

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
1	1 Projekt- und Suchdefinition	Projekt- und Search-Pflege ergonomisch einfach und natürlich	4	2	4	2,0	4	Einfach und intuitiv. Der Definitionsprozess wird begleitet
2	1 Projekt- und Suchdefinition	Alle webbasierten Medien als Quelle selektierbar	4	2	4	1,0	2	Keine Gruppierung nach Medientyp; z.B. sind microblogs, social networks, blogs oft privat geführt, news, web, press releases und TV eher professionell. So könnte man ordnen.
3	1 Projekt- und Suchdefinition	Einzelquelle / -URL manuell ergänzbar	4	2	4	0,5	1	Nicht als Customizing-Funktion enthalten, wird aber auf Wunsch vom Support manuell hinzugefügt
4	1 Projekt- und Suchdefinition	Radio-/ TV Text als Quelle selektierbar	2	1	1	1,0	1	Löst Zusatzkosten aus
5	1 Projekt- und Suchdefinition	Podcast Text als Quelle selektierbar	2	1	1	0,5	1	nicht als Medium getrennt ausgewiesen, aber im TV/Radio Modul enthalten (1500 deutsche Podcasts)
6	1 Projekt- und Suchdefinition	Print Text als Quelle selektierbar	2	1	1	0,0	0	Wird zunehmend mit erfasst (aber nicht von allen).
7	1 Projekt- und Suchdefinition	URL-Liste der Such-Orte / potenziellen Quellen ist transparent / im Prinzip dokumentiert	4	1	2	0,0	0	Es werden in der Regel über 20 Mio URLs abgesucht. Die Liste ist sehr dynamisch, ein volles Abbild ist nicht möglich. Trotzdem sollte dokumentiert sein, wie der Update erfolgt bzw. wie / wo man sich über diese URL-Quelle informieren kann. Ist der Google-Index die Grundlage kann man z.B. mit Check-Programmen prüfen, ob bestimmte URLs bereits indexiert sind.
8	1 Projekt- und Suchdefinition	Suche für Texte in den Hauptsprachen möglich	2	2	2	1,0	2	Gut gegliedert nach wichtigen und weniger wichtigen Sprachen. Diese Einteilung sollte auch editierbar sein. Aus deutscher Sicht sind Polnisch und Türkisch wichtiger als Hindi.
9	1 Projekt- und Suchdefinition	Quell-Land für einen Sprachraum differenzierbar (Beispiel Englisch: USA vs. UK)	4	1	2	0,5	1	Viele Sprachen werden in mehreren Ländern mit leichten Abwandlungen gesprochen. Besonders schwer ist diese regionale Ausprägung bei Englisch zu unterscheiden. Die Absender-Adresse auszuwerten ist ein Weg. (...com.uk für UK z.B.). Ein anderer ist linguistisch (programm vs. program, address vs. adress etc.). Wichtig, wenn man solche Märkte unterscheiden will. ubermetrics bietet hier als Lösung nur, dass man in den Suchstring "*.ch/*" mit AND einbindet, wenn man etwa nur die deutschsprachigen Beiträge aus der Schweiz sehen will.
10	1 Projekt- und Suchdefinition	Suche nach Quellen weltweit möglich (alle Länder-Extensions)	2	2	2	1,0	2	Für ein internationales Bild wichtig.
11	1 Projekt- und Suchdefinition	Der String der Suchkriterien ist unlimitiert / beliebig lang	2	2	2	1,0	2	Es gibt Tools, bei denen man nur 5 oder 10 Suchworte mit AND oder OR verknüpfen kann. Wichtig, denn eine etwas komplexere Suche kann schnell umfangreich sein.
12	1 Projekt- und Suchdefinition	Suchkriterien können in Boolescher Logik formuliert werden.	2	2	2	1,0	2	Wichtig z.B. für den Austausch von Suchbedingungen zwischen verschiedenen Tool, eine einheitliche Bedingungssprache.
13	1 Projekt- und Suchdefinition	Suche für Wortpaare mit Entfernungs-Parameter (z.B. "max. 3 Worte Abstand" o.ä.)	4	1	2	0,0	0	Beispiel: "Mustang" wird nur dann als Automarke und Suchtreffer erkannt, wenn es nicht mehr als 10 Worte von dem Wort "Ford" entfernt im Text steht.
14	1 Projekt- und Suchdefinition	Suche kann auf Ort im Dokument eingegrenzt werden (z.B. " Suchwort in den ersten 300 Worten des Textes")	4	1	2	0,0	0	Damit verhindert man z.B. dass Treffer generiert werden, bei denen das Suchwort in einem kleinen, nebensächlichen Fremdtextblock ganz unten steht.
15	1 Projekt- und Suchdefinition	Nach Ergebnis der Sentiment-Erkennung kann gesucht / gefiltert werden	2	1	1	1,0	1	D.h. die Suche kann eingeschränkt werden auf alle negativen Äußerungen zum Suchwort.
16	1 Projekt- und Suchdefinition	Nach der Sentiment-Korrektheits-Wahrscheinlichkeit kann selektiert / gefiltert werden	2	2	2	0,0	0	Gute linguistische Programme erkennen neben dem Sentiment auch die eigene Sicherheit: "Der Text ist mit 97% Sicherheit positiv." Ist so etwas integriert ist es ein sehr gutes Filter-Kriterium - auch wenn diese Wahrscheinlichkeitsaussage selbst wieder nicht 100% wasserdicht ist.
17	1 Projekt- und Suchdefinition	Suchaufträge können mit allen Definitionen kopiert werden	4	2	4	2,0	4	Für korrekte Buzz-Vergleiche sind identische Suchbedingungen notwendig, Suchbegriffe, Medien, Zusatz-URLs, Länder, Sprachen, Zeitraum, alles muss 1:1 übernommen werden (bis auf z.B. die andere Marke). Dieses Kopieren kann gut, weniger gut oder gar nicht unterstützt werden

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
18	1 Projekt- und Suchdefinition	Für typische Searches können Templates angelegt werden	2	1	1	0,5	1	Im Regelbetrieb wird man mit der Zeit oft sehr ähnliche Suchen und Projekte anlegen, bei denen etwa Länder oder Medien stets gleich sind. Hierfür sind Templates hilfreich. Bei ubermetrics kann man bestehende Searches unter neuem Namen speichern, jeder Search ist sozusagen ein Template.
19	1 Projekt- und Suchdefinition	Es ist eine Filterfunktion neben der Suchfunktion vorhanden	2	2	2	1,0	2	gut gelöst und sauber vom Search getrennt
20	1 Projekt- und Suchdefinition	Filterfunktion für alle Datenattribute eines Treffers vorhanden	2	1	1	1,0	1	Die Filter sollten auf alle Attribute des Datensatzes zugreifen können, auch solche, die nachträglich von der Anwendung generiert wurden (Relevanz einesd Textes) oder vom Anwender geändert wurden (etwa Sentiment).
21	1 Projekt- und Suchdefinition	Filter-Kriterien können wie Such-Kriterien definiert und gespeichert werden	2	1	1	0,5	1	Filter und Suchen sind formal ähnlich, greifen aber auf unterschiedliche Ausgangsmengen zu. Beide sollte man speichern und wieder abrufen können. Bei ubermetrics nur über den Umweg der Speicherung unter neuem Namen möglich.
22	1 Projekt- und Suchdefinition	Such-Prozess und Filter-Prozess sind (logisch und sachlich) getrennt	4	1	2	2,0	2	Die klare Trennung Suche vs. Filter ist für die operative Arbeit wichtig.
23	1 Projekt- und Suchdefinition	Default für Projekte (Sprachen, Medien etc.) editierbar	2	2	2	0,0	0	Die Anwendung sollte es erlauben, die Startmarkierungen und Vorbelegungen etc. bei einem neuen Projekt oder einer neuen Suche anzupassen. Wer z.B. immer nur deutschsprachige Suchen durchführt, will nicht bei jeder neuen Suche zunächst 20 Sprachen "wegklicken" müssen.
24	2 Ergebnis-Management	Ergebnis-Bearbeitung ergonomisch einfach und natürlich	4	2	4	2,0	4	Wichtige, globale Anforderung
25	2 Ergebnis-Management	Treffer-Texte (relevanter Ausschnitt) werden im Original angezeigt und können exportiert werden	4	2	4	2,0	4	Aus Copyright Gründen können nicht alle Volltexte aller Quellen gespeichert und an den Anwender via Export übergeben werden. Darum sollen die Ausschnitte, die zu jedem Treffer anzeigbar und exportierbar sind, relevant sein (erfüllen die Suchbedingungen, sind Grundlage für die Sentiment Erkennung etc.)
26	2 Ergebnis-Management	Treffer Management vorhanden, z.B. was schon gelesen wurde, ist markiert	2	2	2	0,5	1	Im Ansatz erfüllt, aber mit Optimierungspotenzial
27	2 Ergebnis-Management	Tagging (Beschlagwortung) von Treffern ist frei und einfach möglich	2	2	2	1,0	2	Bei Treffermengen über 100 muss beschlagwortet werden. Im Automobilbereich wären solche Tags etwa: Motor, Design, Karosserie, Elektronik, Preis. So ordnet man die Treffer und kann dann etwa Sentiment nach den einzelnen Tags auswerten.
28	2 Ergebnis-Management	Eine Tag -Hierarchie ist vorhanden (min 3 Ebenen)	2	1	1	0,0	0	Tags sollten in Hierarchien strukturierbar sein. Das Oberschlagwort "Preis" könnte etwa die Unterschlagworte "Listenpreis", "Rabatt" und "Promotion" beinhalten.
29	2 Ergebnis-Management	Ein Tagging-Management zur Anlage und Pflege von Tags ist vorhanden	4	2	4	0,5	1	Sind mehr als 10 Tags mit Untetags angelegt,, wird man diese verwalten wollen (zusammenlegen, löschen, umordnen etc.). Die Anwendung sollte das unterstützen. Ubermetrics erlaubt die Filterung nach Tags, hierbei werden Tags auch autovervollständigt und -bereinigt. Tagging Management kann mehr sein.
30	2 Ergebnis-Management	Die Quellen und Medien können fachlich gruppiert und für Auswertungen zusammengestellt werden	4	1	2	0,0	0	Die meisten Anwendungen gruppieren die Medien, etwa nach Blogs, Microblogs, Foren, News, Webseiten etc. Hilfreich ist, wenn man aus diesen Gruppen eigene zusammenstellen kann (etwa: "dominant private Quellen") und diese neue Gruppe dann auch etwa für Reports verfügbar ist.
31	2 Ergebnis-Management	Sentiment / Tonalität wird automatisch erkannt	2	2	2	1,0	2	Eine automatische Erkennung der "Färbung" eines Beitrags ist sehr hilfreich. Neben der generellen Problematik der Erkennung stellt sich dabei auch die Frage: aus welcher Sicht? "Gysi kritisiert Merkel", negativ für Angela Merkel, neutral für den Beobachter, positiv für Gregor Gysi. Faustregel: Die Blickrichtung sollte stets vom Suchwort her sein.
32	2 Ergebnis-Management	Automatisch erkanntes Sentiment kann manuell geändert werden	2	2	2	1,0	2	Unbedingt erforderlich, mindestens 30% aller erkannten Sentiments sind aus Projektsicht falsch - in praktisch jeder Anwendung
33	2 Ergebnis-Management	Manuell geändertes Sentiment wird für spätere Sentiment-Bewertungen verwendet (lernendes System)	2	2	2	1,0	2	Eine sehr elegante Lösung, die Sentiment-Erkennung zu customizen. Beispiel Horror-Film: ein lernendes System würde erkennen, dass in diesem Projekt Worte wie "schrecklich" und "Horror" zu positiven Bewertungen führen - und dies in der Zukunft selbst so machen.
34	2 Ergebnis-Management	Sentiment Bewertung erfolgt mind. 3-wertig mit "Neutral" als dritter Dimension	2	2	2	1,0	2	Systeme mit nur 2 Ausprägungen sind wenig hilfreich, meist sind über die Hälfte der Statements eher "neutral". 4 Werte mit einer zusätzlichen Ausprägung: "nicht erkennbar" sind ebenfalls sinnvoll. Schließlich kann auch "positiv" und "sicher positiv" (analog negativ) unterschieden werden, was zu mindestens 5 Ausprägungen führt.

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
35	2 Ergebnis- Management	Zur Sentiment-Bewertung gibt es eine Korrektheits-Wahrscheinlichkeit	2	2	2	0,0	0	Gute linguistische Programme erkennen neben dem Sentiment auch die eigene Sicherheit: "Der Text ist mit 97% Sicherheit positiv."
36	2 Ergebnis- Management	Regeln bzw. Thesaurus zur Sentiment Bewertung können editiert werden	4	1	2	0,0	0	Um in Spezialsituationen die Sentiment-Erkennung anzupassen, können Anwender auf die expliziten Regeln oder zumindest auf einen Teil des Thesaurus zugreifen. So könnten sie etwa explizit festlegen, dass für die Beurteilung von Kriminlafilmen der Begriff "schreckliches Verbrechen" neutrale oder positive Bedeutung hat.
37	2 Ergebnis- Management	Suchtreffer werden bzgl. Trefferqualität bewertet (à la Google-metrics)	4	2	4	2,0	4	Ist skaliert von 0 bis 5 (je höher desto relevanter)
38	2 Ergebnis- Management	Autoren-Einfluß wird ausgewertet	2	2	2	2,0	4	Autoren haben eine Audience und damit Einflußbedeutung (z.B. im Klout Score abgebildet), die zur Bewertung ihrer Beiträge herangezogen werden kann. Bei ubermetrics werden Backlinks auf einen Beitrag (soziale Signale/Empfehlungen) gemessen und als Wert "Virality" ausgegeben. Klickt man diesen an, werden wird die sog. "Diffusion", die schrittweise Ausbreitung um sozialen Netz, optisch dargestellt.
39	2 Ergebnis- Management	Medien-/ Quellen-Bedeutung wird ausgewertet	2	2	2	0,0	0	Einzelne Quellen / Medien haben eine Audience / Reichweite (z.B. im Alexa-Ranking abgebildet), die zur Bewertung der Beiträge herangezogen werden kann. Ubermetrics verwendet IVW Score für die IVW gelisteten Quellen und die Anzahl Follower bei Twitter.
40	2 Ergebnis- Management	Nach Search-Änderung / -Verschärfung werden dann "falsche" Treffer automatisch deselektiert	2	1	1	1,0	1	Die Suche stellt das ganze Buzz-Universum zusammen, Treffer, die die Suchbedingungen erfüllen. Das ist die Ausgangs-Ergebnismenge. Verschärft man nachträglich die Suchbedingungen (z.B. zu "Auto" kommt noch "Audi" hinzu, so werden ex post die einmal gefunden Treffer nicht wieder gelöscht. Die Anwendung kann aber z.B. die verschärften Kriterien wie ein Filter einsetzen und so die neuerdings falschen Treffer "ausblenden". Bei ubermetrics gut gelöst über die Alternative: "Update Search" vs. "New Search". Im letzteren Fall werden auch schon gefunden Treffer wieder entfernt, wenn sie nicht mehr den Bedingungen entsprechen.
41	2 Ergebnis- Management	Treffer-Referenzen (Zitate, Retweets etc.) und "virale Entwicklung" auswertbar	4	1	2	1,0	1	Sehr gut und innovativ gelöst
42	3 Reports und Alerts	Report und Alert-Erstellung ergonomisch einfach und natürlich	4	2	4	2,0	4	
43	3 Reports und Alerts	Die Treffer werden automatisch in Standard-Reports ausgewertet	2	2	2	1,0	2	Gut und flexibel gelöst in einer beta-Version
44	3 Reports und Alerts	Es wird laufend ein Dashboard zum aktuellen Ergebnisstand generiert.	2	2	2	1,0	2	Gut und flexibel gelöst in einer beta-Version
45	3 Reports und Alerts	Die Seiten der Standard-Reports sind nachträglich frei und einfach editierbar	2	2	2	2,0	4	Report-Widgets können frei ausgewählt, verschoben und hinzugefügt werden.
46	3 Reports und Alerts	Ein aktuelles Ergebnis kann mit Zeitstempel "fixiert" werden (Ergebnis-Freeze)	2	1	1	0,0	0	Die Crawler und Spider, die die Treffer suchen und finden, arbeiten dauerhaft und liefern schnell, aber asynchron ihre Ergebnisse. Während der Berichterstellung können plötzlich 100 neue Treffer gefunden werden. Das eben noch klare Bild verschiebt sich und bekommt eine andere Richtung. Mit einer "Freeze-Funktion" kann die aktuelle Suchmenge mit den darauf aufsetzenden Filterergebnissen fixiert werden (etwa täglich per 12:00 Uhr MEZ um die Ergebnisse zu konsolidieren.)
47	3 Reports und Alerts	Es gibt Alert-Reports, die in bestimmte Situationen erstellt und versendet werden	4	2	4	2,0	4	Flexibel gelöst
48	3 Reports und Alerts	Die Kriterien, Inhalte, Formate und Empfänger für Alert-Reports können frei und einfach definiert werden	4	2	4	1,0	2	Formate können nicht definiert werden, und auch die Kriterien sind beschränkt
49	3 Reports und Alerts	Es gibt "Push-Reports", die in bestimmten Abständen erstellt und versendet werden	4	1	2	2,0	2	Neben Alerts können auch "anlasslose" Reports erzeugt und distribuiert werden, etwa jeden Morgen um 8:00. Da sie vom System erstellt und distribuiert werden, heißen sie "Push-Reports".
50	3 Reports und Alerts	Die Kriterien, Inhalte, Formate, Empfänger und Frequenzen für Push-Reports können frei definiert werden	4	1	2	1,0	1	Formate können nicht definiert werden, und auch die Kriterien sind beschränkt

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
51	3 Reports und Alerts	Alert-Reports / Push-Reports können für jedes Projekt getrennt definiert werden	2	1	1	1,0	1	SMM Tools sollten mandantenfähig sein und mehrere Projekte und damit auch unterschiedliche Reporting Anforderungen abbilden können
52	3 Reports und Alerts	Die Default-Reporting-Parameter (z.B. Zeitraum) können editiert werden	2	2	2	0,0	0	Bei der Report-Definition sind bestimmte Auswahlen systemseitig vorbelegt (Zeitraum, Medium, Sprache etc.). Diese Vorbelegung sollte editierbar sein.
53	4 Ergebnis-Export	Ergebnis-Navigation und -Export ergonomisch einfach und natürlich	4	2	4	2,0	4	
54	4 Ergebnis-Export	Die Treffer-Ergebnisse (Auszug) können in einem Text-Format exportiert werden (z.B. txt)	2	1	1	u	0	Die Suchtreffer (oder eine gefilterte Teilmenge) sollen exportiert werden, so dass z.B. Textverarbeitungssysteme oder Präsentations-Tools darauf aufsetzen können.
55	4 Ergebnis-Export	Die Treffer-Ergebnisse (Auszug) können in einem Tabellen / DB-Format exportiert werden (z.B. csv)	2	2	2	1,0	2	Die Suchtreffer (oder eine gefilterte Teilmenge) sollen Datenbank-fähig exportiert werden, so dass z.B. Textmining-Tools darauf aufsetzen können.
56	4 Ergebnis-Export	Die numerischen Ergebnisse der Treffer-Auswertung können in db-fähigem Format exportiert werden	4	2	4	1,0	2	Nur jeweils die Daten zu einzelnen Grafiken können als csv-Datei exportiert werden. ubermetrics bietet eine kostenlose JSON API-Lösung, die diese Funktion umfasst.
57	4 Ergebnis-Export	Die numerischen Ergebnisse können in einem Format für Statistik-Tools exportiert werden (z.B. SPSS)	2	1	1	0,5	1	Ein Export der Meta-Daten zu SAS oder SPSS sollte möglich sein (via JSON API realisierbar).
58	4 Ergebnis-Export	Auf die numerischen Ergebnisse kann mit einem ODBC Tool oder via API zugegriffen werden	2	1	1	0,5	1	JSON API kann individuell kostenlos eingerichtet werden.
59	4 Ergebnis-Export	Reports und Berichte können als PDF erstellt / exportiert werden	2	1	1	1,0	1	Kunden wie CEOs schätzen es mitunter, Reports zu erhalten, die "direkt aus der Maschine" stammen. Auch für die Dokumentation der Berichterstattung ist eine PDF-Funktion für Reports und Berichte sinnvoll. ubermetrics hat mit seinem beta-Reporting hier eine gute Lösung vorgestellt
60	4 Ergebnis-Export	Reports und Berichte können in Präsentations-Format erstellt / exportiert werden (z.B. ppt)	2	1	1	0,0	0	Eine automatische Erstellung von Präsentationsberichten erspart viel Zeit. Werden diese in einem üblichen Format erstellt (z.B. Powerpoint), können die Inhalte weiter editiert werden.
61	4 Ergebnis-Export	Reports und Berichte können in Text-Format erstellt / exportiert werden (z.B. doc)	2	1	1	0,5	1	Eine automatische Erstellung von Text-Dokumentationen ist hilfreich für eine lesefreundliche Dokumentation größerer Textvolumina und erspart so viel Zeit. Werden diese in einem üblichen Format erstellt (z.B. Word), können die Inhalte weiter editiert werden. Bei ubermetrics ist ein Export der Reports als HTML-Dokument möglich.
62	5 Hilfe und Support	Hilfe-Funktion vorhanden	2	2	2	1,0	2	Eine Hilfe-Funktion ist unerlässlich. In einer SaaS-Umgebung ist sie natürlich Online.
63	5 Hilfe und Support	Hilfe-Funktion ergonomisch einfach und natürlich	4	2	4	0,5	1	HTML Handbuch, Suchwort-Suche / Index via strg-F
64	5 Hilfe und Support	Hilfe und Schlagworte in den Hauptsprachen	2	1	1	0,5	1	Hilfe unter dem Menu-Punkt "Help" nur in deutscher Sprache. Englische Hilfe kann auf Wunsch bereitgestellt werden.
65	5 Hilfe und Support	Hilfe und Schlagworte in deutsch	2	1	1	1,0	1	Manche englische Formulierung ist dem "Ausländer" nicht zu 100% verständlich. Deutsche Texte sind für deutsche Anwender immer noch am einfachsten und schnellsten zu verstehen.
66	5 Hilfe und Support	Glossary-Funktion vorhanden	2	2	2	1,0	2	Im Social Media Monitoring treffen sich unterschiedliche Wissenschaften, Linguistik, IT, Social Media Marketing. Jede bringt ihre Spezialausdrücke mit. Ein Glossar zu allen in der Anwendung auftauchenden Begriffen ist unbedingt notwendig.
67	5 Hilfe und Support	Die Anwendung wird aktiv vom Hersteller fachlich gepflegt und laufend weiterentwickelt	4	2	4	2,0	4	Sehr aktive Weiterentwicklung mit akademischem Hintergrund

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
68	5 Hilfe und Support	Die Anwendung wird aktiv vom Hersteller technisch gepflegt und laufend weiterentwickelt	4	2	4	2,0	4	
69	5 Hilfe und Support	Der Hersteller / Provider gewährt (befristet) kostenlose Testzugänge	4	2	4	2,0	4	7 Tage auf Nachfrage
71	5 Hilfe und Support	Es gibt ein Anwender-Blog und Diskussionsräume mit guter fachlicher Betreuung vom Hersteller	4	1	2	0,0	0	Ein Anwender-Blog ist eine gute Möglichkeit, sich veränderte Hilfe-Bedarfe zeitnah abzubilden und auch Feedback zu Defiziten der Anwendung zu erhalten
72	5 Hilfe und Support	Es gibt aktuelle Webinars zur Einführung in die Nutzung	2	1	1	0,5	1	Webinars sind eine gute Möglichkeit, schnell und umfassend mit den Möglichkeiten der Anwendung vertraut zu werden. ubermetrics bietet vor dem Test-Zeitraum für jeden Tester ein persönliche Online-Demonstration für Kunden und vor der Erstnutzung eine Schulung.
73	6 Qualitätsorientierung	Der Hersteller führt regelmäßig QM-Maßnahmen durch und reportet die Ergebnisse	2	2	2	0,0	0	Der Hersteller soll seine Aktivitäten im Bereich QM dokumentieren. Die vom SMM Tool generierten Erkenntnisse können die Grundlage großer Budget-Entscheidungen sein, weit über Social Media hinaus (neue Produkte, Öffnung neuer Vertriebskanäle etc.). Die Belastbarkeit der Ergebnisse sollten dokumentiert sein.
74	6 Qualitätsorientierung	Es treten in der Anwendung keine / sehr wenige Fehlfunktionen auf	4	2	4	2,0	4	
70	6 Qualitätsorientierung	Es werden vom Hersteller oder Provider regelmäßig Events zur Erfahrungssammlung, zum Austausch und zur Vorstellung neuer Entwicklungen für die Kunden veranstaltet	2	1	1	0,0	0	Erfa-Gruppen. Anwender-Foren und User-Groups sind eine wichtige Methode zur Qualitätssicherung. So behält der Hersteller Kontakt mit den Kunden und ihren dynamischen Bedarfen.
75	6 Qualitätsorientierung	Methode / Verfahren der Sentiment-Bewertung im Prinzip transparent / dokumentiert	4	1	2	1,0	1	Die Methode der Sentiment-Erkennung sollte zumindest grob beschrieben sein bzw. es sollte der wissenschaftliche Rahmen (i.d.R. linguistische Grundlage) dazu transparent gemacht werden. Diese Grundlage kann von Sprachraum zu Sprachraum unterschiedlich sein. Nicht zulässig wäre etwa eine Übersetzung ins Englische und eine Sentiment-Erkennung dort. ubermetrics liefert auf Nachfrage eine Dokumentation, aber das Verfahren ist nicht unmittelbar transparent.
76	6 Qualitätsorientierung	Kriterien für Einflußbewertung eines Autors sind transparent	4	1	2	1,0	1	Die Methoden nach denen der Einfluß eines Autors bewertet wird, sollten dokumentiert sein, so dass der Anwender ihre Qualität bewerten kann.
77	6 Qualitätsorientierung	Kriterien für Audience-Bewertung eines Treffers transparent	2	1	1	0,5	1	ist in externen Dokument dargestellt, nicht in der Anwendung
78	6 Qualitätsorientierung	Kriterien für die Bewertung einer Mediums sind transparent	4	1	2	1,0	1	Die Methoden nach denen die Reichweite und Bedeutung einer Quelle bewertet wird, sollten dokumentiert sein, so dass der Anwender ihre Qualität bewerten kann. ubermetrics verwendet IVW-Scores (siehe ivw.eu)
79	6 Qualitätsorientierung	In jedem Report werden Datum und Projektname dokumentiert (Fußzeile o.ä.)	2	2	2	0,0	0	Auf jeder Grafik sollten zumindest Datum (inkl Uhrzeit), Projektname und Suchname automatisch dokumentiert sein.
80	6 Qualitätsorientierung	Eine Projekt-Dokumentation ist für jedes Projekt verfügbar (Anlagedatum, alle Kriterien, Alerts und Reports etc.)	2	2	2	0,0	0	Für jedes Projekt gibt es eine Dokumentation, die alle Festlegungen, Suchen, Suchänderungen, Filterungen, Alert-Definitionen etc. umfasst. Projekte und Suchaufträge werden in der Praxis schnell modifiziert, meist "on-the-fly". Schon nach kurzer Zeit ist ohne begleitende Dokumentation der Überblick, was vor wenigen Stunden geschah und wie welche Ergebnisse einzuordnen sind, weitestgehend verloren.

BK-Nr.	Bewertungs-Bereich	Bewertungs-Kriterium	Werte	Gewichtung	Max Score	Meine Bewertung	Mein Score	Kommentar /Erläuterung
81	7 Allgemein / Verwaltung	Verwaltung, insbes. die Account-Pflege ergonomisch einfach und natürlich	4	1	2	1,0	1	Account-Einstellungen vermischt mit Projektsettings
82	7 Allgemein / Verwaltung	Für einen Account können mehrere Nutzer mit eigenen Logins angelegt werden	2	2	2	0,5	1	Wichtig für eine gute Arbeitsteilung. Social Media Monitoring ist ein Team-Prozess. ubermetrics bietet die Möglichkeit, aber nicht als Admin-Funktion innerhalb der Anwendung.
83	7 Allgemein / Verwaltung	Es gibt ein Rollenkonzept, nach dem ein Admin-Nutzer Unternutzer mit eingeschränkten Rechten anlegen kann	2	2	2	0,0	0	Hilfreich, um etwa kritische Themen nicht unbegrenzt transparent zu machen oder auch um Dritten eingeschränkten Zugang zu gewähren (Agentur gibt Kunden Leserechte, Unternehmen gibt seiner Agentur Analyse-Zugang für eine ausgewählte Kampagne).
84	7 Allgemein / Verwaltung	Der Startbildschirm ist editierbar (welches Projekt wird als erstes angezeigt?)	2	1	1	0,0	0	Beim Start der Anwendung möchte man das wichtigste Projekt zu erst sehen, nicht das, was vor langer Zeit als erstes angelegt wurde.
85	7 Allgemein / Verwaltung	GUI-Sprache und Control-Namen in den Hauptsprachen	2	1	1	0,5	1	Dominant Englisch, Hilfe nur auf Deutsch
86	7 Allgemein / Verwaltung	GUI-Sprache und Control-Namen in deutsch	2	1	1	0,0	0	GUI = graphical user interface = Oberfläche auf dem Bildschirm, Control = alle Knöpfe, Menüs, Klick-Punkte etc. auf der Oberfläche. All dies sollte durchgängig in deutsch sauber ausformuliert sein
87	7 Allgemein / Verwaltung	Ein Logo oder Name kann importiert werden, der z.B. auf den Reports erscheint.	2	1	1	0,0	0	Hilfreich um sofort präsentable Berichte zu generieren. Ermöglicht ubermetrics nur für white-labeling-Kunden via Support.
88	7 Allgemein / Verwaltung	Ein Logo oder Name kann für jedes Projekt neu importiert werden (differenzierte Projekt-Reports)	2	1	1	0,0	0	Hilfreich um sofort präsentable Berichte zu generieren. Wichtig für eine Agentur wie auch für größere Unternehmen mit mehreren Marken. Ermöglicht ubermetrics nur für white-labeling-Kunden via Support.

	<b>Mein-Score</b>	<b>Max-Score</b>	<b>Ziel-Erreichung</b>
1 Projekt- und Suchedefinition	28	47,0	59,6%
2 Ergebnis-Management	30	42,0	71,4%
3 Reports und Alerts	22	26,0	84,6%
4 Ergebnis-Export	10,5	16,0	65,6%
5 Hilfe und Support	19	25,0	76,0%
6 Qualitätsorientierung	7,5	18,0	41,7%
7 Allgemein / Verwaltung	2,5	11,0	22,7%
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>119,5</b>	<b>185,0</b>	<b>64,6%</b>

Bewertungs-Legende		
unbekannt, Information nicht vorliegend bzw. nicht bewertbar	u	
nicht vorhanden bzw. nicht brauchbar	0	
tw. vorhanden bzw. eingeschränkt brauchbar	0,5	
vorhanden in erwartbarer Qualität	1	
vorhanden und in überraschend guter Qualität	2	*)

\* wird nur verwendet, wenn "Werte" = 4, d.h. wenn eine qualitative Bewertung sinnvoll (Spalte "D" auf der Bewertungsseite)