

3.3 Retrievalsysteme

Überblick

<i>Retrieval</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	3,7	3,1
Creditreform	3,3	
D&B WorldBase	2,4	
D&B Access for Internet	3,1	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	3,1	3,0
ALLECO	2,1	
Hoppenstedt	3,3	
Whois	3,4	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	3,0	2,9
Sachon	2,5	
Wer liefert was?	3,1	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	2,0	2,6
Schober i-Select	2,1	
Schober i-Search	3,8	
GESAMT	2,9	

Die Gesamtbewertung aller getesteten Retrievalsysteme ist befriedigend (2,9). Besser als der Durchschnitt sind die Adress-Retrievalsysteme von AZ Bertelsmann und Schober i-Select, das Suchsystem von ALLECO, D&B's WorldBase sowie Sachons Produktretrieval.

Gemessen an unseren Idealvorstellungen eines Retrievalsystems, das sowohl professionelle Suchen erlaubt (wie bei Online-Hosts) als auch - als Mehrwert - sich dem Medium Internet anpasst, erwarten wir bei den meisten Systemen noch einen Blick nach vorne.

Nutzergerechte Gestaltung der Retrievalschnittstelle

<i>Usability</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	2	1,8
Creditreform	1	
D&B WorldBase	2	
D&B Access for Internet	2	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	2	2,0
ALLECO	2	
Hoppenstedt	2	
Whois	2	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	2	2,0
Sachon	2	
Wer liefert was?	2	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	2	2,3
Schober i-Select	2	
Schober i-Search	3	
GESAMT	2,0	

Die Usability aller Systeme ist - gemessen am derzeitigen Stand von Weboberflächen - bei allen Anbietern im grünen Bereich. Lediglich Schobers i-Search hat gewisse Defizite. Ansonsten gibt es wohl Detailprobleme sowohl im reibungslosen Ablauf von Funktionen (z.B. fehlerhafte Trunkierungen) als auch in (in unserer Sicht) wenig zielführenden Funktionalitäten (wenn z.B. eine automatische Trunkierung nicht umgehbar ist).

Creditreform OnLine hat leichte Vorteile (u.a. durch die fuzzy Suche) gegenüber den anderen, so dass wir uns hier zu einer 1 entschlossen haben. Von der Funktionalität her ähnlich sehr gut wäre Hoppenstedt, dessen Retrievalsystem jedoch noch kleine Unstimmigkeiten enthält.

Operatoren

<i>Operatoren</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	4	2,8
Creditreform	2	
D&B WorldBase	2	
D&B Access for Internet	3	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	2	2,8
ALLECO	2	
Hoppenstedt	4	
Whois	3	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	3	3,0
Sachon	2	
Wer liefert was?	4	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	1	2,3
Schober i-Select	2	
Schober i-Search	4	
GESAMT	2,7	

Die Gruppe der Adressinformationen schneidet mit 2,3 am besten ab (darunter ist auch das Teilsystem i-Search von Schober mit einer 4 vertreten). Eine Extrapolation wird AZ Bertelsmann mit einer 1 zugeschrieben. Der Rest der Gruppen bewegt sich um den Durchschnitt herum.

Insgesamt vermissen wir viele Funktionalitäten. So können nur ABCOnline, Sachon und ALLECO (dieses eingeschränkt auf zwei Argumente) das Boolesche UND innerhalb eines Feldes. Arithmetische Operatoren, gebraucht etwa zu Summenbildungen bei Umsatz, Mitarbeiterzahl usw., sind überhaupt nicht vorhanden. Auch Linkstrunkierungen sind alles andere als selbstverständlich. Teilweise lässt sich die automatische Trunkierung nicht ausblenden. U.E. ist hier noch - und das bei nahezu allen Systemen - Entwicklungsbedarf vorhanden.

Feldsuche

<i>Feldsuche</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	4	3,5
Creditreform	4	
D&B WorldBase	2	
D&B Access for Internet	4	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	3	2,8
ALLECO	1	
Hoppenstedt	3	
Whois	4	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	2	2,7
Sachon	1	
Wer liefert was?	5	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	1	2,0
Schober i-Select	1	
Schober i-Search	4	
GESAMT	2,8	

Bei der Feldsuche gibt es deutliche Unterschiede in der Einzelbewertung der Anbieter. ALLECO, Sachon, AZ Bertelsmann und i-Select von Schober bekommen sehr gute Noten, was aus der (relativen) Vielzahl der Suchmöglichkeiten und dem Vorhandensein von Indices resultiert. Wer liefert was? erhält eine 5 wegen viel zu weniger Suchfelder. Eine glatte 2 schreiben wir den Adressinformationen zu, während die Bonitätsinformationen sich um eine 3,5 bewegen.

Insgesamt bemängeln wir die zu geringe Anzahl an Suchfeldern.

Homonymkontrolle

<i>Homonymkontrolle</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	4	2,8
Creditreform	5	
D&B WorldBase	1	
D&B Access for Internet	1	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	2	4,3
ALLECO	5	
Hoppenstedt	5	
Whois	5	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	5	5,0
Sachon	5	
Wer liefert was?	5	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	-	-
Schober i-Select	-	
Schober i-Search	5	

GESAMT	4,0
---------------	------------

Der Gesamtdurchschnitt bei der Homonymkontrolle und der Darstellung von Unternehmenshierarchien ist nur ausreichend, und dennoch haben wir unter den Anbietern herausragende Einzelgänger. D&B meistert mit seinen beiden Produkten diese von uns vorgegebene Qualitätskategorie sehr gut. Nur diese Extrastellung zieht die Gruppennote der Bonitätsinformationen auf eine 2,8 hoch. ABConline "verhilft" den Firmenkurzdossiers mit einer 2 dazu, insgesamt mit einer Note 4,3 abzuschließen. Die restlichen Gruppenmitglieder und alle Produktretrievalsysteme verfügen nicht über diese Funktionalität.

Markierung und Sortierung

<i>Markierung Sortierung</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	5	4,3
Creditreform	4	
D&B WorldBase	4	
D&B Access for Internet	4	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	3	2,3
ALLECO	1	
Hoppenstedt	2	
Whois	3	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	1	3,0
Sachon	3	
Wer liefert was?	5	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	-	-
Schober i-Select	-	
Schober i-Search	3	
GESAMT	3,2	

Beim Markieren und Umsortieren von Trefferliste erhalten wir insgesamt eine Note von 3,2, die einen suboptimalen Entwicklungsstand signalisiert. Drei Ausnahmen dürfen wir hervorheben: ALLECO und Kompass mit einer 1 sowie Hoppenstedt mit einer 2.

Kostenanzeige

<i>Kostenanzeige</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	5	4,3
Creditreform	5	
D&B WorldBase	2	
D&B Access for Internet	5	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	1	1,0
ALLECO	1	
Hoppenstedt	1	
Whois	1	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	1	1,0
Sachon	1	
Wer liefert was?	1	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	1	1,0
Schober i-Select	1	
Schober i-Search	1	
GESAMT	1,9	

Die Benotung der Kategorie Kostenanzeige besagt zweierlei: Der Zugang zum System ist kostenfrei und damit aus Nutzersicht allein aus dieser Tatsache sehr gut. Hierunter fallen ABConline, Who is Who und Wer liefert was?.

Andererseits resultiert die Note sehr gut aus der Aufklärung des Nutzers über die zu erwartenden Kosten; er weiss, woran er ist, bevor er kostenpflichtige Transaktionen vornimmt.

Die einzige Anbietergruppe, die ausgesprochen schlecht im Online-Dialog über konkrete Preise Auskunft gibt, sind die Bonitätsinformationen. Auch sind hier (außer bei D&B) keine Preislisten im Web vorhanden.

Druck- und Exportschnittstelle

<i>Druck Export</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	2	2,0
Creditreform	3	
D&B WorldBase	1	
D&B Access for Internet	2	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	3	3,0
ALLECO	2	
Hoppenstedt	3	
Whois	4	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	2	1,7
Sachon	2	
Wer liefert was?	1	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	3	2,7
Schober i-Select	2	
Schober i-Search	3	
GESAMT	2,4	

Highlights bei den Schnittstellen zur Weiterverarbeitung bzw. zum Drucker sind Dun & Bradstreet WorldBase sowie Wer liefert was?. ALLECO wurde auf 2 abgewertet, da hier maximal 500 Datensätze exportiert werden können. Alle anderen Systeme bieten nicht die volle Palette aller Exportoptionen an.

Mailings

<i>Mailings</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	5	4,3
Creditreform	5	
D&B WorldBase	2	
D&B Access for Internet	5	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	5	4,0
ALLECO	1	
Hoppenstedt	5	
Whois	5	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	5	2,7
Sachon	2	
Wer liefert was?	1	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	1	2,3
Schober i-Select	1	
Schober i-Search	5	
GESAMT	3,4	

Entweder die Systeme unterstützen über Schnittstellen zu Office-Anwendungen Mailingaktionen (Serienbriefe, Adresslabels o.ä.) oder nicht (Note 5). Mit einer 1 schließen diejenigen Anbieter ab, die optimal eine persönliche Anrede vorbereiten. Dies sind ALLECO, Wer liefert was?; AZ Bertelsmann und Schober i-Select. Mit einer 2 bewerten wir Systeme, die zwar das Mailing beherrschen, die aber die Anredeformen auslassen (D&B WorldBase und Sachon).

Push-Dienst

<i>Push-Dienst</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	1	2,0
Creditreform	1	
D&B WorldBase	5	
D&B Access for Internet	1	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	5	5,0
ALLECO	5	
Hoppenstedt	5	
Whois	5	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	5	5,0
Sachon	5	
Wer liefert was?	5	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	5	5,0
Schober i-Select	5	
Schober i-Search	5	
GESAMT	4,1	

Einen Push-Dienst definieren wir in unserem Kontext als einen automatischen Nutzerservice, der im Anschluss an durchgeführte Recherchen in Aktion tritt und den Kunden aktiv über Änderungen an den gelieferten Daten informiert. Dies führen ausschließlich die Bonitätsdatenanbieter durch.

Ist ein Push-Dienst denn nur für diese Teilgruppe sinnvoll? Unsere Antwort ist eindeutig: nein. Wir erwarten eigentlich von jedem Retrievalsystem, dass es Informationsprofile im Sinne von Selective Dissemination of Information (SDI) anbietet.

Kontextsensitive Hilfe

<i>Kontextsensitive Hilfe</i>	Note Anbieter	Note Gruppe
1. Bonitätsdossiers		
Bürgel	5	3,8
Creditreform	3	
D&B WorldBase	3	
D&B Access for Internet	4	
2. Firmenkurzdossiers		
ABC der dt. Wirtschaft	5	2,8
ALLECO	1	
Hoppenstedt	3	
Whois	2	
3. Produkte und Firmen		
Kompass	4	2,7
Sachon	2	
Wer liefert was?	2	
4. Adressen		
AZ Bertelsmann	2	3,3
Schober i-Select	3	
Schober i-Search	5	
GESAMT	3,1	

Die meisten Anbieter vertreten offenbar die Meinung, dass ihre Systeme selbsterklärend seien. Falls ein Nutzer doch Fragen haben sollte, muss dieser halt telefonisch oder via E-Mail Kontakt mit der Hotline aufnehmen. Dieser Auffassung schließen wir uns nicht unbedingt an. Eine gute Hilfe, die bei jedem Retrievalschritt online abrufbar ist, gibt dem Kunden Sicherheit und Unterstützung bei eventuellen Problemen.

Highlight der kontextsensitiven Hilfe ist ALLECO, aber auch AZ Bertelsmann, Sachon, Wer liefert was? und Who is Who geben (kurze) kontextbezogene Hinweise.

