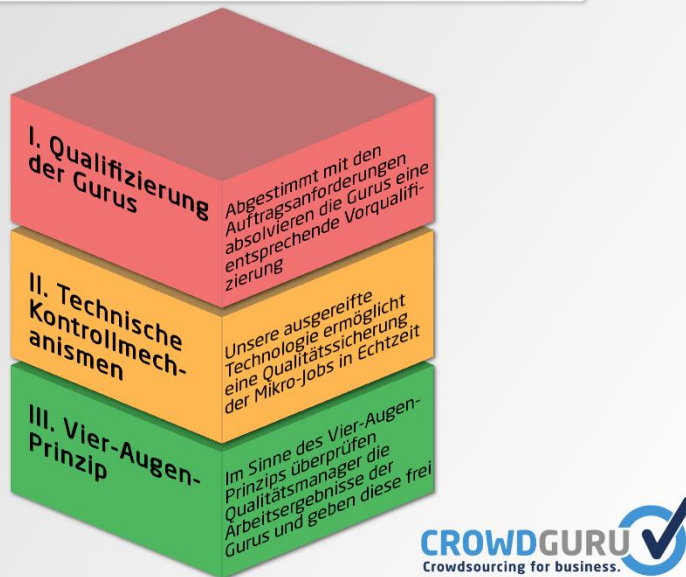


## Qualitätssicherung bei Crowd Guru



Crowd Guru bearbeitet jährlich rund 15 Millionen Mikro-Jobs. Eine funktionierende Qualitätssicherung ist bei dieser Menge unabdingbar, um jeden Auftrag mit der gleichen Sorgfalt bearbeiten und eine gleichbleibend hohe Qualität sicherstellen zu können.

Als ideal hat sich eine dreistufige Kombination aus technischer und menschlicher Qualitätssicherung herausgestellt. Wie diese funktioniert, möchten wir Ihnen im Folgenden vorstellen.

### Inhalt

Eine dreistufige Qualitätssicherung sorgt für einwandfreie Ergebnisse

Die Qualitätsstufen bei Crowd Guru im Überblick

Die Qualitätssicherung anhand von Beispielen

Fazit

### Eine dreistufige Qualitätssicherung sorgt für einwandfreie Ergebnisse

Grundlegend gibt es bei Crowd Guru drei Stufen der Qualitätssicherung, beginnend mit der Auswahl geeigneter Gurus. Dies ist nicht bei allen Jobs nötig - meist können alle 35.000 Gurus für einen Job freigeschaltet werden. Spezielle Aufgaben benötigen mitunter aber spezielle Qualifikationen. Die Auswahl wird einerseits mittels Qualifikationsjobs, andererseits händisch von unseren OperationsmanagerInnen durchgeführt. Die erste Stufe der Qualitätssicherung ist also eine Mischung aus automatisiertem und händischem Prozess.

Die zweite Stufe besteht aus verschiedenen technischen Kontrollen, die automatisch über jeden Datensatz, jeden Text und jede Recherche laufen. Am Ende sorgen diese technischen Kontrollen dafür, dass ein Mikro-Job abgeschickt werden kann - oder eben nicht. Der Guru kann seine Arbeit gegebenenfalls verbessern. Erst wenn die technischen Hürden genommen sind, kann der Job eingereicht werden. Es folgt Qualitätsstufe drei:

Unsere QualitätsmanagerInnen überprüfen alle eingehenden Mikro-Jobs noch einmal auf Richtigkeit. Sorgen bei Datenaufträgen die technischen Kontrollen alleine meist schon für saubere Ergebnisse, sind insbesondere Textaufträge aufwendiger zu kontrollieren: Jeder Text muss gelesen, auf

[Crowd Guru GmbH](#)

Schlesische Straße 26, 10997 Berlin

[kontakt@crowdguru.de](mailto:kontakt@crowdguru.de)

Tel.: +49 30 319870880

### Über Crowd Guru

Crowd Guru bearbeitet schnell und kostengünstig große Mengen von Daten und Inhalten für Unternehmen, indem Projekte und Prozesse gemäß dem Prinzip Crowdsourcing in viele kleine Einzelaufgaben zerlegt werden. Diese werden durch qualifizierte Experten (Gurus) auf der eigenen Plattform bearbeitet. Nach umfassender Qualitätsprüfung erhalten die Kunden von Crowd Guru ihre Daten zur sofortigen Nutzung zurück, wobei ihnen von der Beauftragung bis zur Lieferung der Ergebnisse ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite steht. Dadurch ermöglicht das Unternehmen seinen Kunden ohne eigenen Aufwand die Vorteile von Crowdsourcing zu nutzen und umfangreiche Projekte transparent und in kürzester Zeit zu realisieren. Crowd Guru ist ein Berliner Unternehmen und bereits seit 2008 im Bereich Crowdsourcing tätig. Die Dienstleistungen von Crowd Guru reichen von Daten-verarbeitung und Vertriebs-datenrecherche über Adress- bzw. Informations-recherche bis hin zu Produktbeschreibungen und Transkriptionen.

Verständlichkeit, Rechtschreibung und Grammatik hin überprüft werden. Fehler können immer passieren - daher ist Qualitätsstufe drei, das Vier-Augen-Prinzip, besonders bei Texten die wichtigste Stufe im gesamten Prozess.

### **Die Qualitätsstufen bei Crowd Guru im Überblick**

#### **1. Qualifizierung der Gurus**

Abgestimmt mit den Anforderungen des Auftrages absolvieren unsere Gurus eine entsprechende Vorqualifizierung

#### **2. Technische Kontrollmechanismen**

Unsere ausgereifte Technologie ermöglicht eine Qualitätssicherung der Mikro-Jobs in Echtzeit

#### **3. Vier-Augen-Prinzip**

Im Sinne des Vier-Augen-Prinzips überprüfen unsere Qualitätsmanager die Arbeitsergebnisse der Gurus

### **Die Qualitätssicherung anhand von Beispielen**

An Daten- und Textauftrag konkretisiert läuft die Qualitätssicherung bei Crowd Guru so ab:

Ein Kunde beauftragt uns mit der Recherche von neuen Vertriebsdaten. Diese müssen bestimmte individuelle Kriterien, wie eine vollständige Anschrift, Telefonnummer, E-Mail und einen persönlichen Kontakt beinhalten. Unser Operationsteam setzt den Job mit verschiedenen Kriterien auf und schaltet ihn für die Gurus frei - jeder kann ihn sofort bearbeiten. Jedes Pflichtfeld muss ausgefüllt sein, ansonsten kann der Mikro-Job nicht eingereicht werden. Diese technische Hürde verhindert unvollständige Datensätze.

Bei Textaufträgen ist die Qualitätssicherung umfangreicher: Je nach Vorgabe des Kunden müssen unter Umständen erst Crowd Gurus für den Job freigeschaltet werden. Die technische Qualitätssicherung wird unter anderem durch einen Wortzähler gewährleistet: So ist sichergestellt, dass nur Texte eingereicht werden können, welche die Mindestanzahl an Wörtern aufweisen. Auch eine automatische Rechtschreibprüfung wird durchgeführt, hier kann der Guru noch Änderungen vornehmen. Obligatorisch ist die Prüfung auf duplicate content. Html-Codes formatieren den Text automatisch, sollte der Kunde dies wünschen.

Nach dem Einreichen landet jeder Text bei einem Qualitätsmanager. Dieser prüft ihn auf Stil, Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik. Er kann ggf. Änderungen vornehmen und dem Crowd Guru ein Feedback zukommen lassen. Erst nach dieser abschließenden Prüfung wird der Text freigegeben und von den OperationsmanagerInnen an den Kunden geschickt.

### **Fazit**

Insbesondere die Einzelkontrolle durch QualitätsmanagerInnen ist aufwendig, weshalb sie auch bei vielen Anbietern nicht stattfindet. Gerade hier liegt aber der Schlüssel zu guten Ergebnissen - und zu zufriedenen Kunden. Durch das Feedbacksystem bekommen unsere Crowd Gurus nützliche Tipps und können ihre Lernkurve steigern. Wir können sicher sein, unseren Kunden immer die bestmögliche Qualität zu liefern und sie so bei ihrer täglichen Arbeit zu entlasten.