

Leistungsbeschreibung

für die Plattform und Dienstleistungen der CA Customer Alliance GmbH
(nachfolgend die "**Leistungsbeschreibung**")

1. Allgemeine Plattformbeschreibung

Die Feedback-Intelligenz-Plattform, auf der Sie Ihre Online-Präsenz stärken, handlungsrelevante Erkenntnisse generieren und die Kundenerfahrung verbessern können.

2. Pakete

	Basic Los geht's	Essential Den Status quo erfassen	Standard Den Status quo verbessern	Professional Die Customer Journey steuern	Enterprise Die Customer Journey im großen Maßstab steuern
Erfassen Sie Feedback an jedem Touchpoint ihrer Customer Journey .					
Alle Online-Bewertungen auf einer Plattform	✔	✔	✔	✔	✔
Einfache Feedback-Umfragen		✔	✔	✔	✔
Fragebögen in 30 Sprachen		✔	✔	✔	✔
Kunden-E-Mails sammeln		✔	✔	✔	✔
Umfragen über QR-Code teilen		✔	✔	✔	✔
Umfragen über firmeninterne Tablets ausspielen		✔	✔	✔	✔
Umfragen über direkten Link teilen		✔	✔	✔	✔

Umfragen automatisch per E-Mail senden		✓	✓	✓	✓
Umfragefragen individuell gestalten			✓	✓	✓
Umfragen auf Webseiten			✓	✓	✓
Umfragen in Apps			✓	✓	✓
Gutscheincode s für abgeschlossene Umfragen				✓	✓
Altersüberprüfung vor dem Ausfüllen von Umfragen				✓	✓
Verstehen Sie Feedback mit Hilfe von Trend-, Wettbewerbs- und Textanalysen.					
Daten nach Organisationsstruktur segmentieren	✓	✓	✓	✓	✓
Übergreifendes Performance Dashboard	✓	✓	✓	✓	✓
Zufriedenheit, Kundenaufwand und Loyalität über die Customer Journey hinweg betrachten		✓	✓	✓	✓
Wettbewerber-Benchmarking		✓	✓	✓	✓
Zeitachse der Zufriedenheit, des Kundenaufwands und Loyalität			✓	✓	✓
Verwertbare Erkenntnisse durch Basis-Textanalysen			✓	✓	✓

Verwertbare Erkenntnisse durch granulare Textanalysen				✓	✓
Teilen Sie Feedback um die Online-Sichtbarkeit zu erhöhen.					
Website-Widget zur Präsentation der Kundenzufriedenheit	✓	✓	✓	✓	✓
Bewertungen für verschiedenste Online-Bewertungsportale generieren			✓	✓	✓
Agieren Sie mit Feedback um das Kundenerlebnis und die Online-Sichtbarkeit zu verbessern.					
Auf Online-Bewertungen und Feedback antworten	✓	✓	✓	✓	✓
Bewertungen in 133 Sprachen bearbeiten	✓	✓	✓	✓	✓
Antwortvorlagen erstellen	✓	✓	✓	✓	✓
Feedback markieren, um darauf zu reagieren	✓	✓	✓	✓	✓
Performance-Ziele festlegen			✓	✓	✓
Automatisierte Erkenntnisse				✓	✓
Admin – Benutzerzugriff und Daten verwalten.					
Unbegrenzte Benutzer	✓	✓	✓	✓	✓
Detaillierte Benutzerberechtigungen	✓	✓	✓	✓	✓

Plattformunterstützung für 21 Sprachen	✓	✓	✓	✓	✓
Mit Google anmelden	✓	✓	✓	✓	✓
DSGVO-konforme Datenanonymisierung	✓	✓	✓	✓	✓
Kundenfeedback archivieren				✓	✓
Whitelabel Plattform-Benutzeroberfläche				✓	✓
Konnektivität – Verbinden Sie sich mit Ihrem Ökosystem, um Datensätze zu bereichern.					
Integration mit PMS		✓	✓	✓	✓
Bewertungs- & Feedback-Daten über API exportieren	✓	✓	✓	✓	✓
Historische Daten migrieren					✓

3. Zusatzmodule

- AI Reply Assistant: Beantworten Sie Bewertungen mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz.

4. Verfügbarkeit

CA stellt die Plattform 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr mit einer jährlichen durchschnittlichen Verfügbarkeit von mindestens 97 % bereit.

5. Systemanforderungen

Um auf die Plattform zugreifen zu können, müssen die folgenden Anforderungen erfüllt sein:

(1) Internetverbindung. Eine stabile Internetverbindung mit einer Mindestgeschwindigkeit von 50 MBit/s (Download).

(2) Internet Browser.

(a) Desktop Browser. Die Plattform wurde getestet und unterstützt die folgenden Desktop-Browser:

- Microsoft Windows 10 and neuer
 - Google Chrome (neueste stabile Version)
 - Firefox (neueste stabile Version)
 - Microsoft Edge (neueste stabile Version; nur auf Chromium basierend)
- MacOS 10.12 and neuer
 - Google Chrome (neueste stabile Version)
 - Safari (neueste stabile Version)

Für optimale Ergebnisse verwenden Sie die neueste Version von Google Chrome.

(b) Mobiler Web Browser. Sie können auf die Plattform über den folgenden mobilen Browser zugreifen:

- Android 5 und neuer
 - Google Chrome (neueste stabile Version)
- iOS 10 5 und neuer
 - Google Chrome (neueste stabile Version)
 - Safari (neueste stabile Version)

(c) Browser Konfiguration. Jeder unterstützte Browser, den Sie verwenden möchten, muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

- JavaScript ist aktiviert.
- Cookies sind aktiviert. Einige moderne Browser-Versionen deaktivieren standardmäßig Cookies von Drittanbietern. Wie viele andere Webdienste ist CA auf diese Cookies angewiesen, um Benutzer zu authentifizieren. Sie müssen sie möglicherweise in Ihrem Browser aktivieren, um Zugang zu erhalten.