

# Kriterienkatalog für die Bewertung von Telefonkonferenz-Anbietern

---

## 1. Nutzerfreundlichkeit (Usability)

- Einfache Nutzung des Telefonkonferenzservices
- Benutzerfreundlicher Internetauftritt mit einfachen und verständlichen Informationen
- Schnelle und einfache Anmeldung zum Telefonkonferenz-Service
- Nutzungshinweisen zum Telefonkonferenzservice
- Sonstige Extraleistungen

## 2. Preisgestaltung/Kostenkommunikation

- Verständliche Kostenstruktur, keine versteckten Gebühren
- Klare Kommunikation der Kosten für den Service
- Genaue Hinweise auf abweichende Kosten für Mobilfunk
- Transparente Abrechnung
- Statistiken für Konferenznutzung

## 3. Sicherheit & Zertifizierungen

- Zugangssicherheit zu Konferenzen durch systemseitig generierte Konferenz-PINs
- Zusätzliche Sicherheits-PINs
- Sperren von Konferenzräumen
- Sicheres Hosting der Konferenzen, stabile & sichere Konferenzplattform mit Zugriffssperren
- Registrierung bei der Bundesnetzagentur
- Datenschutzbeauftragte beim Service-Anbieter
- Zertifizierungen durch TÜV oder vergleichbare Institute

## 4. Service & Support

- Operatorhilfe während der Konferenz
- Telefonischer Kundensupport
- Angebotene Servicezeiten
- Mehrsprachiger Kundenservice