

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

Inhalt

I.	Implementierung der Software	3
II.	Punch-Out Shop	3
1.	Punch-Out-Integration	3
3.	Kategorienfunktion	3
4.	Sortierfunktion	3
5.	Produktdetailseite	3
7.	Warenkorb	4
8.	Corporate Design	4
9.	Produktdatenanbindung für ESG Management	4
9.1.	Technische Rahmenbedingungen	4
9.2.	Beschreibung der Funktion	4
9.2.1.	ESG Score der SUSTAYNR GmbH	4
9.2.2.	Datenimport von bisher unbekanntem Drittanbietern	5
9.3.	Mitwirkungspflicht des Kunden	5
10.	Recommendation	5
10.1.	Technische Rahmenbedingungen	5
10.2.	Beschreibung der Funktion	5
10.3.	Erweiterungen und Änderungen	6
11.	Warenkorboptimierung „light“	6
11.1.	Technische Rahmenbedingungen	6
11.2.	Beschreibung der Funktion	6
11.2.1.	Warenkorbgesamtpreis	6
11.2.2.	Empfohlener Lieferant	6
III.	SRM-Vollintegration	7
IV.	UTIN-Matching	7
V.	Klassifizierungsmapping	7
VI.	Category-Mapping	8
VII.	Analytics	8
1.	Management bzw. Steuerungs-Dashboards:	8
1.1.	Competition Dashboard (Competition Reporting)	8
1.2.	Management Dashboard (Savings Reporting)	8

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

1.3. Supplier Dashboard (Category Management Reporting).....	8
2. Dashboards für den Katalogfreigabeprozess (Katalog-Delta-Reporting):	8
VIII. Supplier Onboarding (nur bei Punch-Out Anbindung).....	8
IX. Content Management	9
X. Katalogsteuerung/Compliance Control	9
1. Black- & White Listing	9
2. Sichtensteuerung	9
3. Lieferantexklusivität auf Kategorieebene	9
3.1. Beschreibung der Leistung	9
3.2. Mitwirkungspflichten des Kunden	10
3.3. Änderungen am initialen Setup.....	10
XI. Customer Success Management	10
XII. Bereitstellung der Software an weiteren Standorten	10

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

Im Folgenden werden die Leistungen beschrieben, die von Crowdfox erbracht werden können. Welche dieser Leistungen dem Kunden tatsächlich erbracht werden, hängt vom vertraglich vereinbarten Leistungsumfang ab

I. Implementierung der Software

Im Wege der Implementierung stellt Crowdfox dem Kunden die Crowdfox Lösung im vereinbarten Umfang am Datenübertragungspunkt des Kunden zur Verfügung. Die Implementierung umfasst die Projektorganisation und Durchführung, ein erstes Supplier Onboarding (siehe VIII.), das Einlesen der Kataloge im vereinbarten Umfang sowie eine erste Katalogsteuerung (siehe X.), die Einrichtung einer Schnittstelle (Punch-Out oder SRM-Vollintegration) sowie die Festlegung der kundenspezifischen Warengruppen und Mengeneinheiten.

II. Punch-Out Shop

Crowdfox stellt dem Kunden über eine Schnittstelle den Punch-Out Shop zur Verfügung, in welchem die Nutzer nach Produkten suchen, Produkte vergleichen und diese in den Warenkorb legen können. Der Punch-Out Shop umfasst folgende Funktionen:

1. Punch-Out-Integration

Durch die Punch-Out-Integration können die Nutzer über die Punch-Out Schnittstelle vom eingesetzten ERP- oder Procurementsystem auf den Punch-Out Shop zugreifen.

2. Suchfunktion und Suchergebnisse

Der Punch-Out Shop stellt eine Suchfunktion zur Verfügung durch die die Nutzer über eine Wortsuche (Volltextsuche) oder Produkt-Identifizier-Suche nach Produkten im Punch-Out Shop suchen können. Bei der Wortsuche werden in den Ergebnissen alle Produkte aufgelistet, die zu der Wortsuche passen. Die Produkt-Identifizier-Suche ermöglicht darüber hinaus eine explizite Produktsuche, indem der Nutzer eine bestimmte Identifikationsnummer in die Suche eingibt und das entsprechende Produkt angezeigt wird. Eine solche Identifikationsnummer kann eine Herstellerartikelnummer (MPN), Lieferantenartikelnummer (SKU) oder eine Chemical Abstract Service-Nummer (CAS-Nummer) sein. Als Suchergebnisse werden die Produkte mit Produktbezeichnung, der Anzahl der Angebote sowie des Preises angegeben. Die Nutzer können die Suchergebnisse filtern und sortieren lassen.

3. Kategorienfunktion

Im Punch-Out Shop gibt es eine Kategorienfunktion. Dadurch können Nutzer innerhalb bestimmter Produktkategorien nach Produkten suchen und anzeigen lassen. Ihnen werden dann nur solche Produkte aufgelistet, die in die vom Nutzer ausgewählte Produktkategorie fallen.

4. Sortierfunktion

Nutzer können die Auflistung der gefundenen Produkte nach aufsteigenden oder absteigenden Preisen, sowie nach der Relevanz der gefundenen Produkte sortieren.

5. Produktdetailseite

Auf der Produktdetailseite werden Produktinformationen und -beschreibungen, eine Buy-Box sowie ein Angebotsvergleich angezeigt. Zu den Produktinformationen gehören

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

neben der UTIN, soweit vom Lieferanten oder Marktplatz bereitgestellt; die Produktbilder, die Produktbezeichnung, die MPN, der Hersteller und die Verpackungseinheit. Darüberhinausgehende vom Lieferanten bereitgestellte Produktbeschreibungen und Produktdaten werden ebenfalls angegeben.

6. Buy-Box

In der Buy-Box sind alle Informationen zum Preis, dem Versand und dem Anbieter enthalten. Dort kann der Nutzer die Produktanzahl angeben und in den Warenkorb legen. Im Angebotsvergleich wird das vom Nutzer ausgewählte Angebot mit anderen Angeboten für dieses Produkt dargestellt und so eine Vergleichbarkeit für den Nutzer geschaffen.

7. Warenkorb

Im Warenkorb sammelt der Nutzer die Produkte, die gekauft werden sollen. Von dort werden die Angebote zur Bestellung an das vom Kunden genutzte ERP-, oder Procurementsystem übergeben.

8. Corporate Design

Crowdfox stellt den Punch-Out Shop im mit dem Kunden abgesprochenen Corporate Design zur Verfügung. Dies umfasst eine entsprechende Subdomain, das Unternehmenslogo sowie die Unternehmensfarben.

9. Produktdatenanbindung für ESG Management

9.1. Technische Rahmenbedingungen

Systemvoraussetzung: Das Feature "Produktdatenanbindung für ESG Management" ist nur für den Punch-Out-Shop erhältlich.

Die nachfolgend beschriebene Funktion muss für den Kunden mit Punch-Out-Shop einmalig durch Crowdfox freigeschaltet werden. Erst dann steht dem Kunden die Funktion zur Verfügung.

9.2. Beschreibung der Funktion

Die UTIN kann um weitere Informationen zzgl. zu den Katalogdaten von Lieferanten angereichert werden. Mittels Produktdatenanbindung wird eine UTIN mit Informationen eines Drittanbieters nach einem erfolgreichen Datenimport verknüpft. Diese verknüpften Informationen werden dem Nutzer auf der Produktdetailseite angezeigt. Solche Informationen können zum Beispiel ein ESG Score sein.

9.2.1. ESG Score der SUSTAYNR GmbH

Die Anzeige des ESG Scores pro Produkt soll dem Nutzer ermöglichen, seine Produktwahl vor der Kaufentscheidung auf deren Nachhaltigkeit hin bewerten zu können.

Bei der Einbindung des ESG Scores der SUSTAYNR GmbH kann der Funktionsumfang, sowie das zu Grunde liegende Modell welches hinter der Bewertung des ESG Scores steckt, unter ESG-Score.org eingesehen werden. Crowdfox prüft die Daten nicht auf Richtigkeit. Die Verantwortung über die Richtigkeit der Daten liegt allein bei dem Drittanbieter. Der vom Drittanbieter bereitgestellte Datenumfang,

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

bestimmt den Umfang der Produktangebote die einen ESG Score erhalten. Bietet der Drittanbieter zu einem Produktangebot keinen ESG Score, wird ihm auch keiner angezeigt. Der Kunde hat den Drittanbieter gesondert zu beauftragen.

9.2.2. Datenimport von bisher unbekanntem Drittanbietern

Sollte die Einbindung eines Drittanbieters gewünscht sein, für den noch keine Anbindung an Crowdfox besteht, kann dies bei Crowdfox angefragt und nach Absprache ggf. umgesetzt werden.

9.3. Mitwirkungspflicht des Kunden

Die Verantwortung zur Beschaffung und Bereitstellung der Daten sowie der notwendigen Rechte an diesen obliegt dem Kunden.

Der Kunde ist außerdem für die notwendige Datenqualität und deren Weitergabe an Crowdfox verantwortlich. Folgende Daten müssen mindestens vorliegen für die notwendige Datenqualität:

- Artikel-Bezeichnung
- Kategorien
- Hersteller
- Manufacturer Product Number (MPN)
- European Article Number (EAN)

10. Recommendation

10.1. Technische Rahmenbedingungen

Das Feature "Recommendation" ist nur für den Punch-Out Shop erhältlich.

Die nachfolgend beschriebene Funktion muss für den Kunden mit Punch-Out Shop einmalig durch Crowdfox freigeschaltet werden. Erst dann steht dem Kunden die Funktion zur Verfügung.

10.2. Beschreibung der Funktion

Durch das Feature "Recommendation" wird dem Nutzer, mit Hilfe einer UTIN zu UTIN Kombination, auf der Produktdetailseite hinsichtlich des vom Nutzer ausgewählten Produkts ein vergleichbares Produkt angezeigt. Vergleichbare Produkte sind Produkte, die ähnliche bzw. vergleichbare Eigenschaften aufweisen (z. B. Büro-Ordner die ähnliche Produkteigenschaften aufweisen wie beispielsweise Größe, Format, Farbe, Material etc.). Dadurch erhält der Nutzer die Möglichkeit, das zuvor von ihm ausgewählte Produkt mit einem ähnlichen Produkt in Bezug auf den günstigsten Preis, bessere Lieferzeit und/oder weiterer Kriterien z.B. bezüglich der Nachhaltigkeit zu vergleichen. Der Nutzer kann per Klick auf die Recommendation zwischen den verschiedenen Produkten wechseln.

Der Nutzer ist frei in seiner Entscheidung das ursprünglich ausgewählte Produkt oder das vorgeschlagene vergleichbare Produkt in den Warenkorb zu legen. Crowdfox weist nicht auf mögliche Unterschiede in den Eigenschaften der Produkte hin. Die Anzeige des vergleichbaren Produkts ist keine Kaufempfehlung seitens Crowdfox. Der Nutzer trifft seine Wahl eigenverantwortlich.

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

Die Auswahl, welches vergleichbare Produkt im Recommendation Feature angezeigt wird, liegt im Ermessen von Crowdfox und kann nicht auf Kundenwunsch konfiguriert werden. Feedback zur Qualität des Recommendation Feature ist willkommen und kann in Absprache mit dem Kunden zur Weiterentwicklung des Features beitragen.

10.3. Erweiterungen und Änderungen

So lange Recommendations durch Crowdfox manuell via UTIN zu UTIN Kombination generiert werden, kann auf Wunsch des Kunden eine Prüfung weiterer möglicher Recommendations auf UTIN Basis veranlasst werden. Je nach Anzahl der zu verändernden oder erweiternden Recommendations und ab dem Eingang des Kundenwunsches bei Crowdfox über den Support Kanal (siehe Service Level Agreement), kann diese Änderung und Erweiterung in einem Zeitrahmen von mindestens 6 Wochen ab Kenntnisnahme erfolgen. Eine solche Erweiterung und Änderung ist auf 4-mal im Kalenderjahr begrenzt.

11. Warenkorboptimierung „light“

11.1. Technische Rahmenbedingungen

Das Feature "Warenkorboptimierung light" ist nur für den Punch-Out Shop erhältlich.

Die nachfolgend beschriebene Funktion muss für den Kunden mit Punch-Out Shop einmalig durch Crowdfox freigeschaltet werden. Erst dann steht dem Kunden die Funktion zur Verfügung.

11.2. Beschreibung der Funktion

Die Warenkorboptimierung Light umfasst zwei Optionen, durch die die Zusammenstellung des Warenkorbs optimiert werden kann. Beide Optionen können auch unabhängig voneinander aktiviert werden.

11.2.1. Warenkorbgesamtpreis

Der Nutzer erhält im Warenkorb durch Auswahl des entsprechenden Buttons, die Möglichkeit, den Inhalt des Warenkorbs in Hinblick auf den Schlüsselparameter Warenkorbgesamtpreis zu optimieren. Für jedes Produkt im Warenkorb wird automatisch die kostengünstigste Option identifiziert und angezeigt. Dabei werden Mengenrabatte und Angebote zur Minimierung der Gesamtkosten berücksichtigt. Durch Klick kann der Nutzer die vorgeschlagene günstigere Option wählen. Die Zusammenstellung des Warenkorbinhalts kann hinsichtlich der Optimierung zum günstigsten Preis unterschiedliche Lieferanten beinhalten.

11.2.2. Empfohlener Lieferant

Mit dieser Option wird der Warenkorb so zusammengestellt, dass die Anzahl der Lieferanten minimiert wird. Dies soll dazu dienen die Bestellabwicklung zu vereinfachen sowie Versandkosten und

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

Verwaltungsaufwand zu reduzieren (z.B. durch Reduzierung der Anzahl der Lieferungen und somit weniger interne Verarbeitung der Pakete). Dazu wird dem Nutzer ein empfohlener Lieferant auf der Produktdetailseite vorgeschlagen, wenn sich bereits ein Artikel von diesem Lieferanten im Warenkorb des Nutzers befindet und ein weiterer Artikel von demselben Lieferanten auf der Produktdetailseite verfügbar ist.

Je nach Preiskonstellation kann die Zusammenstellung des Warenkorbs optimiert auf den selben Lieferanten deutlich teurer ausfallen. Um dem entgegen zu wirken, hat der Kunde die Möglichkeit im Vorfeld per Konfiguration eine Obergrenze zur Preisabweichung festzulegen. An Hand dieser wird bestimmt, wieviel teurer ein Artikel vom selben Lieferant maximal sein darf. Wird diese Grenze überschritten erhält das Angebot des selben Lieferanten keine Kennzeichnung "empfohlener Lieferant" auf der Produktdetailseite mehr.

Beispiel 50% maximale Preisabweichung für teurere Artikel:

Ein Artikel Y befindet sich bereits von Lieferant B im Warenkorb. Artikel X von Lieferant A mit 1,00 EUR und von Lieferant B 1,49 EUR werden auf der Produktdetailseite angeboten. Lieferant B wird als empfohlener Lieferant angezeigt. Beträgt der Preis von Produkt Y von Lieferant B jedoch 1,51 EUR und fällt somit nicht mehr unter die maximale Preisabweichung von 50%, so wird Lieferant B nicht mehr als empfohlener Lieferant angezeigt.

III. SRM-Vollintegration

Im Wege der SRM-Vollintegration matcht Crowdfox die zur Verfügung gestellten Katalogdaten mit Hilfe des UTIN-Matchings und schafft so eine Vergleichbarkeit der Angebote. Der Kunde bleibt während des gesamten Bestellprozesses auf der Benutzeroberfläche seines SRM-Anbieters. Crowdfox stellt dem Kunden keinen von Crowdfox betriebenen Shop zur Verfügung. Die SRM-Vollintegration umfasst die gleichen Funktionen wie der Punch-Out Shop (siehe II.) ausgenommen von der Produktdetailseite, die Buy-Box für die Crowdfox lediglich Daten zur Verfügung stellen kann sowie die Produktdatenanbindung für ESG Management, Recommendation und die Warenkorboptimierung light. Handelt es sich um eine SRM-Vollintegration bei dem SRM-Anbieter Beneering, ist auch die Crowdfox eigene Suchfunktion (siehe II. 2.) vom Leistungsumfang ausgenommen.

IV. UTIN-Matching

Das UTIN-Matching weist einem bestimmten Produkt eine UTIN (Unique Trade Item Number) zu und schafft dadurch die Grundlage für eine Vergleichbarkeit verschiedener Angebote.

V. Klassifizierungsmapping

Im Wege des Klassifizierungsmapping Mapping wird sichergestellt, dass der Kunde die Klassifizierungen immer in dem im Vorfeld abgesprochenen Formaten und Versionen erhält.

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

VI. **Category-Mapping**

Das Category-Mapping umfasst das Mapping von eclass oder UNSPSC auf kundeneigene Warengruppen basierend auf von Kunden zur Verfügung gestellten Mappingtabellen.

VII. **Analytics**

Unter Analytics sind verschiedene Dashboards zu verstehen, die zur Auswertung von Daten dienen. Unterschieden wird zwischen Management- bzw. Steuerungs-Dashboards, bei denen die Warenkorbdaten dem Kunden aufbereitet werden, sowie den Dashboards für Katalogfreigabeprozesse, bei denen die Katalogdaten aufbereitet werden.

1. **Management bzw. Steuerungs-Dashboards:**

1.1. **Competition Dashboard (Competition Reporting)**

Basierend auf den Warenkorbdaten erhält der Kunde eine Übersicht über seine Ausgaben, sowie Informationen über die Wettbewerbssituation der eingekauften Positionen. Diese Übersicht ermöglicht es verschiedene Produktkategorien und Hersteller miteinander zu vergleichen.

1.2. **Management Dashboard (Savings Reporting)**

Im Management Dashboard werden Ausgaben sowie die absolute und prozentuale Ersparnisse angezeigt, die durch Nutzung der Crowdfox Lösung entstanden sind. Diese Metriken werden außerdem für die auf das Warenkorbvolumen bezogenen größten Lieferanten und wichtigsten Produktkategorien des Kunden angezeigt. Die Benchmarks für die Ersparnisse werden durch Annahmen des Kunden bestimmt.

1.3. **Supplier Dashboard (Category Management Reporting)**

Das Lieferanten-Dashboard ermöglicht das gezielte Benchmarking eines bestimmten Lieferanten. Das Benchmarking besteht aus Kennzahlen (KPIs) bezüglich der Ausgaben sowie KPIs bezüglich der Qualität der Kataloginhaltsdaten. Es wird angezeigt, wie hoch der durchschnittliche Wert der Artikel des ausgewählten Lieferanten in einem Warenkorb des Kunden ist. Aufgezeigt wird außerdem, wie weit die Preise der Einkäufe beim Lieferanten durchschnittlich vom Preisführer auf der Plattform entfernt sind, wie hoch Ausgaben bei diesem Lieferanten sind und aus welchen Produktkategorien sich die Ausgaben zusammensetzen.

2. **Dashboards für den Katalogfreigabeprozess (Katalog-Delta-Reporting):**

Über die Dashboards für den Katalogfreigabeprozess werden die Katalogdaten nach quantitativem Umfang, finanziellem Umfang und der Qualität visualisiert und somit die Entscheidungsfindung des Kunden unterstützt, ob ein Katalog angenommen wird oder nicht. Diese Entscheidung kann daraufhin im Dashboard getroffen werden.

VIII. **Supplier Onboarding (nur bei Punch-Out Anbindung)**

Crowdfox unterstützt den Kunden beim Lieferantenmanagement, indem Crowdfox die Lieferantenkataloge vom Lieferanten einholt, diese bewertet und bei entsprechender Qualität einspielt. Wird bei der Bewertung festgestellt, dass die Daten keine ausreichende Qualität

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

aufweisen, kontaktiert Crowdfox den Lieferanten und versucht in Kooperation mit diesem eine entsprechende Qualität herzustellen. Ob die Qualität eines Katalogs ausreichend ist, liegt im Ermessen von Crowdfox. Crowdfox übernimmt die Lieferantenkataloge, ohne die Informationen innerhalb des Katalogs zu ergänzen.

IX. Content Management

Im Wege des Content Managements werden die Daten der Lieferantenkataloge auf Vollständigkeit und Qualität geprüft. Den Maßstab an Vollständigkeit und Qualität gibt Crowdfox vor. Dieser richtet sich danach welche Informationen in welcher Qualität vorliegen müssen, um die Kataloge einlesen zu können. Sind die notwendigen Mindestanforderungen erfüllt liest Crowdfox die Lieferantendaten ein. Crowdfox nutzt ausschließlich die erhaltenen Daten aus den Lieferantenkatalogen und passt diese nicht an.

X. Katalogsteuerung/Compliance Control

Das Feature wird einmalig für den Kunden durch Crowdfox freigeschaltet, bevor es dem Kunden zur Verfügung steht und steht in folgenden Produkten von Crowdfox zur Verfügung:

- Punch-Out Shop
- SRM Vollintegration

1. Black- & White Listing

Durch das Blacklisting kann der Kunde bestimmte Produktkategorien auswählen, die den Nutzern dann nicht mehr ausgespielt werden. Durch das Whitelisting kann der Kunde bestimmen, dass nur bestimmte Artikel eines Kataloges an einem bestimmten Standort ausgespielt werden.

2. Sichtensteuerung

Durch die Sichtensteuerung kann die Berechtigung zum Zugriff auf Produkte für einzelne Nutzer, Nutzergruppen oder Standorte beschränkt werden. Dies geschieht anhand eines Rollenmodells, indem den Nutzern eine oder mehrere Rollen zugeordnet werden. Die jeweiligen Rollen können dann in ihren Berechtigungen beschränkt werden. Die Beschränkung kann hinsichtlich bestimmter Produktkategorien oder Lieferanten geschehen. Außerdem kann über die MerchantExclusive Einstellung ein bestimmter Lieferant für bestimmte Produkte exklusiv vorgegeben werden.

3. Lieferantexklusivität auf Kategorieebene

3.1. Beschreibung der Leistung

Das Feature ermöglicht es dem Kunden, eine auf Basis von Warengruppen, die anhand der Crowdfox Kategorien identifiziert werden, einem Lieferanten eine Exklusivität einzuräumen. Dies bedeutet, dass nur Angebote von diesem exklusiven Lieferanten angezeigt werden, wenn der Benutzer ein Produkt sucht und aufruft, welches sich in der ausgewählten Kategorie befindet. Ist die Lieferantenexklusivität an einer Kategorie festgelegt, die weitere Unterkategorien beinhaltet, so überträgt sich die Regel der Lieferantenexklusivität auf die darunter liegenden Kategorien, sprich alle Level der Unterkategorien. (Beispiel: Exklusivität von Lieferant X wird an der Kategorie A Level 3 festgelegt, damit gilt die Exklusivität des Lieferanten auch für Kategorie A Unterkategorie Level 4-7)

Anlage 3: Leistungsbeschreibungen

Dadurch werden die Angebote (merchant_products) der Lieferanten, die durch die Exklusivität eines anderen Lieferanten (merchant_ID) in der Kategorie (category_ID) ausgeschlossen sind, nicht für die Suche indiziert.

Falls der Kunde nicht nur einen Lieferanten, sondern mehrere als exklusive Lieferanten in einer Kategorie markieren will, so ist dies in der Konfiguration möglich. In diesem Fall werden die Angebote der Lieferanten (merchant_products of merchant_ID) angezeigt, die als exklusiv in der Kategorie (category_ID) konfiguriert sind. Alle Angebote von anderen Lieferanten (merchant_products) werden in der konfigurierten Kategorie ausgeschlossen.

3.2. Mitwirkungspflichten des Kunden

Crowdfox übernimmt die Konfiguration für das initiale Setup in Rücksprache mit dem Kunden. Dafür benennt der Kunde die entsprechenden Crowdfox Kategorien, die für die Steuerung der Lieferantenexklusivität in der jeweiligen Warengruppe ausgewählt werden. Eine Auflistung, welcher Lieferant (Name und ID) für welche Warengruppe (Crowdfox Kategorie) eine Exklusivität erhält, übermittelt der Kunde für das Setup an Crowdfox. Informationen zu den Crowdfox Kategorien (ID und Name) übermittelt Crowdfox vorab dem Kunden.

3.3. Änderungen am initialen Setup

Eine Änderung, Erweiterung oder Löschung der jeweiligen Lieferanten in ihrer Exklusivität pro Kategorie, die Crowdfox für den Kunden übernimmt, ist bis zu 4-mal im Jahr möglich. Der Kunde verpflichtet sich, Crowdfox über den Änderungswunsch frühzeitig in Kenntnis zu setzen, da die Bearbeitungszeit ab Kenntnisnahme bis zu 4 Wochen betragen kann.

XI. Customer Success Management

Das Customer Success Management dient einer Evaluation der Nutzererfahrung. Dabei wird die Implementierung und Bereitstellung der Software insofern begleitet, als das Power User des Kunden bestimmt werden, welche an Nutzerumfragen teilnehmen. In der Regel werden zwei Umfragen gemacht: eine Umfrage bezieht sich auf die Nutzererfahrung vor Implementierung der Crowdfox Lösung und die zweite Umfrage auf die Nutzererfahrung nach der Implementierung der Crowdfox Lösung. Dadurch soll eine Vergleichbarkeit der Nutzererfahrung zwischen dem Zeitpunkt vor der Implementierung der Crowdfox Lösung und dem Zeitpunkt nach der Implementierung erreicht werden.

XII. Bereitstellung der Software an weiteren Standorten

Die Software kann nach Prüfung durch Crowdfox auch an weiteren Standorten bereitgestellt werden. Der Zeitpunkt der Bereitstellung nach einer Beauftragung hängt dabei vom Implementierungsaufwand ab und ist somit individuell. Der Umfang der Software an einem weiteren Standort entspricht dem Leistungsumfang im Vertrag.