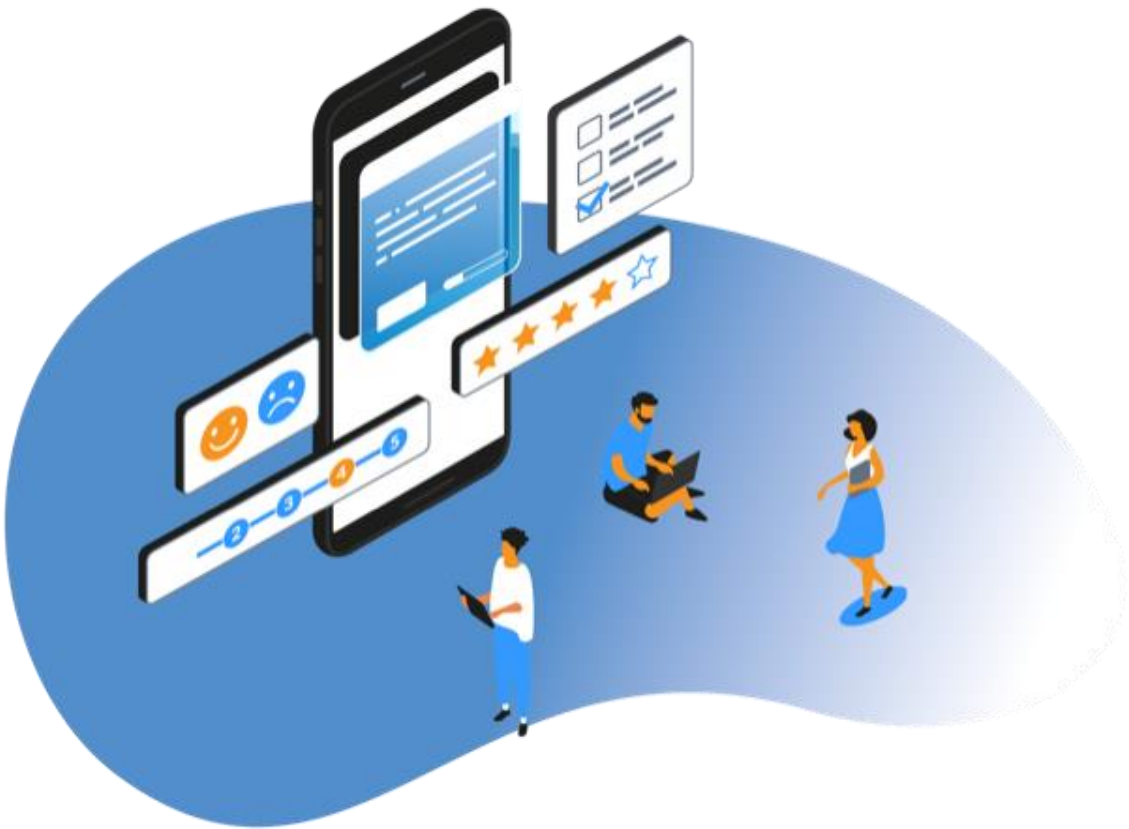




**SERVICE ADVISOR**  
GERMANY



BENCHLEARNING COMMUNITY • SHARING SERVICES

# SERVICE ADVISOR

Information Beta-Version

Berlin, Stand 18.01.2022



### DIENTSTLEISTER

...nutzen die Plattform als Gradmesser für die Kundenzufriedenheit in allen Regionen und Services

... stellen ihre aktuellen Profile ein und halten die Auftraggeber über Neuentwicklungen auf dem Laufenden

### AUFTRAGGEBER

...informieren sich vor Ausschreibungen über die Zufriedenheit anderer Auftraggeber

... holen aktuelle Informationen im Rahmen von Präqualifikationen ein

... bewerten regelmäßig die eigene Zufriedenheit mit den eingesetzten Dienstleistern in konkreten Regionen und Services



Die Lieferantenbewertung ist die führende Kundenzufriedenheitsanalyse für alle Dienstleister im Markt.

Sie mündet in einem jährlich erscheinenden medienwirksamen „Customer Satisfaction Index“, der die renommierten Lünen-donk-Listen mit der Sichtweise der Auftraggeber spiegelt.

「VISION」

Die Lieferantenbewertung ist die führende unabhängige Plattform für alle Auftraggeber, sich deutschlandweit über die Qualität von Dienstleistungsunternehmen zu informieren.

Sie stellt damit das führende objektivierte Bewertungskriterien in Vergabeentscheidungen neben dem Angebotspreis dar.



### OBJEKTIV

Anonymisierter, objektiver, wettbewerbskonformer Austausch über die Zufriedenheit mit den eingesetzten Lieferanten.



### B2B PROFESSIONELL

Digitale Bewertungsplattform auf professionellem B2B Level nach erfolgreichen Vorbildern von Hotels und Restaurants.



### SIMPLE & FAIR

Einfach anzuwendende und faire Bewertungskriterien, die den Anforderungen von Fach- und Einkaufsabteilungen entsprechen.



### WIRTSCHAFTLICH

Weniger interner Bewertungsaufwand bei gleichzeitiger Erhöhung der Aussagekraft und Qualität.



### COMPLIANCE

Erfolgreiche Integration der Anwendung in die gültige Zertifizierung der BAUAKADEMIE für Qualitätsmanagement (ISO 9001), Informationssicherheit (ISO 27001) und EU-Wettbewerbsrecht.



### TRANSPARENZ

„Der Kunde ist wieder König“  
Die erste aussichtsreiche Initiative, angestoßen von der Auftraggeberseite, für Transparenz und Dienstleistungsqualität im Anbietermarkt.



Stichprobenartig werden Bewertungen verifiziert um Missbrauch zu vermeiden



## Anmelden

Nur für registrierte Nutzer

## Auswählen oder Suchen

- DL-Name,
- Servicesparte,
- Region
- etc.

## Gesamturteil aller Bewertungen **Auswerten** und nach eigenen Wünschen clustern

- Anforderungsniveau
- Zeitraum
- Region
- Branche

- Grafiken
- Zeitverlauf
- Deutschlandkarte (Heatmap)

Ergebnis exportieren  
oder drucken und anwenden  
in  
Vergaben u.v.a.m.

## Anzeigen DL-Profile

- Unternehmensgröße
- Anzahl Mitarbeiter
- Zertifizierungen
- etc.

Erweiterbare  
Informationen für  
Präqualifizierungen,  
Ausschreibungen u.v.a.m.

Alle Bewertungen werden aus wettbewerbsrechtlichen Gründen anonymisiert angezeigt.



## Ziel der Grundsatzbedingungen für die Nutzung: Sammlung von Grundsätzen für die Nutzung des Service Advisors, die für alle Anwender gelten sollen

- ✓ Geben- & Nehmen-Prinzip
- ✓ Incentivierung für vollständige und aktuelle Bewertungen
- ✓ Lizenzmodelle
- ✓ Datenschutz
- ✓ Rolle eines Beirats
- ✓ Bewertungsgrundsätze
- ✓ U.v.a.m.

## Umsetzung: Die Nutzungsbedingungen...

- werden bei Bedarf angepasst und weiterentwickelt
- werden als AGB wirksam gemacht
- Grundlage für Berufung eines Beirats



### Grundsatzbedingungen für die Nutzung des Service Advisors

#### 1. Anreizorientiertes Geben- & Nehmen-Prinzip

- a. Der Service Advisor (SA) steht allen Auftraggeber- und Dienstleisterunternehmen von Services zum Betreiben von Immobilien und Standorten zur Verfügung, d.h. sie können eine entgeltliche Nutzungsvereinbarung abschließen. Es wird eine möglichst große Zahl von Anwendern angestrebt, die den SA aktiv nutzen, d.h. mit eigenen Bewertungen zur Verbesserung der Aussagekraft beitragen.
- b. Auftraggeberunternehmen (AG) verpflichten sich, die eingesetzten Dienstleisterunternehmen (DL) regelmäßig, wahrheitsgemäß und vollständig zu bewerten. Sie erhalten im Gegenzug die Möglichkeit, die Bewertungen der eigenen DL sowie die aggregierten, anonymisierten Bewertungsergebnisse aller DL auszuwerten. Für die Auswertung der eigenen DL genügt die Basisversion, die auch die anonymisierten Bewertungen anderer AG einschließt. Zur Auswertung aller DL ist die Vollversion erforderlich.
- c. Dienstleisterunternehmen (DL) verpflichten sich, ihre Nutzerprofile zu pflegen und somit die für AG relevanten Informationen aktuell zur Verfügung zu stellen. Sie erhalten die Möglichkeit, die erhaltenen anonymisierten Bewertungen der eigenen AG sowie die aggregierten, anonymisierten Bewertungsergebnisse aller DL auszuwerten. Für die Auswertung der eigenen Bewertungen genügt die Basisversion. Um alle im SA erfassten DL auswerten zu können ist die Vollversion erforderlich.
- d. Die Verpflichtung der AG zur regelmäßigen und vollständigen Bewertung wird in Form von Credits honoriert. Darüber hinaus können AG und DL Credits erhalten, wenn sie weitere Unternehmen als Anwender gewinnen. Credits berechtigen temporär zur unentgeltlichen Nutzung der Vollversion.

#### Basisversion

- Für AG: Eigene DL anlegen, bewerten und auswerten sowie Bewertungen anderer AG für die eigenen DL ansehen
- Für DL: Eigene Bewertungen anonymisiert ansehen
- Für AG und DL: Keine Auswertung anderer DL

#### Credits

- AG und DL können Credits erhalten
- Credits berechtigen zur temporären unentgeltl. Nutzung der Vollversion

#### Vollversion

- Uneingeschränkte Verfügbarkeit aller Funktionen

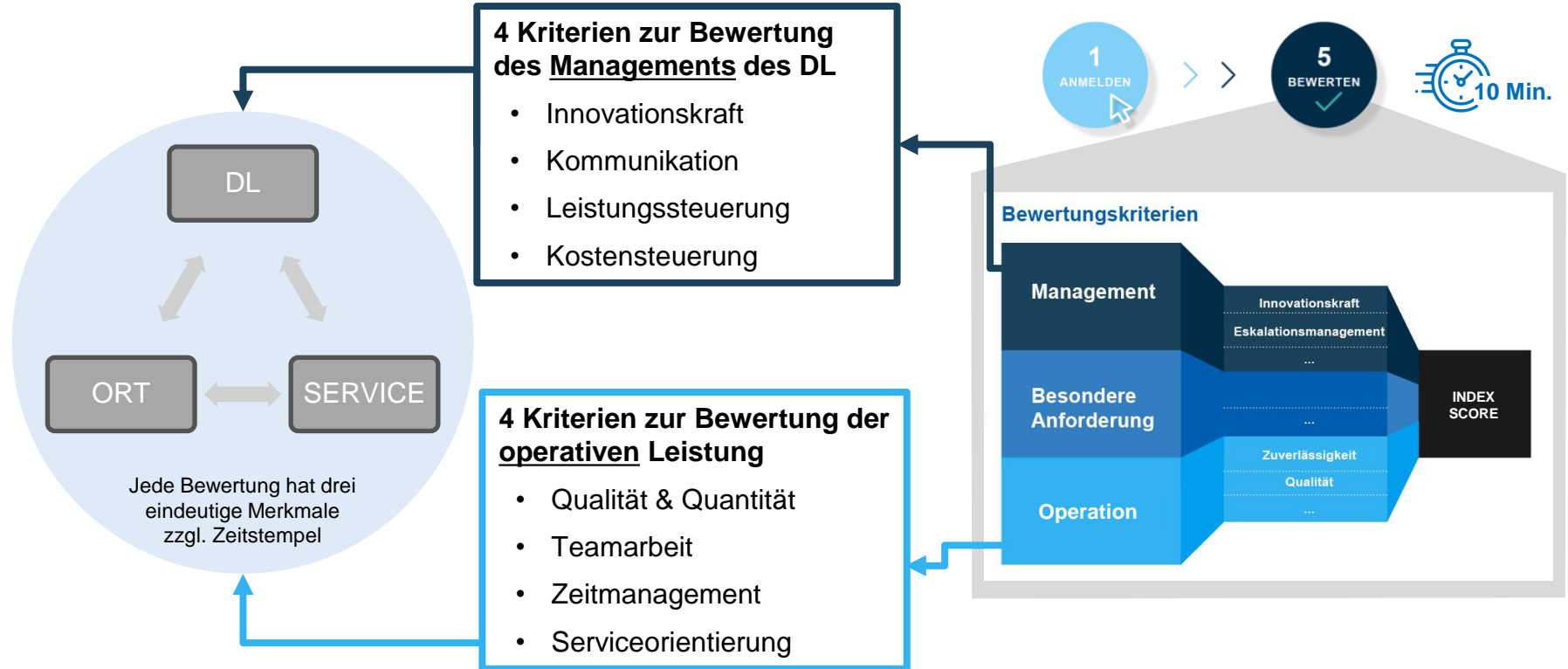


- Bewertungen sollen möglichst standort- und servicespezifisch erfolgen, d.h. dass überregionale Paketverträge entsprechend aufzuschlüsseln sind
- Alle Bewertungen werden zum Zweck einer compliance-konformen Auswertung anonymisiert, d.h. dass
  1. Auswertungen nicht auf die zugrundeliegenden Bewertungen (und somit auf den AG) zurückgeführt werden können,
  2. ausgeschlossen ist, dass AG's untereinander von Bewertungen Kenntnis erlangen,
  3. DL's nicht nachvollziehen können, von welchem AG sie bewertet wurden,
  4. die Anzahl der vorliegenden Bewertungen zu einem DL wird angezeigt. Liegt (noch) keine ausreichende Anzahl an Bewertungen von einer Mindestanzahl an AG's vor, wird kein Ergebnis angezeigt.
- Der Betreiber der Plattform trägt dafür Sorge, dass der Bewertungsanteil eines AG an einem DL verhältnismäßig ist.



## 2. Faire und transparente Bewertungs- und Auswertungsprinzipien

- a. Der Betreiber des SA wird einen Beirat einsetzen, der aus Vertretern von AG und DL zusammengesetzt ist. Die Hauptaufgabe des Beirats ist die Herstellung und Sicherstellung von Vertrauen aller Marktteilnehmer in den SA. Einzelheiten regelt eine Geschäftsordnung. Für die Vertreter des Beirats gelten keine Ausnahmen oder Sonderrechte von diesen Grundsatzbedingungen, insbesondere nicht in Bezug auf die Anonymität der Bewertungen.
- b. Der Beirat definiert und konkretisiert bei Bedarf in der Geschäftsordnung die Durchführung dieser Bewertungs- und Auswertungsprinzipien.
- c. Die Bewertungskriterien sowie die methodischen und statistischen Verfahren der Berechnung sind für alle Anwender einheitlich. Auf diese Weise wird eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse sichergestellt.
- d. Bewertungen beziehen sich immer auf das direkte Vertragsverhältnis zwischen AG und DL, d.h. es wird nicht betrachtet ob es sich um Nachunternehmerleistungen handelt.
- e. Bewertungen werden in Regel- und Anlassbewertungen unterschieden. Regelbewertungen erfolgen quartalsweise; Anlassbewertungen können bei Bedarf zusätzlich erfolgen.
- f. „Ein AG spricht mit einer Stimme“, d.h. dass mögliche unterschiedliche Auffassungen beim AG vor einer Bewertung AG-intern aufzuklären sind. In der gegenwärtigen Version des SA wird die zuerst abgegebene Bewertung in einem Quartal als Regelbewertung gewertet. (In einer späteren Programmversion ist vorgesehen, mehrere Bewertungen eines AG zu sammeln und daraus eine „Gesamtbewertung“ ableiten zu können).
- g. Bewertungen sollen möglichst standort- und servicespezifisch erfolgen, d.h. dass überregionale Paketverträge entsprechend aufzuschlüsseln sind.
- h. Alle Bewertungen werden zum Zweck einer compliance-konformen Auswertung anonymisiert, d.h. dass
  1. Auswertungen nicht auf die zugrundeliegenden Bewertungen (und somit auf den AG) zurückgeführt werden können,
  2. ausgeschlossen ist, dass AG's untereinander von Bewertungen Kenntnis erlangen,
  3. DL's nicht nachvollziehen können, von welchem AG sie bewertet wurden (Hinweis: in einer späteren Programmversion kann bei Bedarf vorgesehen werden, dass AG und DL vereinbaren können, getätigte Bewertungen sichtbar zu schalten, so dass DL zeitnah reagieren können).
  4. die Anzahl der vorliegenden Bewertungen zu einem DL wird angezeigt. Liegt (noch) keine ausreichende Anzahl an Bewertungen von einer Mindestanzahl an AG's vor, wird kein Ergebnis angezeigt.







# ***Die Mission ist gestartet.***

**Andreas Kühne, M.A.**  
Geschäftsführer



**BAUAKADEMIE Performance Management GmbH**  
Alexanderstr. 9, D-10178 Berlin

[www.serviceadvisor.biz](http://www.serviceadvisor.biz)

