

INHALT

1.	Technische Voraussetzung & Installation	2
1.1.	das richtige Headset	2
1.2.	Login und Start	2
2.	Das CATI-Befragungssystem ‚Keyingress‘	3
2.1.	Stammdaten.....	3
2.2.	Historie.....	3
2.3.	Fragebogen	3
2.4.	Ergebnis	3
2.4.1.	Die Ergebniskategorien	4
3.	Telefonieren & Interviews führen.....	6
3.1.	Es klingelt.....	6
3.2.	Interviewphasen.....	6
3.3.	Professionell arbeiten.....	6
3.4.	Tipps für deine erfolgreiche Interviewführung	6
3.4.1.	Allgemein	6
3.4.2.	Wiederkehrende situationen erkennen und meistern	7
3.4.3.	Häufige Fehler vermeiden.....	7
4.	Supervision/Kommunikation/coaching.....	8
4.1.	[Supervisor]-Button	8
4.2.	Microsoft Teams.....	8
4.3.	E-Mail.....	8
5.	Das Interviewer-Abrechnungsportal.....	8
6.	Fragen & Antworten	8
6.1.	Woher haben wir die Telefonnummern?	8
6.2.	Wie ist das mit dem Datenschutz?	9
6.3.	Warum fragen wir bei fast jeder Studie nach dem Einkommen im Haushalt?	9
6.4.	An wen kann der Befragte sich wenden, wo kann er sich über uns informieren?.....	9
7.	Begriffserklärungen	9
8.	Notizen.....	10

CATI on Demand – FAQ

1. TECHNISCHE VORRAUSSETZUNG & INSTALLATION

- 🔌 Computer oder Laptop
- 🔌 Stabile Internetverbindung (min. Bandbreite von 200kb/s)
- 🔌 (USB)-Headset

WICHTIG : Während der VoIP-Telefonie sollte die Internetleitung „frei“ gehalten werden. Eine gute Sprachverbindung ist nur dann möglich, wenn eine Mindestbandbreite von bis zu 300 kBit/s zur Verfügung steht. Bitte darauf achten, dass andere Programme oder das Betriebssystem während der Befragung keine großen Updates herunterladen.

Sollte die Sprachverbindung „abgehackt“ klingen oder der Befragte sich beschweren, bitte keine Interviews durchführen und umgehend Kontakt mit einem Supervisor aufnehmen.

1.1. DAS RICHTIGE HEADSET

Wir empfehlen ein USB-Headset, da hier die Einrichtung meist leichter ist. Außerdem empfehlen wir eine kabelgebundene (LAN) und keine drahtlose (WLAN) Verbindung zwischen dem Computer/Laptop und dem Router. Eine Funkübertragung (WLAN) ist störungsanfällig und kann die Qualität der VoIP-Telefonie beeinträchtigen.

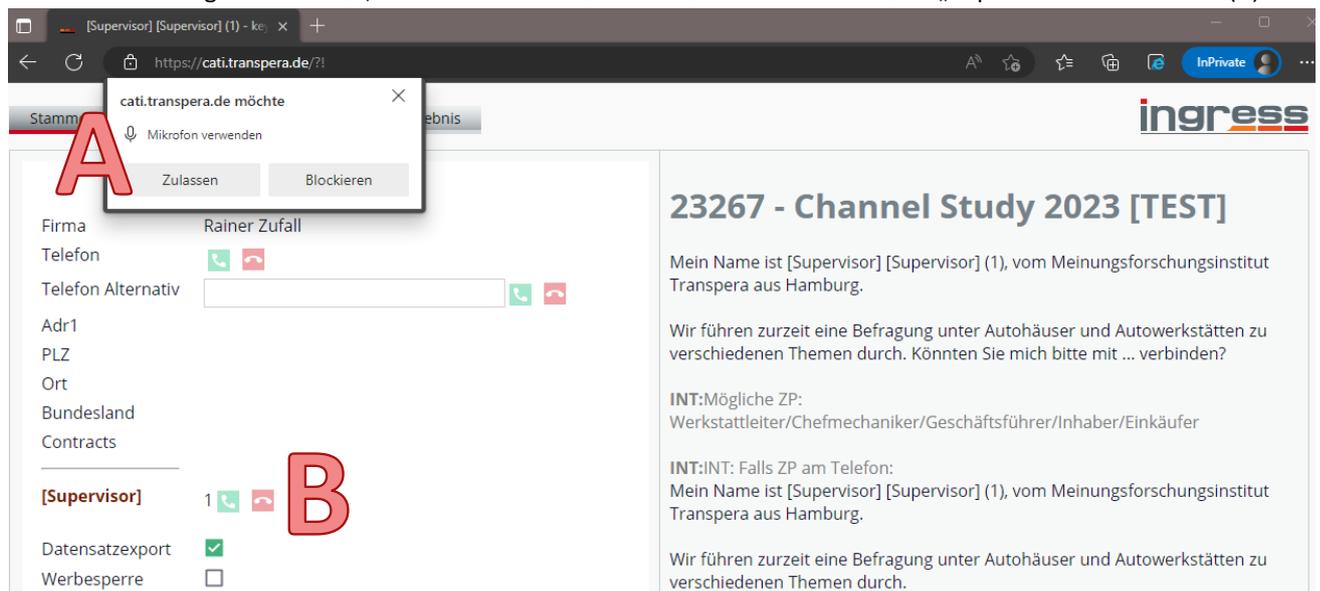
WICHTIG : Das Headset muss außerdem als „Hauptaudiogerät“ in den Soundeinstellungen ausgewählt sein

1.2. LOGIN UND START

Unser Befragungssystem ist unter <https://cati.transpera.de> erreichbar. Die Anmeldedaten zu unserem Befragungssystem haben wir mit der „Willkommensmails“ versendet.

Damit die VoIP-Telefonie funktioniert, wird eines der folgenden Betriebssysteme benötigt: Windows, macOS oder Linux. Unterstützt werden alle aktuellen, gängigen Internetbrowser wie Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera oder Safari (macOS). Mit dem Internetbrowser die Internetseite <https://cati.transpera.de> aufrufen und sich mit den Zugangsdaten anmelden. Sobald man eine Befragung ausgewählt hat, muss die Freigabe auf das Mikrofon zugelassen werden (A).

Um die Leitung zu testen, bitte einmal einen Test-Anruf an den „Supervisor“ auslösen (B).



2. DAS CATI-BEFragungSSYSTEM ‚KEYINGRESS‘

Das CATI-Befragungssystem ‚keyingress‘ ist über **Login** auf unserer Internetseite <https://transpera.de> oder direkt über <https://cati.transpera.de> erreichbar. Nach dem Login muss ein Mandant/Befragung ausgewählt werden. Sobald man die Befragung ausgewählt hat, bekommt man vom System einen Teilnehmerdatensatz zugewiesen.

2.1. STAMMDATEN

Die Stammdaten zeigen alle Informationen zu einer Adresse an.

2.2. HISTORIE

Unter dem Reiter "Historie" wird die Historie für die Adresse angezeigt. Der Interviewer kann sich weitere Informationen zu den Historieneinträgen anzeigen lassen, indem er auf einen Historieneintrag klickt. Diese weitergehenden Informationen können z.B. ein Wiedervorlagendatum oder ein Bemerkungstext sein und werden so lange angezeigt, bis ein erneuter Klick auf denselben Eintrag erfolgt. Alternativ können mit dem Button "Alle Historieneinträge auf-/zuklappen" alle weitergehenden Informationen ein- bzw. ausgeblendet werden.

2.3. FRAGEBOGEN

Soll das Interview begonnen werden, auf "Befragung starten" im Reiter Stammdaten bzw. auf den eigenen Reiter "Fragebogen" klicken. Daraufhin werden die Fragen in der Regel nach dem „Eine-Frage-pro-Bildschirm-Prinzip“ angezeigt. Nach jeder Frage kann zurückgesprungen werden, die Ergebnisse bleiben erhalten.

Nach Beendigung des Interviews wird das Interview mit entsprechendem Klick gespeichert.

2.4. ERGEBNIS

Vor dem Speichern einer Adresse ist immer eine Ergebniskategorie auszuwählen. In der Dropdown-Liste "Ergebniskategorie" werden alle für die Befragung definierten Ergebniskategorien angezeigt. Im Falle eines Abbruchs ist ein Grund auszuwählen und auf "Speichern" zu klicken. Das Speichern einer Adresse ohne die Auswahl einer Ergebniskategorie ist nicht möglich. Wurde das Interview begonnen oder vollständig durchgeführt, ist die entsprechende Ergebniskategorie bereits vorausgewählt.

Wird als Ergebnis "Rückruf: Terminvereinbarung" oder eine Ergebniskategorie gewählt, die eine manuelle Wiedervorlage erzeugt, erscheint ein Datumsfeld. Wiedervorlagendatum und -Uhrzeit können durch den Kalender-Button ausgewählt werden. Alternativ können Datum und Uhrzeit auch manuell eingegeben werden. Zudem kann zu der Wiedervorlage eine Bemerkung hinzugefügt werden.

Die Ergebniskategorie "Teilnehmer speichern und wieder aufrufen" kann für bestehende Teilnehmer verwendet werden. Bei Auswahl dieser Ergebniskategorie wird der Teilnehmer nach dem Speichern automatisch wieder vorgelegt. Auf diese Weise können Änderungen an der Adresse gespeichert oder eine Aktion (z.B. E-Mail-Versand mit Zugangsdaten für Co-Browsing) ausgelöst werden, ohne die Adresse abzuschließen.

Nach dem Anklicken des Buttons "speichern und weiter" wird der nächste Teilnehmer angezeigt. Alternativ wird mit dem Button "beenden" der Teilnehmer gespeichert, aber nicht der nächste Teilnehmer angezeigt. Stattdessen wird die Befragung beendet und in die Startebene gewechselt.

2.4.1. DIE ERGEBNISKATEGORIEN

Stammdaten	Historie (3)	Fragebogen	Ergebnis
------------	--------------	------------	-----------------

Ergebniskategorie

Teilnehmer speichern und wieder aufrufen ▼

- Teilnehmer aufgerufen
- Teilbefragung
- Teilnehmer speichern und wieder aufrufen

- Bandansage: Rufnummer nicht vergeben
- Bandansage: Rufnummer nicht zulässig
- Bandansage: Rufnummer ungültig
- Bandansage: Teilnehmer (vorübergehend) nicht erreichbar
- Rückruf: Keine Gesprächsannahme (WV 1200 min)
- Rückruf: Leitung besetzt (WV 10 min)
- Rückruf: Mailbox (geschäftlich) (WV)
- Rückruf: Mailbox (persönlich) (WV 1440 min)
- Rückruf: Terminvereinbarung (WV)
- Teilnahme abgelehnt
- Teilnahme innerhalb der Feldzeit nicht möglich
- Teilnehmer passt nicht in die Quote
- Teilnehmer passt nicht zur Zielgruppe - Sonstiges
- Verständigungsprobleme (Sprache)
- Verständigungsprobleme (Technik)

Wenn eine Ergebniskategorie mit einem * (Sternchen) versehen ist, wird bei Auswahl dieser Kategorie die Telefonnummer zurück in den Adresspool gelegt und erscheint nach einer voreingestellten Zeit automatisch wieder.

☎ **E-Mail - Fragebogen-Link gesendet**

Diese Ergebniskategorie wird nur ausgewählt, wenn zuvor über den Fragebogen bzw. über die Stammdaten eine E-Mail-Adresse aufgenommen wurde und der Befragte den Wunsch geäußert hat, das Interview selbst online zu beantworten. Option ist nicht immer verfügbar.

☎ **E-Mail - Informationsschreiben versendet**

Falls vorhanden, wird eine E-Mail mit einem Informationsschreiben an die E-Mail-Adresse verschickt, welche vorher unter Stammdaten aufgenommen wurde. Option ist nicht immer verfügbar.

☎ **FAX - Informationsschreiben versendet**

Falls vorhanden, wird ein FAX mit Informationen an die Faxnummer verschickt, welche vorher unter Stammdaten aufgenommen wurde. Option ist nicht immer verfügbar.

CATI on Demand – FAQ

- ⓧ **Bandansage: Rufnummer nicht vergeben**
Bei der angerufenen Telefonnummer kommt die Meldung "Kein Anschluss unter dieser Nummer" oder "Die Rufnummer ist nicht vergeben".
- ⓧ **Bandansage: Rufnummer nicht zulässig**
Bei der angerufenen Telefonnummer kommt die Meldung "Rufnummer nicht zulässig".
- ⓧ **Bandansage: Rufnummer ungültig**
Bei der angerufenen Telefonnummer kommt die Meldung: „Rufnummer unvollständig“ oder „Rufnummer ungültig“.
- ⓧ **Bandansage: Teilnehmer (vorübergehend) nicht erreichbar**
Bei der angerufenen Telefonnummer kommt die Meldung "Diese Rufnummer ist nicht erreichbar" oder "Der Teilnehmer ist zurzeit nicht erreichbar“.
- ⓧ **Rückruf: Mailbox (persönlich)**
Unter dieser Telefonnummer geht eine persönliche Mailbox ran. Bitte nicht besprechen.
- ⓧ **Rückruf: Mailbox (geschäftlich)**
Unter dieser Telefonnummer geht ein Anrufbeantworter eines Unternehmens ran. Bitte nicht besprechen. Evtl. Sprechzeiten beachten.
- ⓧ **Rückruf: Keine Gesprächsannahme**
Unter dieser Telefonnummer nimmt niemand den Hörer ab. Bitte maximal 4-6 x klingeln lassen.
- ⓧ **Rückruf: Leitung besetzt**
Die Telefonleitung ist besetzt
- ⓧ **Rückruf: Terminvereinbarung**
Es gab Kontakt mit einer Kontaktperson bzw. einer Zielperson und es wurde ein weiterer Anruf vereinbart. (Bei Terminen bitte immer den Namen der KP oder ZP notieren.)
- ⓧ **Teilnahme abgelehnt**
Der Gesprächspartner und auch sonst niemand im Unternehmen/Haushalt möchte an der Umfrage teilnehmen.
- ⓧ **Teilnahme abgelehnt - nach E-Mail/Fax**
Die Zielperson möchte nicht an der Umfrage teilnehmen. Hat nach Erhalt eines Informationsschreiben die Teilnahme abgesagt.
- ⓧ **Teilnahme innerhalb der Feldzeit nicht möglich**
Die Zielperson hat erst Zeit, nachdem die Befragung abgeschlossen ist.
- ⓧ **Teilnehmer passt nicht in die Quote**
Die Zielperson lässt sich zu einer Quote zuordnen, in der es bereits ausreichend Interviews gibt.
- ⓧ **Teilnehmer passt nicht zur Zielgruppe**
Die gesuchte Zielperson ist unter der angegebenen Rufnummer nicht zu erreichen.
- ⓧ **Verständigungsprobleme (Sprache)**
Kommunikationsprobleme.
- ⓧ **Verständigungsprobleme (Technik)**
Technische Probleme mit der Telefonverbindung.

3. TELEFONIEREN & INTERVIEWS FÜHREN

3.1. ES KLINGELT...

Bei B2B-Befragungen bitte nur 4-6-Mal klingeln lassen. Wenn dann keiner ans Telefon geht, hat der Gesprächspartner vermutlich auch keine Zeit, ein Interview zu führen.

3.2. INTERVIEWPHASEN

Ein Interview besteht aus verschiedenen Teilen. Hier werden kurz die unterschiedlichen Ziele dargestellt.

Einstieg

Person finden, die am Interview teilnehmen möchte.

Screening

Der erste Teil des Interviews, in dem durch bestimmte Fragen geklärt wird, ob der Befragte zu der gesuchten Zielgruppe der Befragung passt und ob er zu einem Gespräch bereit ist. Hier kann es entweder zur Fortsetzung des Interviews oder zum Abbruch kommen.

Hauptteil

Die Meinung des Befragten wird erfragt.

Abschluss

Zum Abschluss eines Interviews werden am Ende oft noch Fragen zur Person (z. B. Alter, Geschlecht, Familienstand, Einkommen, Wohnort, etc.) gestellt.

3.3. PROFESSIONELL ARBEITEN

- ☞ Hintergrundgeräusche möglichst abschalten.
- ☞ Die Interviewer-Anweisungen beachten.
- ☞ Fragen vollständig vorlesen (!)
- ☞ Antwortmöglichkeiten vollständig vorlesen (!)
- ☞ Keinen Smalltalk oder ein persönliches Gespräch mit dem Befragten führen (vor allem bei B2B Befragungen)
- ☞ Während des Gesprächs nicht rauchen.
- ☞ Nicht alkoholisiert (oder unter Drogeneinfluss) arbeiten.
- ☞ Bei Unklarheiten den Supervisor lieber einmal häufiger kontaktieren, diese sind zur Unterstützung der Interviewer da 😊

3.4. TIPPS FÜR DEINE ERFOLGREICHE INTERVIEWFÜHRUNG

Ihr Ziel ist es, dass die Person am anderen Ende der Leitung ein Interview mit Ihnen führen möchte oder Sie mit einem geeigneten Gesprächspartner verbindet. Im Folgenden finden Sie Hinweise, die Ihnen helfen können, mehr erfolgreiche Interviews zu führen.

3.4.1. ALLGEMEIN

- ☞ **Es gibt nicht „den einen“ Weg, wie man mit den Menschen am Telefon spricht, der immer richtig ist.** Denn es gibt auch nicht nur die eine Sorte Menschen, die ans Telefon gehen. Jeder Interviewer hat aber seine Stärken und Schwächen, die er beide kennen lernen sollte. Seine Stärken kann man gezielt einsetzen und an seinen Schwächen kann man arbeiten.

CATI on Demand – FAQ

- ☎ **Die Begrüßung ist wichtig, denn ein gelungener Einstieg verschafft eine gute Ausgangsposition.** Der Gesprächspartner macht sich am Telefon in Sekundenbruchteilen ein Bild von uns. Menschen anzurufen bedeutet, sie durchs Telefon zu besuchen. Beginnen Sie das Telefonat aufgeschlossen und respektvoll.
- ☎ **Stimmungen werden über die Stimme transportiert.** Am Telefon übertragen sich auch Emotionen. Der Gesprächspartner hört, ob man zufrieden oder genervt ist. Deshalb: Private oder berufliche Kümernisse vorübergehend ausblenden. Auch spontanen Ärger über den Gesprächspartner kann man ableiten, ohne den anderen das spüren zu lassen. Man kann z. B. kurz tief Luft holen und/oder mit einer Hand für einige Augenblicke fest die Tisch- oder Stuhlkante umklammern. Der Sprechende merkt so nichts, weil der Ärger ein anderes Ventil als die Stimme bekommen hat.
- ☎ **Innere Haltung: Seien Sie neugierig auf die Menschen.** Sehen Sie in jedem Telefonat eine Herausforderung und Chance, noch professioneller zu werden. **Seien Sie auch neugierig auf die Antworten.** Die eigene Meinung ist dabei nicht wichtig, sie darf den Befragten nicht beeinflussen.

3.4.2. WIEDERKEHRENDE SITUATIONEN ERKENNEN UND MEISTERN

- ☎ **Ich schaffe es nicht, einen guten Einstieg ins Gespräch zu finden**
Wenn es Ihnen schwerfällt, sofort am Telefon die passenden Worte zu finden oder Sie leicht ins Stocken geraten: Legen Sie sich einen Satz zurecht (z. B. durch Aufschreiben), wie Sie das Gespräch anfangen wollen. Sie vermeiden so Füllwörter (z. B. „Ähm“), wirken professionell und ernstzunehmend
- ☎ **Der Befragte kann sich nicht für eine Antwortmöglichkeit entscheiden**
Trotzdem um eine Entscheidung für eine der Antwortmöglichkeiten bitten. Wo sich der Befragte am ehesten einordnet. Freundlicher Hinweis, dass man sich als Interviewer keine Antworten ausdenken darf. Es geht um die eigene Meinung des Befragten, nicht um deine als Interviewer.
- ☎ **Der Befragte fragt nach dem Auftraggeber der Studie/ fragt, für wen diese Studie durchgeführt wird**
Der Auftraggeber der Studie bleibt immer anonym (also geheim), damit die Befragten in ihrer Meinung nicht dadurch beeinflusst werden können.
- ☎ **Es stellt sich heraus, dass der Befragte doch nicht in die Zielgruppe passt**
Freundlich mitteilen, dass er leider nicht zur Zielgruppe gehört und sich verabschieden.
- ☎ **Irgendetwas ist unklar. Sie kommen nicht weiter. Sie sind unsicher, ob Sie etwas wirklich richtigmachen**
Bitte rufen Sie uns an. Wir versuchen, dir bei allen Unklarheiten zu helfen. Wir wollen, dass Sie erfolgreich Interviews führen!

3.4.3. HÄUFIGE FEHLER VERMEIDEN

Jeder macht Fehler 😊. Hier sprechen wir die häufigsten an, die auch dir begegnen können und weisen darauf hin, wie man sie vermeidet.

- ☎ Beeinflussende Fragen (Suggestivfragen) stellen, z. B. „Das finden Sie doch bestimmt gut, oder?“

.: BESSER .: *Frage und Antwortmöglichkeiten vollständig vorlesen. Jeder hat das Recht, seine eigene Meinung unbeeinflusst zu sagen.*

- ☎ Ein Interview führen, obwohl der Befragte nicht zur Zielgruppe gehört.

.: BESSER .: Das Gespräch an dieser Stelle freundlich beenden und nächste Nummer wählen. Kein Problem.

4. SUPERVISION/KOMMUNIKATION/COACHING

4.1. [SUPERVISOR]-BUTTON

Bei Rückfragen, Problemen oder anderen Situationen sind unsere Supervisoren allzeit bereit. Zu jederzeit kann der Interviewer über den sogenannten [Supervisor]-Button telefonischen Kontakt zu einem der Supervisoren aufnehmen. Der [Supervisor]-Button ist sowohl in allen Test-Befragungen als auch in den „Live-Befragungen“ verfügbar.

4.2. MICROSOFT TEAMS

Des Weiteren nutzen wir Microsoft Teams, um mit den Interviewern live kommunizieren zu können. Dazu erhält jeder Interviewer eine Einladung zu unserem Teams-Account. Dieser ist auch unter <https://teams.transpera.de> erreichbar.

.: WICHTIG .:

Es ist wichtig, dass die Interviewer, während sie an den Befragungen telefonieren, immer über MS Teams erreichbar sind.

4.3. E-MAIL

Falls es nicht eilig ist, kann der Interviewer auch eine E-Mail an supervisor@transpera.de senden. Diese E-Mail ist jedem Mitarbeiter, der für die jeweilige Befragung mit zuständig ist, zugänglich. So ist gewährleistet, dass auch auf die E-Mails zügig reagiert werden kann.

5. DAS INTERVIEWER-ABRECHNUNGSPORTAL

Das Interviewer-Abrechnungsportal dient der Abrechnung der jeweiligen Befragungen.

Login

Der Bereich Abrechnung ist erst nach erfolgreichem Login zugänglich. Die Zugangsdaten für das Portal werden von uns per E-Mail verschickt.

Abrechnung

Abrechnungen werden individuell und projektweise durch das TRANSPERA-Team freigegeben. Nach der Freigabe können hier die Abrechnungsdaten eingesehen und eine Rechnung geschrieben werden.

Stammdaten

Falls sich an den Stammdaten etwas geändert hat, können hier die Daten aktualisiert werden.

Logout

6. FRAGEN & ANTWORTEN

6.1. WOHER HABEN WIR DIE TELEFONNUMMERN?

Im Wesentlichen gibt es zwei verschiedene Arten von Befragungen in der Marktforschung – die Kundenbefragung und die repräsentative Bevölkerungsbefragung.

Bei Kundenbefragungen möchte unser Auftraggeber z.B. die Zufriedenheit seiner Kunden untersuchen lassen und gibt dazu eine wissenschaftliche Untersuchung in Auftrag. Zu diesem Zweck erhalten wir die Telefonnummern und teilweise auch die Namen der Kunden von unserem Auftraggeber. Diese Informationen werden für die Dauer und

CATI on Demand – FAQ

für die Durchführung der Befragung genutzt. Die Ergebnisse der Befragung werden von den Adressdaten abgekoppelt und anonym ausgewertet.

Bei repräsentativen Bevölkerungsbefragungen werden die Telefonnummern in der Regel per Zufallsverfahren erstellt. Daher kennt man auch nicht Namen oder Adresse zu der angerufenen Nummer. Das Zufallsverfahren kann man sich wie die Ziehung der Lottozahlen vorstellen. Dadurch kann auch eine nicht in öffentlichen Verzeichnissen aufgeführte Telefonnummer "getroffen" werden. Dass eine Telefonnummer angewählt wurde, ist also reiner Zufall. Mit diesem Zufallsprinzip ist es möglich, telefonische Umfragen repräsentativ durchzuführen. Nach der Befragung wird die Telefonnummer von den Antworten im Interview getrennt. Bei der Auswertung der Ergebnisse sind keine Rückschlüsse auf die befragte Person möglich.

6.2. WIE IST DAS MIT DEM DATENSCHUTZ?

Als kooperatives Mitglied im [BVM](#) (Berufsverband deutscher Marktforscher) arbeiten wir nach den Richtlinien des BVM und dem internationalen [ESOMAR Kodex](#).

Unsere Interviewer klären den Befragten vor jeder Befragung über folgende Punkte auf:

- Ⓜ die Identität des Instituts
- Ⓜ den allgemeinen Zweck der Untersuchung
- Ⓜ wie die Daten verarbeitet und genutzt werden
- Ⓜ die Freiwilligkeit der Teilnahme

Personenbezogene Daten werden niemals an unsere Auftraggeber weitergegeben.

6.3. WARUM FRAGEN WIR BEI FAST JEDER STUDIE NACH DEM EINKOMMEN IM HAUSHALT?

Die Antworten von unseren Befragten werden strikt von der Telefonnummer getrennt ausgewertet. Die Antworten werden nicht mit einer Person oder Institution in Verbindung gebracht. Es erfolgt lediglich eine Auswertung nach Gruppen. Darum erheben wir auch mit jeder Umfrage statistische Daten: im Bevölkerungsbereich unter anderem das Alter, Geschlecht, Familienstand, Haushaltsgröße, Schulbildung, Einkommen, etc. Ein Beispiel aus der Wahlberichterstattung: Die 18- bis 30jährigen haben Partei A gewählt und die 50-60jährigen haben Partei B gewählt.

6.4. AN WEN KANN DER BEFRAGTE SICH WENDEN, WO KANN ER SICH ÜBER UNS INFORMIEREN?

Transpera – Institut für Markt- und Meinungsforschung GmbH

Grandkuhlenweg 3

22549 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 22 86 86 0 - 0

Fax. +49 (0)40 22 86 86 0 - 99

E-Mail: kontakt@transpera.de

Internet: www.transpera.de

7. BEGRIFFSERKLÄRUNGEN

CATI = Computer Assisted Telephone Interview (Computer gestützte telefonische Interviews)

B2B = Business to Business = Zielpersonen sind Personen in Firmen, Ärzte

B2C = Business to Customer = Zielpersonen sind Personen in Privathaushalten

8. NOTIZEN