

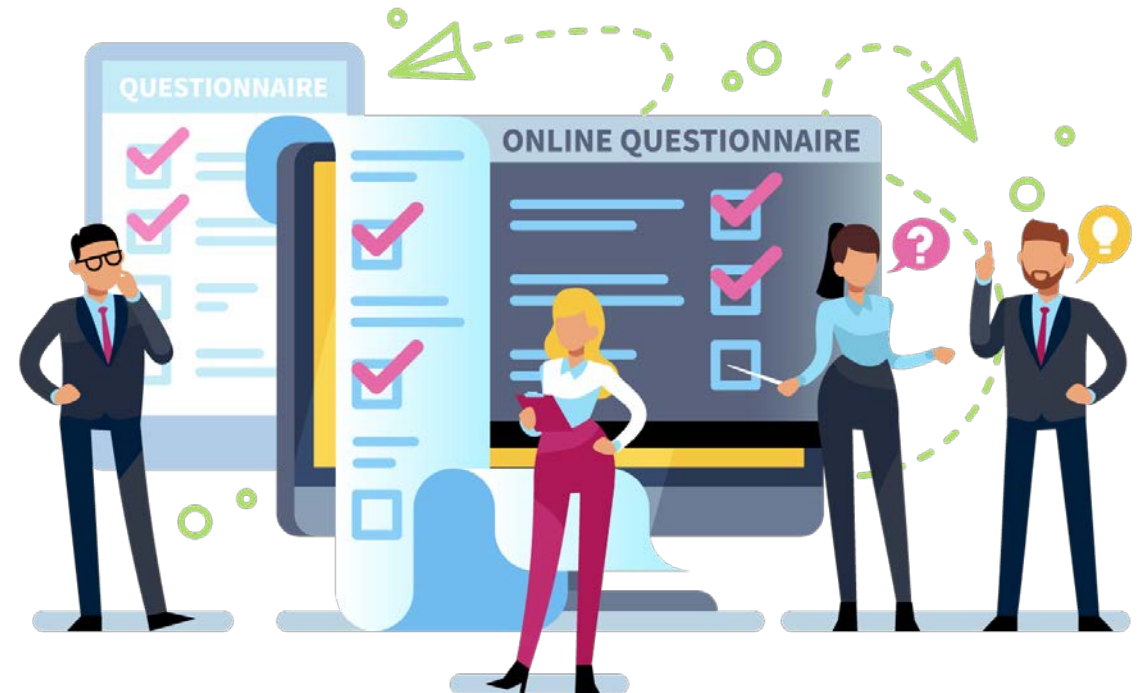


Reifegradbewertung | Tutorial

Anleitung zur Reifegradbewertung für Service 4.0
DGQ & ConSense GmbH

Reifegradbewertung Customer Service 4.0

© <https://dgq.consense-gmbh.de/home>



- Möchten Sie vor dem Start eines Bewertungsprojekts noch weitere Informationen, blättern Sie die Startseite einfach durch.
- Am Ende der Startseite erhalten Sie eine kurze Information zur Teilnahme.

The screenshot shows the ConSense website interface. At the top, there are logos for DGQ (Deutsche Gesellschaft für Qualität) and ConSense. The main heading reads "Jetzt in 4 einfachen Schritten teilnehmen!". Below this, four steps are listed with icons: 1. Unternehmen anmelden (with a document icon), 2. Link zum Fragenkatalog an die Mitarbeiter senden (with an envelope icon), 3. Feedback auswerten (with a bar chart icon), and 4. Vergleich mit anderen Unternehmen Ihrer Branche (with a group of people icon). Two callout boxes provide additional information: the first box explains the importance of a framework for the survey and lists three key points: why to do it, how open to be, and how to discuss results. The second box lists two steps for execution: first, do the survey yourself for an overview; second, invite other employees for a comparison. At the bottom, there is a red button labeled "zur Reifegradbewertung".

Jetzt in 4 einfachen Schritten teilnehmen!

- Unternehmen anmelden
- Link zum Fragenkatalog an die Mitarbeiter senden
- Feedback auswerten
- Vergleich mit anderen Unternehmen Ihrer Branche

Bevor Sie die Reifegradbewertung im Unternehmen durchführen, empfehlen wir zunächst den Rahmen zu (er)klären:

- Wieso Sie diese Reifegradbewertung durchführen?
- Mit welcher Offenheit dieses erfolgen soll?
- Wie die Ergebnisse im Nachgang diskutiert werden?

Sie können wie folgt vorgehen:

1. Führen Sie selber einmal die Reifegradbewertung durch, um einen ersten Überblick zu bekommen.
2. Laden Sie andere Führungskräfte und Mitarbeiter zur Reifegradbewertung ein und erhalten so ein Ergebnis auf der Ebene Ihres Unternehmens.

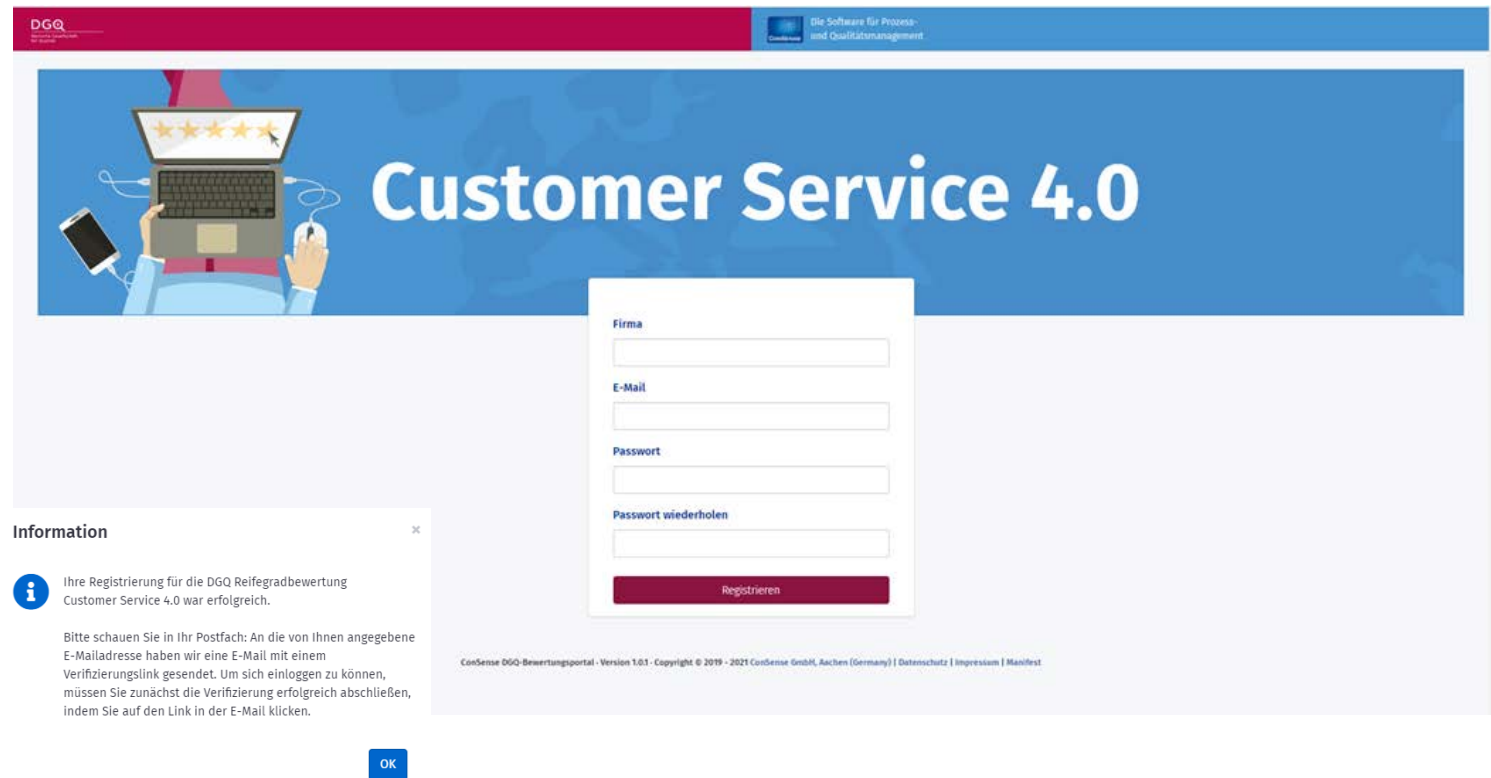
Es ist sinnvoll, dies im Vorfeld der Reifegradbewertung in der Runde der Führungskräfte zu besprechen. Ein guter Rahmen schafft es, zu wissen was Ihre Mitarbeiter denken und ehrliche Antworten zu erhalten. Alle Ergebnisse zur Reifegradbewertung werden im Anschluss an die Befragung für Sie aufbereitet und zur Verfügung gestellt. Dadurch können Sie ein Vergleichsmöglichkeit gegenüber anderen Unternehmen in Ihrer Branche und entsprechende Maßnahmen für eine Veränderung aufzubereiten und umzusetzen. Um eine Vergleichsmöglichkeit vornehmen zu können, muss die benötigte Anzahl der teilgenommenen Unternehmen n>15 entsprechen.

Eine Teilnahme an dieser Umfrage beansprucht in etwa 10 Minuten. Selbstverständlich ist die Teilnahme an dieser Reifegradbewertung anonym. Informationen zum Datenschutz der ConSense GmbH finden Sie unter www.consense-gmbh.de.

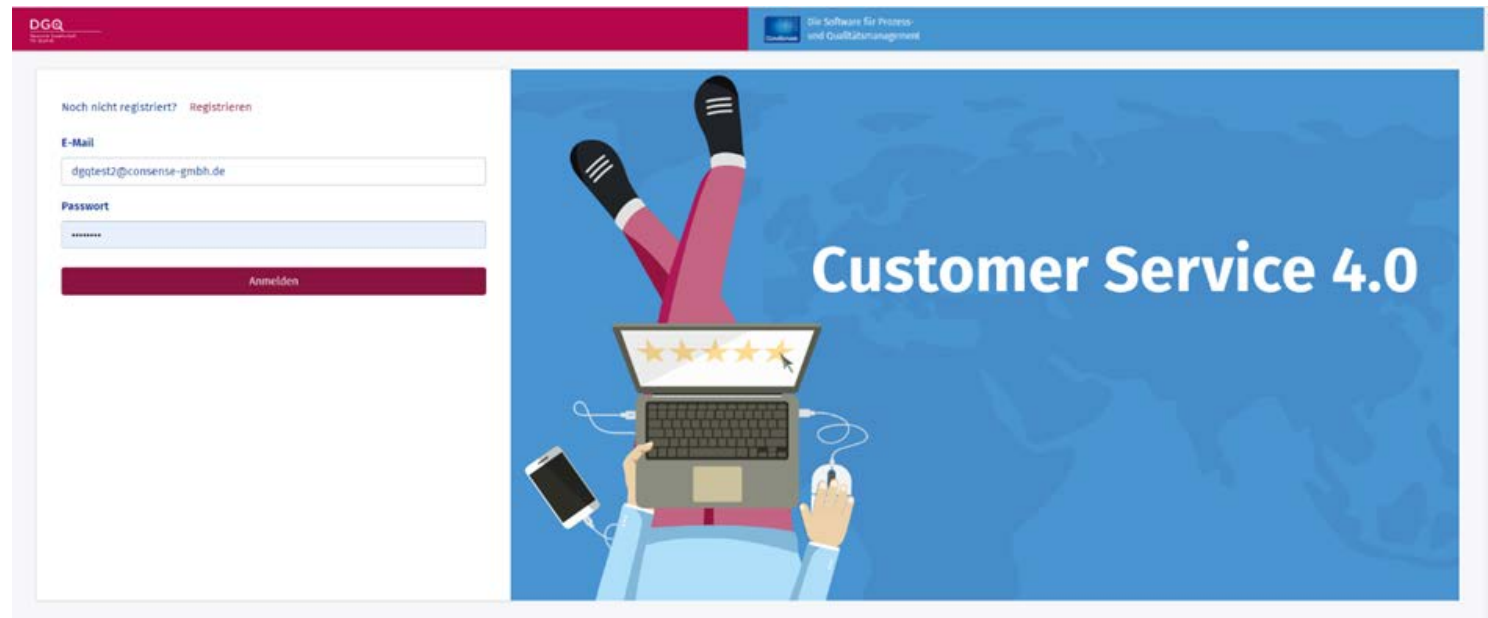
Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte an den Fachkreis Exzellenter Kundenservice: fk-d@dgaaktiv.de

[zur Reifegradbewertung](#)

- Möchten Sie die Reifegradbewertung zum Customer Service 4.0 durchführen, können Sie sich dazu schnell und einfach registrieren.
- Geben Sie Ihren Firmennamen und Ihre E-Mail-Adresse an und vergeben Sie ein frei definiertes Passwort.
- Nach erfolgreicher Registrierung wird ein Informationsfeld zur Bestätigung eingeblendet.



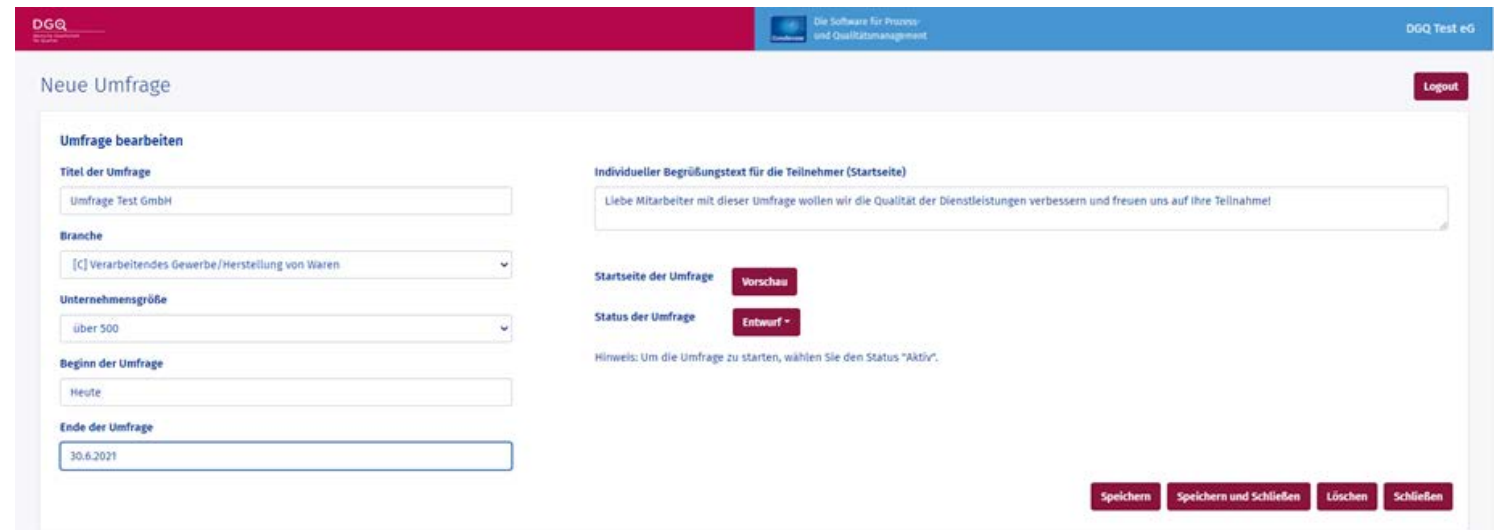
- Wenn Sie sich bereits registriert haben, können Sie sich auch direkt mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort anmelden.



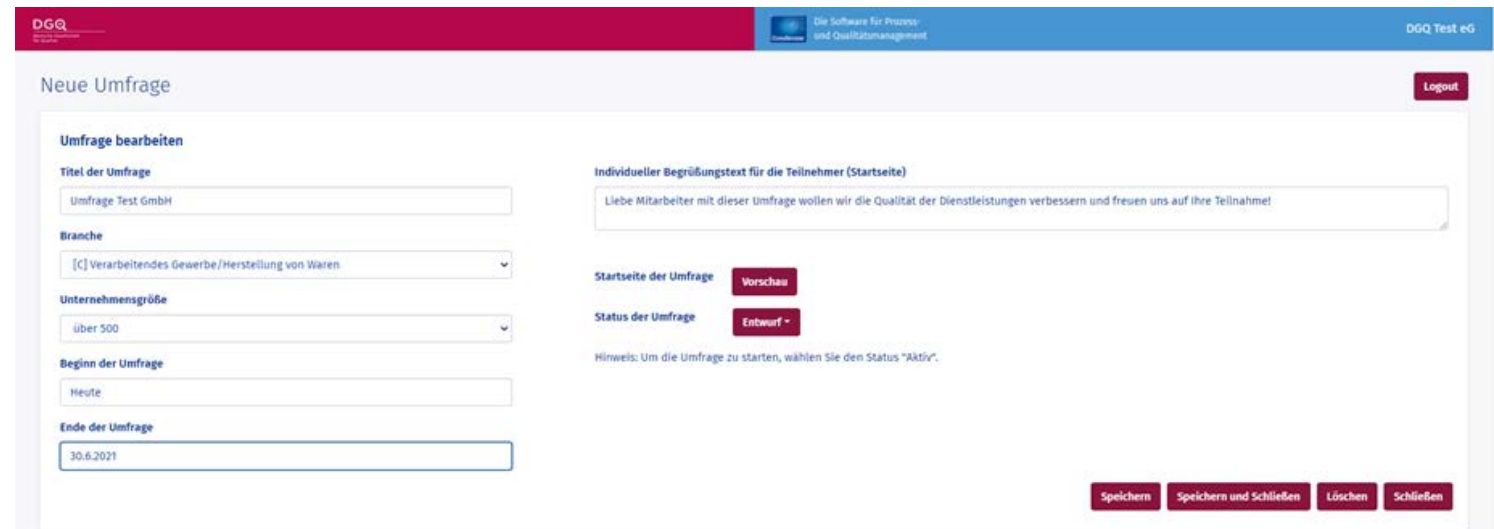
- Sie können direkt eine Umfrage hinzufügen.



- Bitte füllen Sie die dann folgenden Felder zu Ihrer neuen Umfrage aus.
- Geben Sie einen Titel ein.
- Im Bereich „Branche“ und „Unternehmensgröße“ werden Ihnen jeweils Auswahlmenüs angeboten.
- Sind Sie nicht ganz sicher bzgl. Ihrer Branche, wählen Sie bitte den Eintrag aus, der Ihrem Unternehmen am nächsten kommt.



- Wählen Sie Start-Datum und Ende-Datum der Bewertungsumfrage aus.
- Auch den Begrüßungstext können Sie frei gestalten. Dieser wird jedem Teilnehmer als Begrüßungstext angezeigt.



- Nach dem Speichern können Sie sich die Vorschau anzeigen lassen. Klicken Sie dazu „Vorschau“ an.

The screenshot shows the DGQ Reifegradbewertung interface. At the top, there is a navigation bar with the following steps: START, STRATEGISCHES, KULTURELLES, INNOVATIVES, OPERATIVES, ENDE. The main content area is titled "Herzlich Willkommen zur Reifegradbewertung" and includes a welcome message: "Liebe Mitarbeiter mit dieser Umfrage wollen wir die Qualität der Dienstleistungen verbessern und freuen uns auf Ihre Teilnahme!". Below this, there is a note: "Für statistische Zwecke benötigen wir folgende Angaben. Alle übermittelten Informationen bleiben anonym." and two dropdown menus for "Abteilung / Bereich" and "Rolle", both currently set to "Keine Angabe". A "Bewertung starten" button is located at the bottom left of the form.

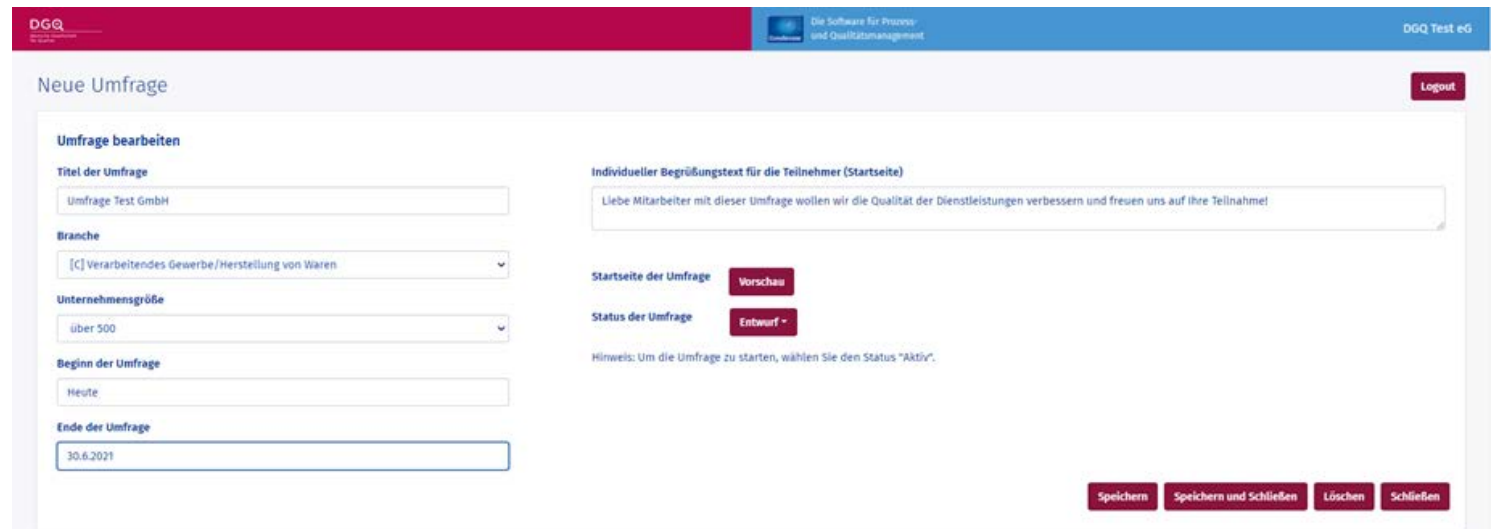
Handlungsfelder des Fragenkatalogs

The circular diagram represents the Service 4.0 maturity model. It is divided into four quadrants, each with a specific focus:

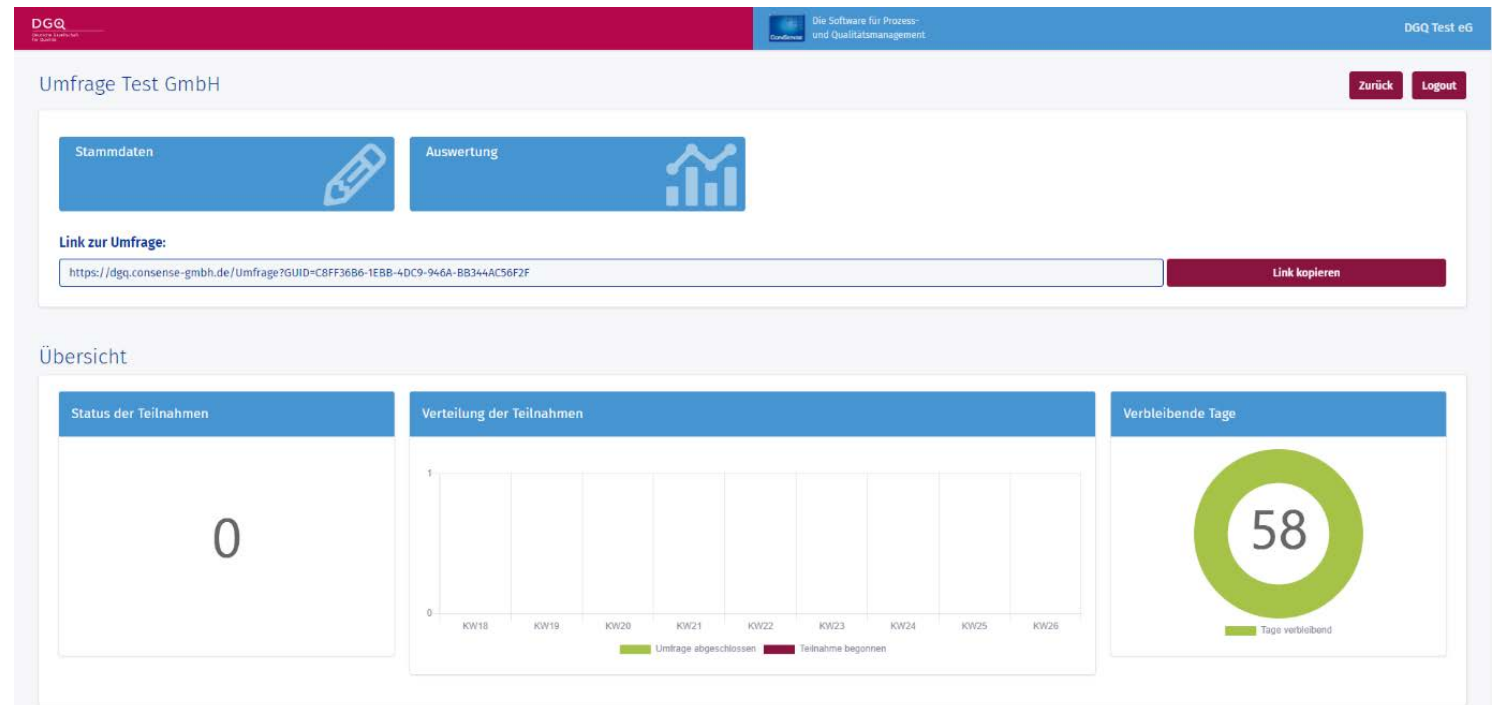
- OPERATIVES** (top-left, blue): Service Hand-in-Hand und konsistente Kundenkommunikation sicherstellen.
- STRATEGISCHES** (top-right, red): Servicestrategie und Management mit Vorbild zur Kundenzentrierung.
- KULTURELLES** (bottom-right, grey): Befähigte und motivierte Mitarbeiter mit Befugnissen entwickeln.
- INNOVATIVES** (bottom-left, green): Kundenbedürfnisse/-erwartungen ganzheitlich managen.

The center of the diagram is labeled "Service 4.0" and includes the text "Leisten und erfüllen" and "Anpassender Kundenerwartungen".

- Um die Bewertungsumfrage zu starten, setzen Sie den Status der Umfrage im Auswahlmenü auf „Aktiv“ und klicken Sie „Speichern und Schließen“.



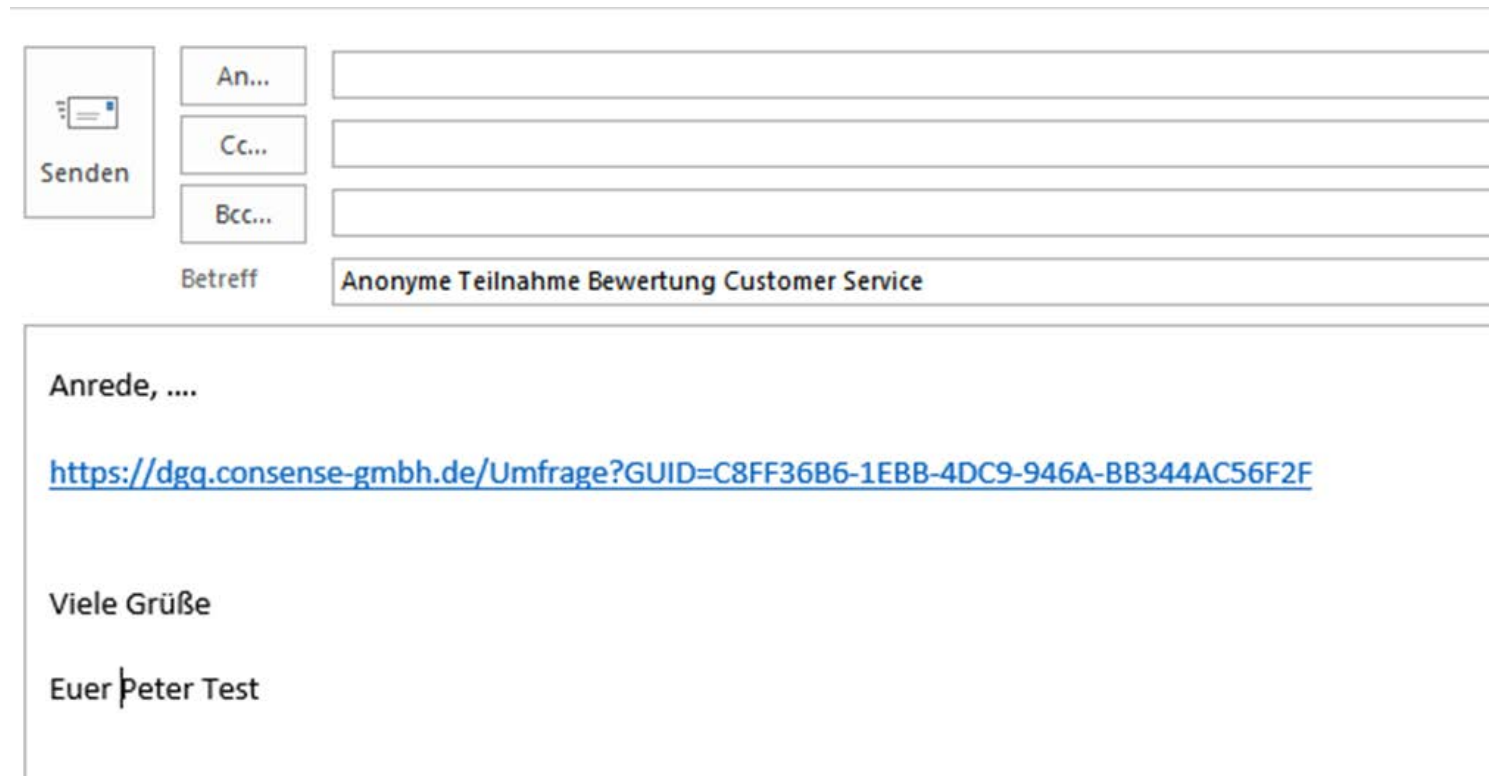
- Über das Menü „Stammdaten“ können Sie den Status Ihrer Umfrage verändern, z. B. nach Beendigung auf „Abgeschlossen“ setzen.
- Die „Übersicht“ zeigt den aktuellen Teilnehmerstand und die Restlaufzeit in Tagen an.
- Hier finden Sie auch den Link zur Umfrage. Klicken Sie auf „Link kopieren“.



The screenshot shows the DGQ ConSense web interface for a survey titled "Umfrage Test GmbH". The interface is divided into several sections:

- Header:** DGQ logo, "Die Software für Prozess- und Qualitätsmanagement", and "DGQ Test eG".
- Navigation:** "Zurück" and "Logout" buttons.
- Main Content:**
 - Stammdaten:** A blue button with a pencil icon.
 - Auswertung:** A blue button with a bar chart icon.
 - Link zur Umfrage:** A text input field containing the URL `https://dgq.consense-gmbh.de/umfrage?GUID=C8FF36B6-1EBB-4DC9-946A-BB344AC56F2F` and a "Link kopieren" button.
- Übersicht:** A section with three cards:
 - Status der Teilnahmen:** A card showing the number "0".
 - Verteilung der Teilnahmen:** A bar chart showing the distribution of participants over time (KW18 to KW26). The chart is currently empty, indicating no data points.
 - Verbleibende Tage:** A card showing a large green circle with the number "58" inside, representing the remaining days. Below the circle, it says "Tage verbleibend".

- Öffnen Sie Ihr E-Mail-Programm und fügen Sie den kopierten Einladungslink zur Bewertungsumfrage einfach in eine E-Mail ein.
- Die E-Mail können Sie individuell gestalten und bei Bedarf weitere Informationen zur Erläuterung beifügen.
- Die E-Mail können Sie dann in Ihrem Unternehmen an die Teilnehmer versenden.



The screenshot shows an email composition interface. On the left is a 'Senden' button with an envelope icon. To its right are three input fields for 'An...', 'Cc...', and 'Bcc...'. Below these is a 'Betreff' field containing the text 'Anonyme Teilnahme Bewertung Customer Service'. The main body of the email contains the following text:

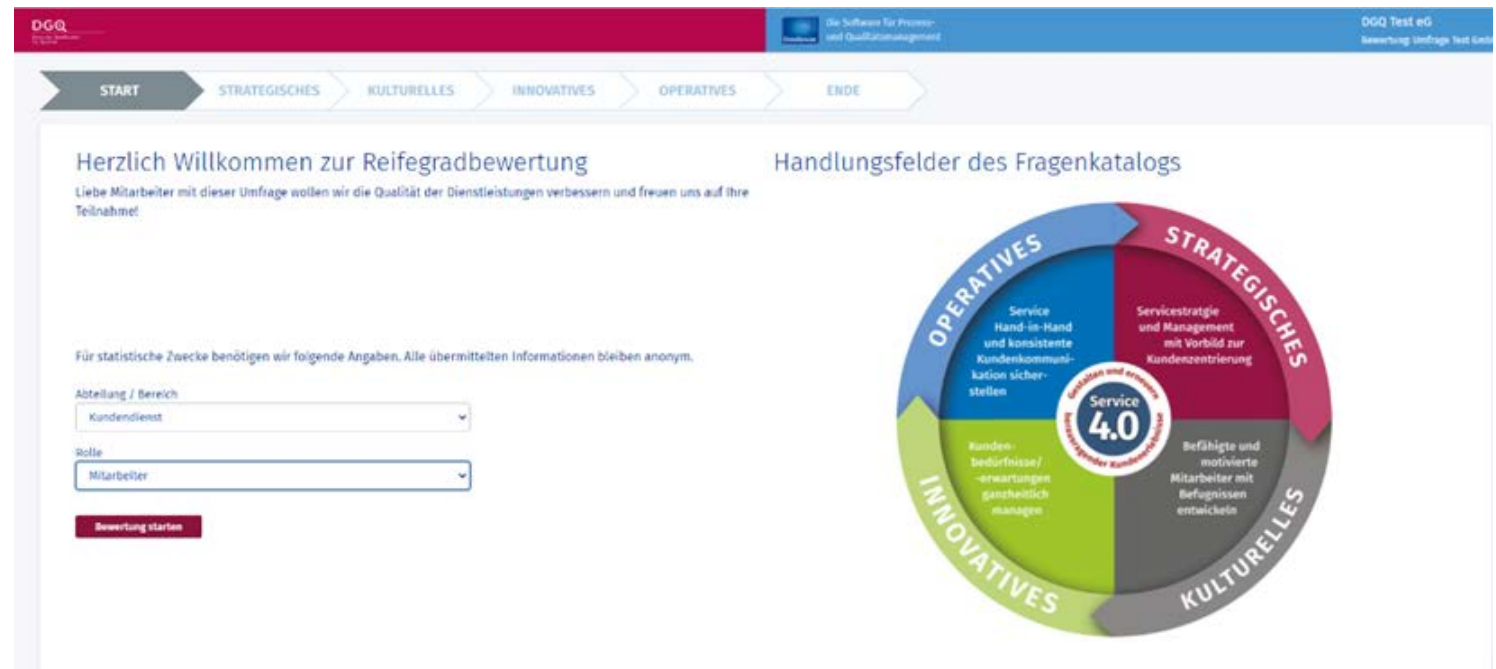
Anrede,

<https://dgg.consense-gmbh.de/Umfrage?GUID=C8FF36B6-1EBB-4DC9-946A-BB344AC56F2F>

Viele Grüße

Euer Peter Test

- Die Empfänger der E-Mail können per Klick auf den Einladungslink die Bewertung (anonym) starten.
- Eine kurze Information bzgl. Fachbereich und Rolle wird für statistische Zwecke vorab gefragt.



- Vor jeder Fragengruppe wird immer eine Erläuterung zum Themenfeld der Fragen eingeblendet.

1. Strategisches

Im ersten Teil der Reifegradbewertung wird das Handlungsfeld „Strategisches“ mit folgenden Inhalten thematisiert:

- ▶ Die richtige Strategie ist die Basis für die Digitale Transformation im Kundenservice. Herausragender Kundenservice erfordert die gezielte Ausrichtung von digitalen Technologien, Organisationen, Mitarbeitern und Partnern auf Märkte und Kunden.
- ▶ Ihr Management muss Kundenzentrierung vorleben und ein Umfeld schaffen, in dem Sie in die Lage versetzt werden, immer wieder herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen.
- ▶ Ihr Unternehmen benötigt neue und zusätzliche Alleinstellungsmerkmale, um sich im Wettbewerb zu behaupten.
- ▶ Als Antwort auf das sich stark veränderte Umfeld müssen Unternehmen, um wettbewerbsfähig zu bleiben, Strukturen schaffen, die es Ihnen ermöglichen, bestehende Services zu verbessern und innovative Services zu erbringen.

< Zurück

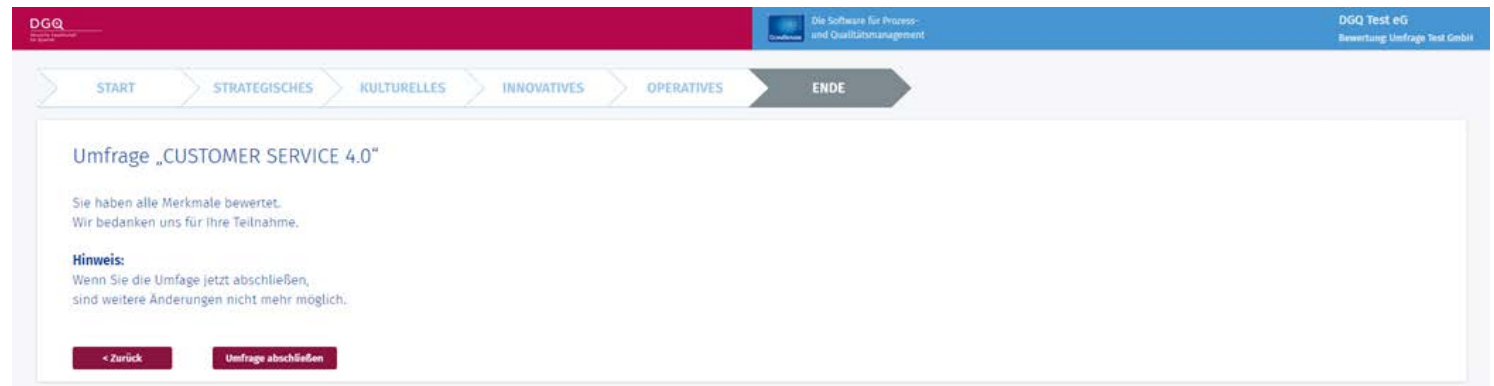
Weiter >

- Alle Merkmale können jeweils von „1 – Trifft gar nicht zu“ bis „5 – Trifft voll zu“ bewertet werden.

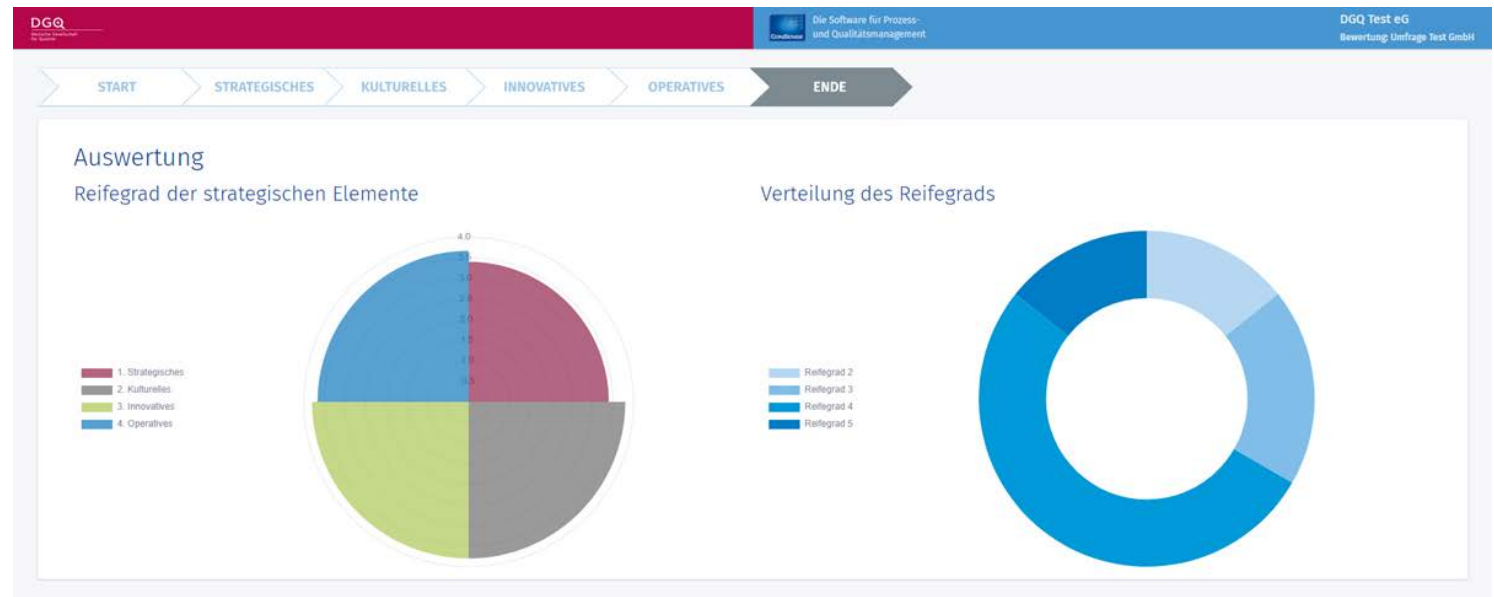


The screenshot displays the ConSense software interface for a maturity assessment. At the top, there is a navigation bar with the DGQ logo on the left and the text 'Die Software für Prozess- und Qualitätsmanagement' on the right. Below this is a horizontal menu with five steps: 'START', 'STRATEGISCHES', 'KULTURELLES', 'INNOVATIVES', and 'ENDE'. The 'STRATEGISCHES' step is currently selected and highlighted in red. The main content area shows the title '1.1 Kundenzentrierung als Teil der DL-Strategie' and a sub-header 'Unsere Dienstleistungs-Strategie beinhaltet die Kundenzentrierung und ist als Vision und Mission bei uns verankert.' Below this, a box labeled 'Merkmal 1 von 21' contains two bullet points: 'Die "Dimension Kunde" wird in der Strategie und strategischen Reviews und Planungen berücksichtigt.' and 'Der Kunde wird aktiv in der Vision/Mission genannt und so dessen Bedeutung bewusst gemacht.' At the bottom of this box is a 5-point scale from '1' to '5', with '1' labeled 'Trifft gar nicht zu' and '5' labeled 'Trifft voll zu'. The number '4' is highlighted in blue, indicating the current rating. Below the scale are two buttons: '< Zurück' and 'Weiter >'. A large, faint watermark 'Gestalt herausragen' is visible on the right side of the interface.

- Wenn alle Merkmale bewertet sind, kann die Umfrage mit Klick auf „Umfrage abschließen“ geschlossen werden.



- Nach jedem Abschluss der Umfrage wird direkt eine kurze grafische Auswertung angezeigt.
- Der Browser kann danach geschlossen werden.



- Über das Menü „Auswertung“ können Sie die anonymen Umfrageergebnisse einsehen.

The screenshot shows the ConSense web interface for survey evaluation. At the top, there is a header with the DGQ logo and the text 'Die Software für Prozess- und Qualitätsmanagement'. Below the header, the user is logged in as 'Umfrage Test GmbH'. The main navigation area contains two buttons: 'Stammdaten' (with a pencil icon) and 'Auswertung' (with a bar chart icon). Below these buttons, there is a section for the survey link, labeled 'Link zur Umfrage:', with a text input field containing the URL 'https://dqq.consense-gmbh.de/Umfrage?GUID=C8FF36B6-1EBB-4DC9-946A-BB344AC56F2F' and a 'Link kopieren' button. The 'Übersicht' (Overview) section contains three panels: 1. 'Status der Teilnahmen' (Status of Participations) showing a large '0'. 2. 'Verteilung der Teilnahmen' (Distribution of Participations) showing a bar chart for weeks KW18 to KW26. The legend indicates 'Umfrage abgeschlossen' (Survey completed) in green and 'Teilnahme begonnen' (Participation started) in red. 3. 'Verbleibende Tage' (Remaining Days) showing a large green circle with the number '58' and the text 'Tage verbleibend' (Days remaining).

Bei Fragen und Anregungen
wenden Sie sich bitte an den
Fachkreis Exzellenter Kundenservice:
fk-dl@dgqaktiv.de



© 2019 - 2021 ConSense GmbH – Urheberrechtshinweis | Stand 09/2021

Alle Inhalte dieses Dokuments, insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt, soweit nicht anders gekennzeichnet, bei der ConSense GmbH. Fragen Sie uns, falls Sie Inhalte verwenden möchten. Wer gegen Urheberrecht verstößt (z.B. Bilder oder Texte unerlaubt kopiert), macht sich gem. §§ 106 ff. UrhG strafbar, wird kostenpflichtig abgemahnt und muss Schadenersatz leisten (§ 97 UrhG).

Die Inhalte entsprechen dem aktuellen Informationsstand zum Zeitpunkt der Erstellung und sind unverbindlich. Irrtümer sind nicht ausgeschlossen. Die ConSense GmbH weist darauf hin, dass weder eine Garantie noch die juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für Folgen, die auf fehlerhafte Angaben zurückgehen, übernommen werden. Die ConSense GmbH behält sich Änderungen jederzeit ausdrücklich vor. Weitere Informationen unter www.consense-gmbh.de.