

# Produktbeschreibung der Penta Fintech GmbH für Listingprodukte

(Stand 03/2022)

## 1.1 Standortmanager

Penta stellt ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“) den Standortmanager zur Verfügung. Der Standortmanager ist Basis für alle weiteren, zusätzlichen Leistungen, die der Kunde bei Penta bezieht.

Je nach Produkthanforderung kann der Standortmanager auf der markee location service cloud (kurz „mlsc“) oder auf Yext beruhen.

Penta stellt dem Kunden unabhängig von der Plattform einerseits eine Benutzeroberfläche zur Verfügung, andererseits auch die Möglichkeit über eine Rest-API automatisiert Daten anzuliefern.

Der Kunde erhält einen eigenen Arbeitsbereich basierend auf dem Rahmenvertrag und auf das Leistungsportfolio abgestimmt, der jederzeit durch Leistungen erweitert werden kann. Der Arbeitsbereich ist strikt getrennt von Arbeitsbereichen anderer Nutzer außerhalb des Kunden (Mandantentrennung), sodass eine Vermischung der im Arbeitsbereich des Kunden erhobenen und verarbeiteten Daten mit anderweitig erhobenen Daten nicht stattfinden und ein Zugriff auf die Daten des Kunden Arbeitsbereiches von Nutzern außerhalb des Kunden mit Ausnahme von Mitarbeitern von Penta und deren technischen Dienstleistern nicht erfolgen kann. PENTA garantiert, dass ihre Mitarbeiter und/oder der technische Support keine Änderungen an den von dem Partner eingestellten Daten vornehmen, es sei denn, es liegt eine ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Kunden vor. Der Kunde ist für alle Handlungen in seinem Arbeitsbereich grundsätzlich ausschließlich selbst verantwortlich.

Leistungsbestandteile der mlsc sind:

- POI CMS: Zentrales System zur Verwaltung der Standortdaten
- Benutzerverwaltung & Nutzerrollen nach Berechtigungsstufen
- markee Schnittstellen:  
Bereitstellung von Anlieferungs- und Abrufungs-Methoden. Penta stellt eine Rest-API, einen Webservice sowie File-Anlieferungsmodelle zur Verfügung und unterstützt den Partner bei der Integration. Aktuelle Dokumentation unter:  
<https://api.mark.ee>
- White Label Benutzeroberfläche:
- Das kundenspezifische Setup inkludiert Logo und Hauptfarben, Impressum, AGB, E-Mail-Footer und E-Mail-Templates (Standardtemplates sind inkludiert)
- Reporting & Alerts
- Abhängig vom gebuchten Produkt können automatisierte Reportings und Alerts im CI des Kunden verschickt werden.
- Statistiken
- Abhängig vom jeweiligen Produkt und Netzwerkpartner werden bestimmte Kennziffern erhoben und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

## 1.2 Listing: Google Business Profile

Penta stellt dem Kunden die technische Möglichkeit, seine Google Business Profiles (im Folgenden GBP) über die mlsc Plattform zu verwalten, Statistiken kumuliert einzusehen und Bewertungen einzusehen und auch zu beantworten.

Im Zuge des Projektstarts gewährt der Kunde Penta Zugriff auf bestehende GBP, damit eine erfolgreiche Verbindung zwischen der mlsc eingerichtet werden kann und die Leistungserbringung gewährleistet werden kann.

## 1.3 Listing: Google Business Profile Verifizierung

Penta unterstützt den Kunden im Zuge des Projektverlaufs, neue oder noch nicht vorhandene GBP zu verifizieren. Je nach Voraussetzung bietet sich eine der folgenden Möglichkeiten an:

- Unternehmen mit weniger als 10 POI und einer Kategorie, die in das Google Whitelist fällt, bietet Penta die Möglichkeit, Einträge automatisch zu verifizieren. Der Kunde nennt Penta die E-Mailadresse seines Google-Kontos, damit diese zur primären Inhaberschaft des GBP eingeladen werden kann.
- Unternehmen mit weniger als 10 POI und keiner Kategorie, die in das Google Whitelist fällt, müssen eine manuelle Verifizierung durchlaufen. Google stellt zu diesem Zwecke mindestens eine der drei Möglichkeiten zur Verifizierung zur Verfügung:
  - Versand eines Codes per Postkarte
  - Versand eines Codes per E-Mailadresse
  - Nennung des Codes per automatisierten Telefonanruf an hinterlegter TelefonnummerPenta hat keinerlei Einfluss darauf, welche Möglichkeit angeboten wird
- Unternehmen mit mehr als 9 POI müssen eine von Google gesonderte Form der Verifizierung durchlaufen. Zu diesem Zweck legt der Kunde nach Rücksprache mit Penta eine Standortgruppe an. In dieser liegen alle Standorte des Unternehmens und die Bulk Verifizierung wird angefordert. Daraufhin prüft ein Google Mitarbeiter, ob alle Anforderungen erfüllt sind und das Konto zur Bulk Verifizierung geeignet ist. Alle künftigen Standorte werden nach erfolgreicher Freischaltung instant verifiziert.

Die aktuellen Richtlinien für die Google Bulk Bestätigung:

<https://support.google.com/business/answer/4490296?hl=de>

## 1.4 Listing: Reichweitenpartner

Unter dem Begriff „Listing“ bietet Penta dem Kunden/Partner die Möglichkeit Firmeneinträgen und -profilen in Onlineverzeichnissen, Plattformen für Bewertungen, mobilen Kartenanbietern, sozialen Netzwerken u. ä. (im Folgenden Portale genannt) zu erstellen, optimieren und zu pflegen. Durch die Anbindung der Plattformen an mlsc oder Yext erfolgt eine automatische Bespielung der Einträge, sofern dies technisch möglich ist.

- Aus technischen und anderen Gründen (z.B. Leistungsbeziehung direkt auf der Plattform) kann nicht bei allen im Internet existierenden Portalen die Eintragung und Pflege vorgenommen werden. Die Anzahl der an den Kunden-Account angeschlossenen Portale richtet nach dem vom Kunden gebuchten Paket. Ergänzend hierzu ergibt sich der Umfang der jeweiligen Leistung aus den in der jeweiligen Produktbeschreibung enthaltenen Aussagen. Die

Portale, die an den Account des Kunden angeschlossen werden, hängen von der jeweiligen technischen Verfügbarkeit des Portals sowie von der Branche, in der der Kunde tätig ist, ab.

- Penta wird soweit technisch möglich, dafür Sorge tragen, dass auch bestehende Alt-Eintragungen aktualisiert werden. Hierfür kann im Einzelfall die Mitwirkung des Kunden dahingehend erforderlich sein, dass zur Bearbeitung bestehende Eintragungen existierende Zugangsdaten an Penta übermittelt werden müssen bzw. dass veraltete Eintragungen gelöscht werden, um einen Neueintrag technisch zu generieren. Der Kunde hat vor Projektstart Penta zu informieren, falls durch ein Rebranding oder durch einen Umzug Daten in abweichender Form vorliegen könnten, damit eine Übernahme der alten Einträge gewährleistet sein kann.
- Penta haftet weder für die verzögerte oder nur teilweise Annahme der Daten und Materialien, deren Ablehnung oder spätere Löschung seitens der Portale. Penta haftet nicht für die Veränderung der eingepflegten Daten und Materialien seitens der Portale und die Platzierung der Daten und Materialien auf der jeweiligen Portalseite. Penta haftet nicht für die Stilllegung von Portalen.
- Penta übermittelt die vom Kunden übermittelten Daten wie Firmenname, Anschrift, Kontaktmöglichkeiten, etc. an verschiedene Portale. Penta ist berechtigt, die vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte und personenbezogenen Daten den Produktpartnern zu übertragen bzw. zugänglich zu machen. Penta ist auch berechtigt, um die Richtlinien dieser Portale einzuhalten, die Firmierung und sonstigen Daten und Materialien des Kunden Richtlinienkonform anzupassen. Der Kunde bevollmächtigt Penta und seinen Produktpartner zum Zwecke der Übermittlung und Veröffentlichung der Daten gegenüber den Portalen in seinem Namen aufzutreten.
- Penta ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, das Angebot auf Basis der Auftragsdaten ohne inhaltliche Abstimmung und Freigabe durch den Kunden anzunehmen und zu erfüllen.
- Im Übrigen gelten die Mitwirkungspflichten gemäß den Sonderbedingungen.
- Zur Erfüllung dieser Leistungen bedienen wir uns derzeit folgender Produktpartner:

**Yext Limited, 7th Floor, United Kingdom House, 2 Great Titchfield St, Fitzrovia, London W1D 1NN, Vereinigtes Königreich**

Der Kunde akzeptiert die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Yext Limited.

**Excelsea GmbH & Co. KG, Pretzfelder Str. 7-11, 90425 Nürnberg**

Der Kunde akzeptiert die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Excelsea GmbH & Co. KG.

### 1.5 Listing: Dublettenunterdrückung

Duplikateinträge können Kunden des Partners und ggf. zur Unterdrückung an das betroffene Partnerportal gemeldet werden. Unberechtigte Duplikatsmeldungen können ignoriert werden.

Penta stellt dem Kunden die Funktion zur Verfügung bereits bestehende, nicht verwaltete oder veraltete Einträge von Kunden in Portalen, die dem Listing Netzwerk angehören, zu unterdrücken, damit diese solange die Lizenz aktiv ist nicht wieder auf den Portalen erscheinen.

Die Portale, die Duplikatsunterdrückung zum Stand 01.10.2021 unterstützen sind:

AroundMe, Auskunft.de, Branchenbuch Deutschland, Brunch-Lunch-Dinner, Cylex, Dialo, FindOpen, Golocal, Hotfrog, iGlobal, Koomio, Marktplatz Mittelstand, Meinestadt.de, Oeffnungszeiten.com, Ortsdienst.de, Stadtbranchenbuch, Superbranchen, Tupalo, VebidooBiz, Where to?, Wogibtswas.de, Yalwa, Yellowmap

Die potenziellen Duplikate werden automatisiert gesucht und im Standortmanager ausgespielt. Nach einer manuellen Prüfung durch den Kunden können die Einträge als Duplikat zur Unterdrückung eingereicht werden.

Sollte es sich bei einem der Einträge nicht um ein Duplikat des Kundeneintrags handeln, kann der Eintrag ignoriert werden.

Nach Einreichung der Duplikate prüfen die Portale, ob es sich um ein Duplikat handelt. Ist das Ergebnis der portalseitigen Prüfung positiv, wird vom Portal die Unterdrückung durchgeführt. Erfolgt eine Unterdrückung durch fehlerhafte Prüfung der jeweiligen Portale, bei denen Duplikatseinträge vorliegen, so übernimmt der Partner keine Haftung.

#### **1.6 Bewertungsmanagement: Monitoring**

Der Standortmanager sammelt je nach gebuchten Paket Bewertungen über Unternehmen aus angebotenen Plattformen, die Bewertungen der Nutzer zulassen ab dem Zeitpunkt des hinterlegten Vertragsstarts. Die gesammelten Bewertungen können von dem Kunden über den Zugang eingesehen und zur besseren Übersicht entweder nach Portal oder nach Sternenanzahl sortiert werden. Sind mehrere Standorte in einem Unternehmen hinterlegt können die Bewertungen auch nach den Standorten gefiltert werden.

#### **1.7 Bewertungsmanagement: Beantworten von Bewertungen**

Penta bietet dem Partner und Kunden des Partners über den Standortmanager die Möglichkeit Bewertungen über das System zu beantworten, ohne sich manuell das jeweilige Portal einzuloggen. So kann die Antwort auf eine Bewertung eingetragen und über das System auf dem Portal veröffentlicht werden. Die Funktion setzt voraus, dass die Zielplattform eine Antwortfunktion unterstützt (Aktuell: GBP, FB, Golocal, Meinungsmeister, WhereTo?). Sofern weitere Plattformen dies unterstützen, werden diese Plattformen um den Funktionsumfang erweitert.

#### **1.8 Support**

Penta stellt über ein Supportteam die Möglichkeit, Kunden bei Problemen oder umfassenden Änderungen zu unterstützen.

Die Kontaktdaten lauten

Email: [help@getpenta.com](mailto:help@getpenta.com)

Telefon: +49 30 311 983 23