

## Fragebogen: Self-Service-Readiness-Selbsttest

Frei übersetzt nach B. Ramaseshan, Russel Philip Kingshott, Alisha Stein:  
„Firm self-service technology-Readiness“, Journal of Service Management (2015)



[www.service-lobby.com](http://www.service-lobby.com)

	stimme überhaupt nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	unent- schieden	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
<b>Top Management Attention</b>							
Das Top Management versteht die Notwendigkeit für das Unternehmen, neue Technologien einzusetzen um nachhaltig erfolgreich zu sein.	1	2	3	4	5	6	7
Unsere Firma reagiert proaktiv auf die sich ständig ändernden technologischen Möglichkeiten und Anforderungen.	1	2	3	4	5	6	7
Das Top Management zieht bei Entscheidungen immer den Einsatz der neuesten Technologien und Innovationen in Erwägung.	1	2	3	4	5	6	7
Das Managementteam ist immer engagiert neue Technologien selbst zu testen.	1	2	3	4	5	6	7
Das Top Management ist immer offen für neue Ideen und Vorschläge im Zusammenhang mit neuen Technologien.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

<b>Customer Value</b>	Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme eher nicht zu	unentschieden	Stimme eher zu	Stimme zu	Stimme voll zu
Unser System bietet überragenden Nutzen für den Kunden.	1	2	3	4	5	6	7
Der Einsatz unseres Systems ist sehr vorteilhaft für den Kunden.	1	2	3	4	5	6	7
Die Vorteile für unseren Kunden wiegen deutlich schwerer als seine Nachteile.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Unternehmen erhöht signifikant die Kundenzufriedenheit mit unserem Self-Service-System.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

<b>Customer Integration</b>	stimme überhaupt nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	unent- schieden	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
Das Self-Service-System erlaubt dem Kunden schnellere und effizientere Interaktionen mit unserem Unternehmen.	1	2	3	4	5	6	7
Das Self-Service-System erlaubt dem Kunden enger mit unserem Unternehmen verbunden zu sein.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Unternehmen nutzt passende Prozesse, um Fehler im Self-Service-System schnell zu beheben.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Unternehmen hat die Kapazitäten, um dem Anspruch des Kunden gerecht zu werden, das eigene System stetig zu verbessern.	1	2	3	4	5	6	7
Ihr Unternehmen kann sofort Hilfe bereitstellen, falls ein Kunde ein Problem mit dem System hat.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

<b>Employee Engagement</b>	stimme überhaupt nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	unent- schieden	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
Servicemitarbeiter sind aktiv eingebunden wenn das Self-Service-System weiterentwickelt wird oder Probleme behoben werden.	1	2	3	4	5	6	7
Servicemitarbeiter sind aktiv damit beauftragt, neue technologische Möglichkeiten in unsere Prozesse zu integrieren.	1	2	3	4	5	6	7
Servicemitarbeiter sind aktiv damit beauftragt, das Self-Service-System in die Unternehmensprozesse zu integrieren.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Unternehmen investiert angemessen um sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter umfassende Kompetenzen im Umgang mit dem Self-Service-System haben.	1	2	3	4	5	6	7
Wir bieten Inhouse-Trainings an, um Mitarbeiter mit dem nötigen Know-How im Umgang mit dem Self-Service-System auszurüsten.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

<b>Firm Performance</b>	stimme überhaupt nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	unent- schieden	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
Unser Self-Service-System sichert den Erfolg unseres Unternehmens.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Self-Service-System erhöht die Kundenzufriedenheit.	1	2	3	4	5	6	7
Unser Self-Service-System erhöht die Performance unseres Unternehmens.	1	2	3	4	5	6	7
Das Self-Service-System schafft unserem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

<b>Channel Integration</b>	stimme überhaupt nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	unent- schieden	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
Das von uns genutzte Self-Service-System ist integriert in die Prozesse unserer Partner.	1	2	3	4	5	6	7
Wir sind eng mit unseren Partnern abgestimmt um sicherzustellen, dass unsere Self-Service-Prozesse kompatibel sind.	1	2	3	4	5	6	7
Wir sind eng mit unseren Partnern abgestimmt um sicherzustellen, dass unsere Self-Service-Systeme kompatibel sind.	1	2	3	4	5	6	7
Unsere Partner sind informiert und geschult in unserem System.	1	2	3	4	5	6	7

**Durchschnittswert:**

Die Grafik zeigt beispielhaft, wie Sie Ihre Ergebnisse festhalten können und so Ihre Stärken und Schwächen identifizieren.

In Bereichen mit hohen Werten sind Sie eher gut. Niedrige Werte zeigen Ihnen, dass Sie hier nachbessern sollten, um mit Ihrer Self-Service-Strategie erfolgreich zu sein.

