



ANTRAG AUF ERTEILUNG DES TRUSTED-AGENCY-QUALITÄTSZERTIFIKAT

Hiermit beauftragen wir den BVDW mit der Prüfung und Erteilung des Trusted-Agency-Qualitätszertifikats und bestätigen, dass wir alle nachfolgenden Angaben wahrheitsgemäß beantwortet haben sowie den allgemeinen Zertifizierungsbedingungen Trusted-Agency-Qualitätszertifikat zustimmen. Soweit die erbrachten Leistungen unter einer bestimmten Vertriebsmarke/ Tochterfirma erbracht werden, ist diese ebenfalls zu benennen.

Unternehmen: _____

Geschäftsführer: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Webseite/URL: _____

Platzierung beim Internetagentur-Ranking im Vorjahr: _____

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller, Firmenstempel

Kontaktdaten für Rückfragen:

Ansprechpartner: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Das Trusted-Agency-Qualitätszertifikat des Fachkreises Full-Service-Digitalagenturen des BVDW e.V. basiert auf einem dreistufigen Prüfungsprozess:

Kriterien	Gewichtung
1. Agenturdarstellung	20 %
2. Kundenzufriedenheits-Befragung	30 %
3. Präsentation	50 %

Das Zertifikat gilt als bestanden, wenn mindestens 80 Prozent der gewichteten Kriterien erfüllt werden.



EIGENERKLÄRUNGEN (OBLIGATORISCH)

1) Die Antragsteller für das Trusted-Agency-Qualitätszertifikat des BVDW verpflichten sich folgende Punkte zu berücksichtigen:

- ➔ Die beantragende Agentur verpflichtet sich zu Qualität aus Kundensicht. Dazu gehören angemessene Beratung im Sinne des Kunden, agile Projektmanagementmethoden sowie Projektpläne und Pflichtenhefte in einem dem Projekt angemessenem Umfang, Qualität und Güte.
- ➔ Die Agentur verpflichtet sich ferner zu Kostentransparenz gegenüber dem Kunden.
- ➔ Dumping wird von der beantragenden Agentur abgelehnt.
- ➔ Die begleitenden Projektdokumentationen sind der Projektgröße angemessen.
- ➔ Ein Qualitätssicherungsprozess begleitet jedes Projekt.
- ➔ Für jedes Projekt wird ein Projektumsetzungsprozess mit Meilensteinen und Terminabsprachen definiert.
- ➔ Eine ausreichende Kommunikation mit dem Kunden (inkl. Trouble Ticket) dient der Qualitätssicherung.
- ➔ Es existiert ein Verfahren zur Behandlung von Veränderungswünschen und Beanstandungen seitens des Kunden.
- ➔ Kundendaten werden sicher abgelegt und vertraulich behandelt.
- ➔ Qualifizierte Mitarbeiter mit Berufserfahrung stehen für ein hohes Maß an kreativer und technischer Qualität.
- ➔ Die beantragende Agentur wahrt den Schutz des kreativen Eigentums. Die Kunden der beantragenden Agentur erhalten individuelle Design- und Programmierleistungen. Die Kernleistung bzw. das Kompetenzprofil der Agentur beinhaltet die Beratung (Projekt-, Prozess- und Qualitätsmanagement), kreative Leistung und technologische Entwicklung. Diese Leistungen müssen in ausgewogenem Verhältnis inhouse erbracht werden.
- ➔ Die beantragende Agentur orientiert sich an fairen Pitch-Präsentationen, ohne zu umfangreiche unentgeltliche Vorleistungen.
- ➔ Die beantragende Agentur versichert, dass Sie eine Kundenunabhängigkeit aufweist, d.h. dass sie nicht nur einen Großkunden betreut, der 60% des Gesamtumsatzes ausmacht. Dies gilt ebenso für die Network-Agenturen, auch diese dürfen nicht mehr als 60% ihres Umsatzes rein durch Network-Kunden generieren.

Mit unserer Unterschrift bestätigen wir die Einhaltung der genannten Punkte.

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller, Firmenstempel

2) Die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzrichtlinien in der vertraulichen Behandlung von Kundendaten sowie mögliche Ergänzung durch interne Sicherheitsvereinbarungen versteht der Fachkreis Full-Service-Digitalagenturen als Basis für eine transparente und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Kunden. Zum Zertifizierungsverfahren werden daher nur Agenturen zugelassen, die sich mit dem Antrag zur Bewerbung um das Trusted-Agency-Qualitätszertifikat dazu erklären:

- Ja, ich stelle dies sicher durch: _____
- Nein, ich stelle dies nicht sicher.



1. AGENTURDARSTELLUNG

Bitte reichen Sie diesen Teil der Antragsunterlagen bei Bewerbung ein.

ERFAHRUNG (40%)

Markteintritt (20%)

Wann wurde Ihr Unternehmen gegründet?

Anmerkung: Bitte fügen Sie einen aktuellen Handelsregisterauszug bei.

Projektgeschäft (30%)

a) Wie viele digitale Projekte hat Ihre Agentur in den letzten zwölf Monaten im deutschsprachigen Raum (DACH) umgesetzt?

b) Wie verteilen sich Ihre Projektvolumina prozentual auf die Kunden im deutschsprachigen Raum (DACH)?

Anzahl der Kundenaufträge in %

unter 10.000€ Projektvolumen (Small Business)	-----
zwischen 10.000–100.000€ Projektvolumen	-----
über 100.000€ Projektvolumen (Enterprise)	-----

c) In welchen Branchen haben Sie bereits Erfahrungen mit Projekten im Kundenauftrag? Bitte Referenz nennen:

- Touristik/Gastro -----
- Automobil -----
- Versicherung/Finanzen -----
- Gesundheit/Pharma -----
- Kosmetik/Mode -----
- Unterhaltungselektronik/Entertainment -----
- FMCG -----
- Dienstleistung -----
- Handel -----
- öffentliche Hand -----
- Telekommunikation -----
- Sonstiges: -----

d) Hat die Agentur einen Schwerpunkt/Spezifikation?

- Nein
- Ja, und zwar: -----

Honorarverteilung (20%)

Wie viel Prozent des Gesamthonorarumsatzes Ihrer Agentur fällt auf den Geschäftsbereich Full-Service-Digitalberatung?

- unter 60%
- 60 bis 80%



über 80%

Anmerkung: Bitte fügen Sie den Nachweis der Leistung im zuletzt veröffentlichten BVDW „Internetagentur-Ranking“ bei.

Mitarbeiterstruktur (30%)

a) Wie viele festangestellte Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen im deutschsprachigen Raum (DACH) insgesamt?

b) Welcher prozentuale Anteil Ihrer Mitarbeiter für den deutschsprachigen Raum (DACH) ist den folgenden Erfahrungsebenen (Jahre Tätigkeit in diesem Bereich) zuzuordnen?

	Anzahl der Mitarbeiter in %
Auszubildende, Praktikanten, Trainees und Volontäre:	-----
Junioren (<drei Jahre Berufserfahrung):	-----
Senioren (>drei Jahre Berufserfahrung):	-----
Nicht fest angestellte Mitarbeiter	-----

Anmerkung: Zu den Festangestellten Mitarbeitern zählen auch Teilzeitkräfte, sowie befristete Beschäftigungsverhältnisse.

b) Wie verteilen sich die festangestellten Mitarbeiter auf die folgenden Bereiche?

	Anzahl der Mitarbeiter in %
Konzeption:	-----
Kreation:	-----
Beratung:	-----
Technik:	-----
Sonstiges:	-----

c) Haben Sie mindestens drei qualifizierte, feste Mitarbeiter, die nachweislich seit zwei Jahren schwerpunktmäßig im digitalen Business sind?

Nein

Ja, und zwar:

Mitarbeiter 1- Kreation (Qualifikationen, Referenzen):

Mitarbeiter 2 - Kreation (Qualifikationen, Referenzen):

Mitarbeiter 1 - Beratung (Qualifikationen, Referenzen):

Mitarbeiter 2 - Beratung (Qualifikationen, Referenzen):

Mitarbeiter 1 - Technik (Qualifikationen, Referenzen):

Mitarbeiter 2 - Technik (Qualifikationen, Referenzen):

Anmerkung: Nachweis über Mitarbeiterqualifikationen (z.B. geschwärzte Kopie einer Stellenbeschreibung/eines Auszugs des Anstellungsvertrages, Abschlussbeleg/Zertifikat pro aufgeführter Mitarbeiter)



ARBEITSWEISE (40%)

Kundenbetreuung (40%)

a) In welchen Abständen sprechen Sie oder Ihre Angestellte mit dem Kunden über das laufende Projekt? (Projektbegleitung)

- Monatlich
- Wöchentlich
- Täglich
- Gar keine Absprache im laufenden Projekt (nur bei Projektabschluss)

b) Welche Maßnahmen bieten Sie im Rahmen der Betreuung Ihrer Kunden an?

- Status Quo Analyse / Benchmarking
- Workshops
- Jour Fixes
- Strategische Betreuung:
 - Challenging
 - Coaching/Training
 - Audit
 - Evolution/Optimierung/Anpassung
- Sonstiges, und zwar:

c) Welche Unternehmensbereiche in den Kundenhäusern sind Ihre primären Ansprechpartner?

- Marketing/Branding
- HR
- Corp Communications
- IT
- Commerce
- Recht
- Vertrieb
- PR
- Service
- Produktentwicklung
- Sonstiges, und zwar:

Projektmanagement (40%)

a) Wie stellen Sie die technische Unterstützung zur Begleitung Ihres Projektmanagements sicher?

- Software, und zwar:
- Normierte Prozesse, und zwar:
- Methodeneinsatz, und zwar:
- Controlling, und zwar:

b) Wie behandeln Sie Veränderungswünsche (change requests) des Kunden? (z.B. Prozess, Tool, Transparenz)

.....

.....



c) Wie behandeln Sie Beanstandungen des Kunden (z.B. Bugs)? (z.B. Prozess, Tool, Transparenz)

Reporting (20%)

a) In welchen Abständen erfolgt ein Reporting gegenüber dem Kunden?

- Monatlich
- Wöchentlich
- Täglich
- Gar kein Zwischen-Reporting
- Sonstiges, und zwar: -----

b) Über welche Lösungen führen Sie ein Projektcontrolling durch?

- Inhouse-Lösung
- Lizenziertes Produkt eines Drittanbieters, und zwar: -----

c) Welche Art von Webcontrolling stellen Sie Ihrem Kunden zur Verfügung?

- Online-Zugang zum Reporting-System
- Einfaches (systemgestütztes) Reporting (PDF/E-Mail)
- Ausgearbeitetes Reporting

ENGAGEMENT AM MARKT (20%)

a) Haben Vertreter Ihres Unternehmens nachweislich innerhalb der letzten zwölf Monaten als Referenten im Bereich Digitales Marketing bei offiziellen Veranstaltungen teilgenommen?

- Nein
- Ja, und zwar: -----

Anmerkung: Bitte tragen Sie einen Beleglink ein oder fügen einen Nachweis z.B. Kopie oder Screenshot bei.

b) Hat Ihre Agentur bzw. Vertreter Ihres Unternehmens in den letzten zwölf Monaten nachweislich Fachartikel oder eine andere Art von Fachbeiträgen in Publikationen zum Fachbereich Digitales Marketing veröffentlicht?

- Nein
- Ja, und zwar: -----

Anmerkung: Bitte tragen Sie einen Beleglink ein oder fügen einen Nachweis z.B. Kopie oder Screenshot bei. Eigene Publikationen und Webseiten z.B. Unternehmensblog werden nicht berücksichtigt.

2. KUNDENZUFRIEDENHEITS-BEFRAGUNG

Bitte reichen Sie diesen Teil der Antragsunterlagen bei Bewerbung ein und fügen Sie zur Erfüllung der Voraussetzung drei Ansprechpartner Ihrer Kunden auf, mit denen Sie seit mindestens zwei Jahren zusammenarbeiten. Beachten Sie, dass drei Referenzen für die Bewertung berücksichtigt werden müssen, die übrigen zwei Kunden werden im Falle einer fehlenden Rückmeldung einer der unter 1-3 stehenden Kunden herangezogen.



Die nachfolgenden Kunden unterhalten mit uns aktuell eine Geschäftsbeziehung und stehen aufgrund ihrer Einwilligung zur Kontaktaufnahme durch den BVDW einmalig im Rahmen der Zertifizierung zur Abfrage der Zufriedenheit mit unserer Arbeit anhand eines Referenzfragebogens zur Verfügung. Im Rahmen dieser Abfrage werden keine Geheimhaltungspflichten verletzt.

- Nein
- Ja

Anmerkung: Die Befragung erfolgt streng vertraulich, dem Prüfungsgremium gehen lediglich die kumulierten Ergebnisse der Befragung zu. Bitte informieren Sie Ihre Ansprechpartner über eine Kontaktaufnahme durch den BVDW und teilen Sie uns ggf. die Urlaubsvertretungen Ihrer Ansprechpartner mit.

Unternehmen 1: _____

Ansprechpartner: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Kunde seit: _____

Unternehmen 2: _____

Ansprechpartner: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Kunde seit: _____

Unternehmen 3: _____

Ansprechpartner: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Kunde seit: _____

Unternehmen 4: _____

Ansprechpartner: _____
Nachname Vorname

E-Mail: _____

Telefon: _____

Kunde seit: _____

