet

Im Rahmen der nationalen Studie Portale für öffentliche Ausschreibungen 2012 der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Recherche-Portale untersucht:

- BI Medien (www.bi-medien.de), nachfolgend „BI“
- workXL (www.dtad.de), nachfolgend „DTAD“
- alles-ausschreibungen.de KHI (www.infodienst-ausschreibungen.de), nachfolgend „Infodienst“
- Subreport (www.subreport.de), nachfolgend „Subreport“
- Vergabe24 (www.vergabe24.de), nachfolgend „Vergabe24“

Die Basis bildeten Portale, die ganz Deutschland abdecken – mit Schwerpunkt auf die Veröffentlichung von Bekanntmachungen öffentlicher Ausschreibungen.

Die Angebots- und Servicequalität wurde anhand von vier Hauptkriterien gemessen

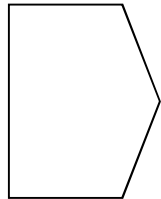
Details zu den Hauptkriterien

	Beschreibung	Gewicht	Anzahl Bewertungskriterien (Fragen)
Portalsystem	Welche Funktionen werden geboten und wie funktionieren diese?	30%	28
Kundendienst	Wie gut werden Kunden in der Phase der Entscheidung vom telefonischen Kundendienst betreut?	30%	5
Quantität der Treffer	Wie viele passende Treffer erhält man bei den Suchanfragen?	15%	Basis: 10 Beispiel-Recherche-Kriterien
Qualität der Treffer	Wie gut passen die Treffer zu den Suchanfragen?	25%	Basis: 10 Beispiel-Recherche-Kriterien
<u>Summe</u> <u>Angebots- und</u> <u>Servicequalität</u>		<u>100%</u>	

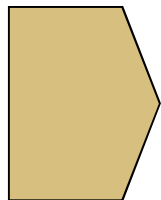
Vorgehensweise bei der Erhebung

<p>> Methodik</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Portaltests durch Experten ■ Mystery Shopping für den Kundendienst
<p>> Stichprobe</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 3 Tests pro Portal bzgl. telefonischer Kundenservice ■ 10 Beispiel-Recherche-Kriterien für Qualität und Quantität der Treffer
<p>> Durchführung</p>	<p>August bis Oktober 2012</p>
<p>> Untersuchte Szenarien</p>	<p>Beim telefonischen Kundendienst: Anfragen nach Preisen, Funktionsweise des Portals sowie Hilfe bei der Einrichtung des Suchprofils</p> <p>Bei Prüfung der Qualität und Quantität</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marktforschung 2. Call Center 3. Webdesign 4. NRW: Erdgas, Gasversorgung, Gaslieferung 5. NRW: Stromversorgung, Stromlieferung, elektrische Energie 6. NRW: Tischler, Tischlerarbeiten 7. Berlin: Dachdecker, Dachdeckerarbeiten 8. Hessen: Dachdecker, Dachdeckerarbeiten 9. Hessen: Dachdecker, Dachdeckerarbeiten, Dachabdichtung 10. Hessen: Profileinstellung / Kategorie Dachdecker

Übersicht



Grundlagen der Studie



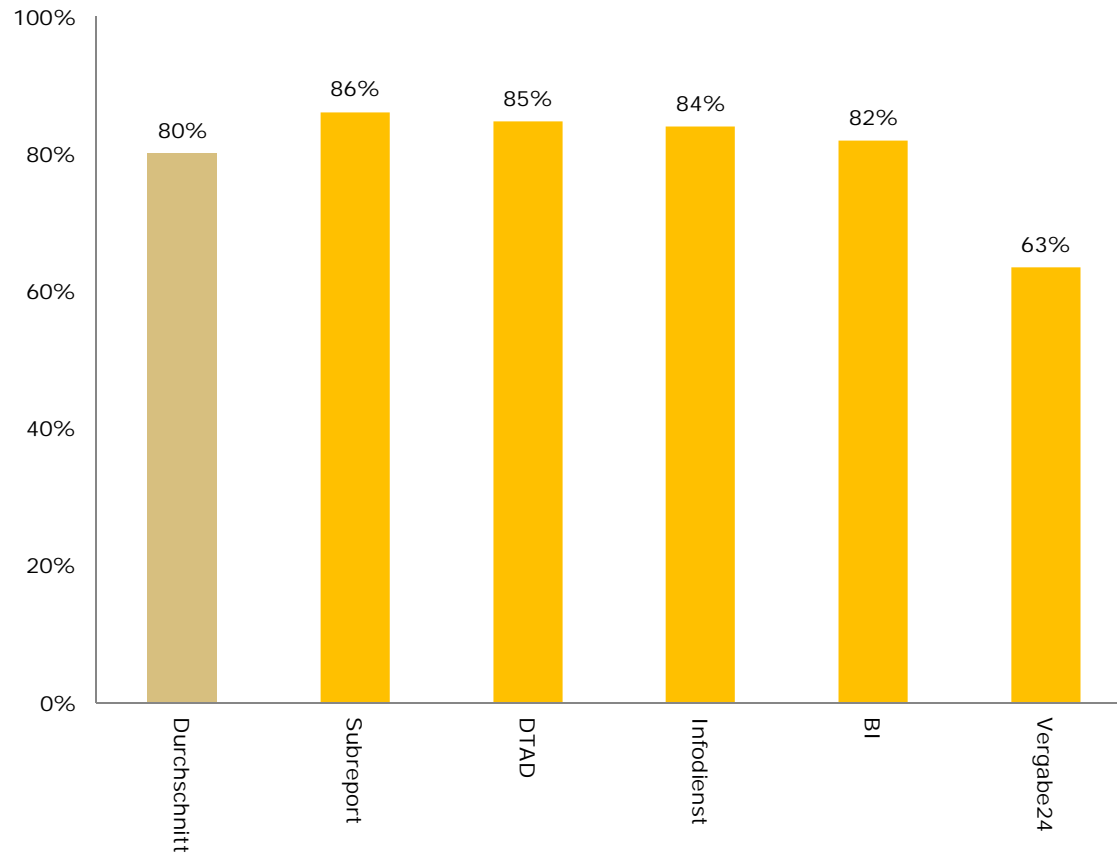
Gesamtergebnisse

Zusammenfassende Stärken und Schwächen

	> Stärken	> Schwächen
> Alle Anbieter	Der telefonische Kundendienst ist bei allen Anbietern gut. Mit sehr wenigen Ausnahmen erreicht man immer einen Ansprechpartner während der Geschäftszeiten und die Hilfen sind kompetent	Keine allgemeingültigen Schwächen; jeder Anbieter ist hier speziell
> Einzelne Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestes Portalsystem: Infodienst ■ Beste Qualität: Subreport ■ Die meisten Treffer: BI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vergabe24: Schlusslicht beim Kundendienst ■ Infodienst: Oft viele Treffer, aber oft zu ungenau ■ Subreport: Schlusslicht beim Portalsystem

Subreport Testsieger, aber Top-4 eng beieinander

Vergleichende Gesamtergebnisse
Durchschnitt pro Anbieter



- Subreport Testsieger
- DTAD, Infodienst, BI folgen dicht
- Alle Anbieter haben spezifische Stärken und Schwächen, also sehr unterschiedliche Detailergebnisse

Bewertung nach Noten

Anbieter	Zielerreichung in Prozent	Note	
Durchschnitt	80%	2,3	Gut
Subreport	86%	1,9	Gut
DTAD	85%	2	Gut
Infodienst	84%	2,1	Gut
BI	82%	2,2	Gut
Vergabe24	63%	3,4	Befriedigend

Detailergebnisse variieren stark

Die Ergebnisse der Anbieter liegen teilweise sehr eng beieinander. Dennoch sind die Stärken und Schwächen im Detail sehr unterschiedlich:

- Subreport: Hohe Qualität der Suchtreffer aber Verbesserungspotential beim Testzugang, der Suchfunktionalität sowie der Zusendung der Bekanntmachungen via E-Mail
- DTAD: Gutes Gesamtbild ohne aber in einem Bereich der Beste zu sein
- Infodienst: Bestes System mit einfachstem Testzugang; Verbesserungspotential bei der Qualität der Treffer
- BI: Meiste passende Suchtreffer bei den getesteten Anfragen; Verbesserungspotential beim Portalsystem und dem Testzugang (als einziger Anbieter kostenpflichtig)
- Vergabe24: Zweitmeiste passende Suchtreffer; verliert insbesondere durch den im Test – trotz mehrfachem Nachhaken – nicht möglichen Testzugang (Kundendienst- und portalsystembedingt)

Haupttestbereiche nach Anbietern im Überblick

Vergleichende Ergebnisse nach Anbietern

	Durchschnitt	BI	DTAD	Infodienst	Subreport	Vergabe24
Gesamtergebnis	80%	82%	85%	84%	86%	63%
Portalsystem	84%	70%	96%	100%	68%	70%
Kundenservice	85%	92%	87%	100%	100%	52%
Quantität der Treffer	82%	100%	74%	85%	84%	86%
Qualität der Treffer	67%	74%	74%	45%	93%	56%

Kontakt

Gerd M. Fuchs

Geschäftsführer

Rechtsanwalt

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Brunnenstraße 69

13355 Berlin

Telefon +49 (0)30 609875908

Telefax +49 (0)30 609875907

Internet: <http://www.dtgv.info>

E-Mail: info@dtgv.info