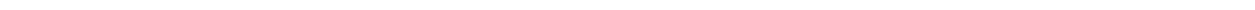




Schnelleinstieg für nelohCHECK

Öffentliche Testversion

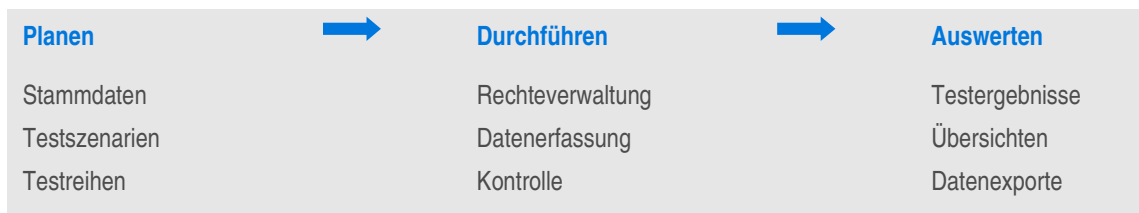


Inhaltsverzeichnis

Über die Testversion.....	3
Verwendete Symbole im Handbuch.....	3
Aufbau der Benutzeroberfläche und Navigation.....	4
Die Navigationsleiste – Der Weg zum Ziel.....	4
Verwendete Symbole - Ein Überblick.....	5
Planen.....	5
Die Stammdatenverwaltung - Immer den richtigen Kontakt.....	5
Der Fragenkatalog – Die notwendige Grundlage.....	6
Neue Testreihe anlegen	6
Neues Testobjekt zuordnen	8
Personen zu einem Test zuordnen	8
Durchführen.....	9
Statistik zur Testreihe - Immer den Überblick behalten.....	9
Die Freigabe – Startschuss für den Tester.....	10
Meine Seite – Startseite für Testkäufer und Feedback-Person.....	10
Dateneingabe – Immer vollständige Angaben.....	11
Fragebogen prüfen.....	12
Auswerten	13
Ergebnisse auf Knopfdruck.....	13
Das Feedbackgespräch.....	14
Auswertung und Archiv	15

Über die Testversion

Mit nelohCheck verwalten Sie einfach und unkompliziert Ihre Untersuchungen und werten die Ergebnisse aus.



Die Testversion enthält bereits Muster-Testreihen, denen ein Beispiel-Fragebogen für ein bestimmtes Szenario zugeordnet ist. Der Beispiel-Fragebogen erhebt nicht den Anspruch, alle Aspekte eines Beratungstests abzubilden, er soll nur veranschaulichen, wie ein Fragebogen aufgebaut sein kann.

Für das eingepflegte Szenario sind entsprechende Auswertungskriterien hinterlegt, so dass auch veranschaulicht wird, wie der Einzelbericht zu einem Testkauf aussehen kann. Die Auswertungskriterien werden für jedes Szenario einzeln definiert und hinterlegt, so dass unterschiedliche Kriterien für unterschiedliche Sachverhalte möglich sind.

Als registrierter Programmtester können Sie in der Testversion neue Testreihen und Testobjekte hinzufügen oder die vorhandenen bearbeiten und so den gesamten Ablauf des Testprozesses anhand der Software durchspielen. Bitte scheuen Sie sich nicht davor, mit der Software zu arbeiten, es kann nichts kaputt gehen.

Als nicht registrierter Programmtester haben Sie Zugriff auf alle vorhandenen Daten, können aber keine Änderungen vornehmen.

Verwendete Symbole im Handbuch

Um Ihnen die Orientierung zu erleichtern, werden bestimmte Symbole immer wieder verwendet:



Hinweis: Das könnte interessant für Sie sein.

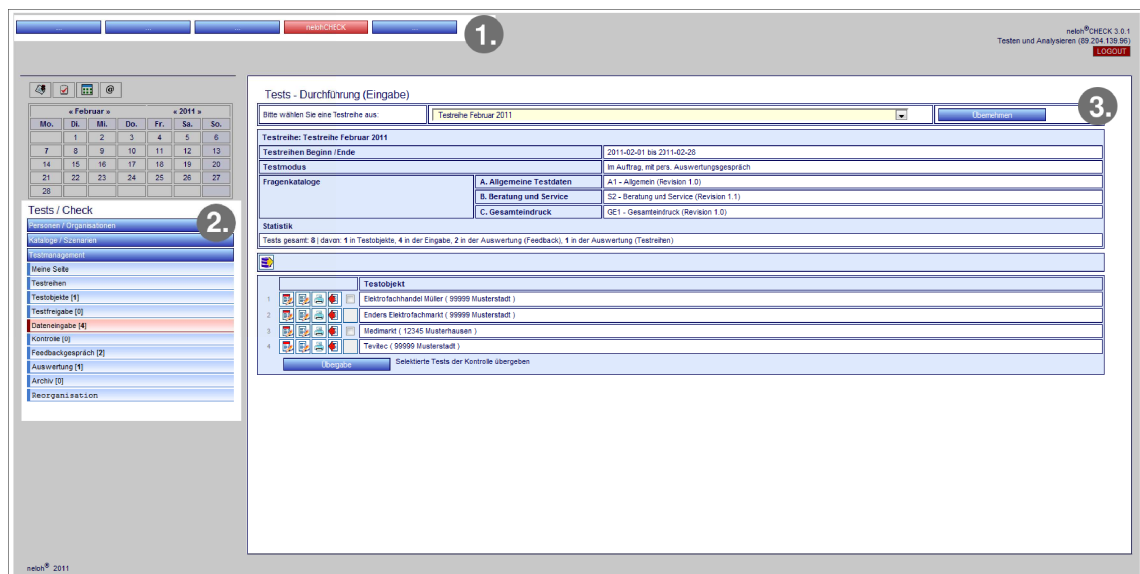


Achtung: Das sollten Sie unbedingt beachten.



Empfehlung: Das kann Ihnen die Arbeit erleichtern.

Aufbau der Benutzeroberfläche und Navigation



Aufbau der Benutzeroberfläche

1. **Registerleiste:** Horizontale Auswahlleiste am oberen Rand der Benutzeroberfläche, über die Sie den zu bearbeitenden Bereich oder das Programm auswählen, z. B. nelohCHECK.
2. **Navigationsleiste:** Vertikale Auswahlleiste am rechten Rand der Benutzeroberfläche, über die Sie zur Ansicht und Bearbeitung Ihrer Daten gelangen.
3. **Arbeitsbereich:** Fenster, in dem Ihnen Daten angezeigt und von Ihnen bearbeitet werden können.

Die Navigationsleiste – Der Weg zum Ziel



Die Navigationsleiste

















Die Navigation durch das Programm orientiert sich am Ablauf des Testprozesses.

Im Vorfeld formulieren Sie die Fragen für den Fragebogen und fassen diese in Fragenkatalogen zusammen. Anschließend werden zu bestimmten Themen aus den Fragenkatalogen Szenarien definiert.

Im Testmanagement definieren Sie eine neue Testreihe, für die Sie den entsprechenden Fragebogen auswählen und den Testzeitraum festlegen. Danach können Sie Testobjekte und Testpersonen zu der neuen Testreihe zuordnen.

Nachdem der Fragebogen generiert wurde, kann der Testkäufer mit seiner Arbeit beginnen und den Fragebogen online ausfüllen. Wurde der ausgefüllte Fragebogen in der Kontrolle auf Schlüssigkeit der Angaben geprüft, greift eine mit der Auswertung beauftragte Person im Navigationspunkt Feedbackgespräch auf den Fragebogen zu, um das Einzelergebnis mit dem Auftraggeber eines Testkaufs auszuwerten. Sind alle Tests abgeschlossen, können die Ergebnisse über die gesamte Testreihe ausgewertet und die Testberichte anschließend an das Archiv übergeben werden.

Verwendete Symbole - Ein Überblick

	Neu hinzufügen		Test, Fragebogen, Fragebogen erstellen
	Bearbeiten		Details des Tests bearbeiten
	Löschen		Fragebogen ausfüllen/ bearbeiten
	Datenimport		Test an die vorhergehende Stufe zurückgeben
	Datenexport		Drucken
	Testreihe, Zur Testreihe wechseln		Auswertung
	Statistik der Testreihe		Kommentar der Feedback-Person zum Auswertungsgespräch
	Details der Testreihe bearbeiten		Checkbox: Fragebogen für die Übergabe an die nächste Stufe auswählen

Schnellinfo: Soweit die Aktion, die Sie durch Anklicken eines Symbols ausführen können, nicht direkt neben dem Symbol bezeichnet ist, wird Ihnen die Aktion in Worten angezeigt, wenn Sie mit dem Mauszeiger auf das Symbol gehen und dort kurz verharren.

Planen

Die Stammdatenverwaltung - Immer den richtigen Kontakt

Über Schnittstellen zu anderen Anwendungen haben Sie die Möglichkeit, Stammdaten von Personen und Organisationen zu importieren. Des weiteren können Personen oder Organisationen auch direkt im Programm neu anlegt und verwaltet werden. So können Sie über das Programm direkt auf die für Sie relevanten Kontaktdaten zum Beispiel die E-Mail-Adresse einer Testperson zugreifen, um die Testperson über neue Aufträge zu informieren.

« Februar » « 2011 »

Mi.	Do.	Fr.	Sa.	Su.
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28		

Tests / Check

- Organisationen
- Personen
- Organisationen
- Mängel / Szenarien
- Testmanagement

Organisationen » Übersicht

Neue Organisation	Importieren	IDENT	Organisation	Straße	PLZ	Ort	Telefon	E-Mail
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	check & trail	Karl-Liebknecht-Str. 124	92046	Cottbus	0355 28 900 25	info@neth.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Bach Multimedia	Gewerbegebiet 20	99999	Musterstadt	1234 56897	info@bachmultimedia.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Elektrohandel Müller	Marktstr. 5	99999	Musterstadt	1234 687952	info@muelerelektro.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Erders Elektroschmied	Sonnenallee 70	99999	Musterstadt	1234 687212	kontakt@encers.de
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Hedemard	Lange Strasse 90		12345	Musterhausen	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Selektro Musterhausen	Hauptstr. 75		12345	Musterhausen	1245 58974-0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Selektro Musterstadt	Langerhede Str. 7-9	99999	Musterstadt		info@selektro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Textec	Neue Strasse 100	99999	Musterstadt		

Verwalten von Firmenstammdaten

Der Fragenkatalog – Die notwendige Grundlage

Die Basis all Ihrer Testsznarien und Fragebögen bilden die Fragenkataloge. Diese lassen sich nach Themen strukturiert erstellen. Aus den Testsznarien generieren Sie den Fragebogen für Ihre Testreihe. Einmal erstellte Szenarien können beliebig oft wieder verwendet werden.

ID	Bezeichnung	Antwort-Typ	Zuordnungen
41	59 Erreichbarkeit	Überschrift	1
6	50 Waren zum Zeitpunkt Ihres Besuchs in der Nähe des Geschäfts Parkplätze verfügbar?	Ja/Nein	1
7	50 Gab es in nicht mehr als 200 m Entfernung eine Haltestelle für öffentliche Verkehrsmittel?	Ja/Nein	1
8	50 Gab es vor dem Geschäft einen Fahrradständer?	Ja/Nein	1
9	50 War der Zugang zum Geschäft für Rentner, Rollstuhlfahrer und Kunden mit Kinderwagen möglich (z.B. Zugang ohne Stufen)?	Ja/Nein	1
10	50 Öffnete sich die Tür automatisch?	Ja/Nein	1
42	50 Gezeigt Interesse - Beratungsqualität	Überschrift	1
43	50 Hat der Berater Ihre Beschwerden/Wünsche genau hinterfragt (dies kann auch anhand Checkliste geschehen)?	Ja/Nein	1
44	50 Hat sich Ihr Berater genügend Zeit für Ihre Beratung genommen?	Ja/Nein	1
45	50 Hat sich Ihr Berater in den Erklärungen verständlich ausgedrückt (z.B. nicht zu fachmännisch)?	Ja/Nein	1
46	50 Würden Ihnen Produktalternativen aktiv (d.h. ohne Nachfrage) aufgezeigt, mit Benennung der Vor- und Nachteile?	Ja/Nein	1
47	50 Würden Ihnen Preisalternativen aktiv aufgezeigt?	Ja/Nein	1
48	50 Würden Sie ausdrücklich gefragt, ob Sie noch weitere Fragen haben?	Ja/Nein	1
49	50 Haben Sie den Eindruck, gut beraten worden zu sein?	Ja/Nein	1
50	50 Freundlichkeit	Überschrift	1
51	50 Gab die ganze Aufmerksamkeit des Mitarbeiters Ihnen als Kunden? Der Bediente hat Ihnen die gesamte Aufmerksamkeit geschenkt und nicht z. B. mit anderen geredet oder sich anderweitig beschäftigt.	Ja/Nein	1
52	50 Würden Sie von Ihrem Berater zuerst begrüßt?	Ja/Nein	1
53	50 Zeigte sich der Mitarbeiter insgesamt freundlich im Umgang mit Ihnen?	Ja/Nein	1
54	50 Würden Sie von Ihrem Berater freundlich (mit einem Lächeln) verabschiedet?	Ja/Nein	1
55	50 Würden Ihnen für Ihren Besuch ausdrücklich gedankt?	Ja/Nein	1
56	50 Service	Überschrift	1
57	50 War die Wartezeit bis zu Ihrer Bedienung gerechtfertigt (akzeptabel/istig lang)? 'Ja', wenn keine Wartezeit anfiel	Ja/Nein	1
58	50 Wurde Ihnen ein Sitzplatz angeboten?	Ja/Nein	0
59	50 Wurde Ihnen etwas zu trinken angeboten?	Ja/Nein	0

Fragen für Testsznarien verwalten

Neue Testreihe anlegen


- Um eine neue Testreihe anzulegen oder auch vorhandene Testreihen zu bearbeiten, verwenden Sie folgenden Pfad: >> Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Testreihen].

Im Arbeitsbereich öffnet sich eine Übersicht der bereits angelegten aktuellen Testreihen. In der Übersicht können Sie folgende Daten für eine Testreihe ablesen:

- Name der Testreihe,
- verwendete Fragenkataloge und Szenario
- Zeitraum der Testreihe (Beginn - Ende),
- Anzahl der zugeordneten Tests.

Testreihe	Fragenkataloge / Szenarien	Beginn - Ende	Tests
Testreihe April 2011	A. Allgemeine Testlisten / A1 - Allgemein B. Beratung und Service / G2 - Beratung und Service C. Gesamtenddruck / GE1 - Gesamtenddruck	2011-04-01 - 2011-04-30	1
Testreihe März 2011	A. Allgemeine Testlisten / A1 - Allgemein B. Beratung und Service / G2 - Beratung und Service C. Gesamtenddruck / GE1 - Gesamtenddruck	2011-03-01 - 2011-03-31	2
Testreihe Februar 2011	A. Allgemeine Testlisten / A1 - Allgemein B. Beratung und Service / G2 - Beratung und Service C. Gesamtenddruck / GE1 - Gesamtenddruck	2011-02-01 - 2011-02-28	8

Neue Testreihe anlegen

2. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das Symbol  Neue Testreihe hinzufügen über dem Tabellenkopf.
3. Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Angaben zu folgenden Punkten möglich sind (In der Tabelle rot gekennzeichnete Angaben sind Pflichtangaben.):

Testreihenbezeichnung: Geben Sie Ihrer neuen Testreihe einen Namen, der aus mindestens 4 Zeichen besteht.


Testreihen **Beginn/Ende:** Legen Sie hier die Laufzeit Ihrer Testreihe mit einem Datum für Beginn und Ende fest. Geben Sie das Datum in der Form JJJJ-MM-TT an. Das Beginn-Datum ist für das erfolgreiche Anlegen einer Testreihe unbedingt notwendig, das Ende-Datum kann offen gelassen werden.

Testmodus: Geben Sie hier den Testmodus an. Die Angabe ist für das Anlegen der Testreihe unbedingt notwendig.

Fragenkatalog: Stellen Sie hier den Fragebogen der Testreihe aus den Szenarien der vorhandenen Fragenkataloge zusammen. Wenn mehrere Kataloge zur Verfügung stehen, muss mindestens aus einem Fragenkatalog ausgewählt werden.

4. Klicken Sie mit der linken Maustaste auf [Übernehmen], um die Testreihe zu speichern.

Es erscheint eine Erfolgsmeldung, die Testreihe wurde erfolgreich angelegt. Sie befinden sich wieder in der Übersicht über alle bereits angelegten Testreihen.

Über das Symbol  kann eine Testreihe wieder gelöscht werden. Wurden der Testreihe Testobjekte, und diesen Objekten bereits Personen als Tester zugeordnet, ist ein Löschen der Testreihe erst möglich, wenn die zugeordneten Tests vorher gelöscht wurden.

Weitere Aktionen in der Navigationsebene Testreihen



Details der Testreihe bearbeiten



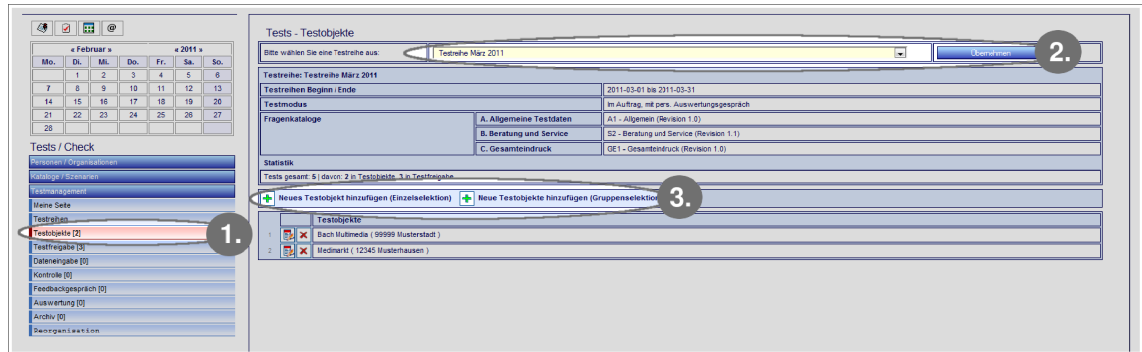
Statistik der Testreihe





Export der zugeordneten Testobjekte. Exportiert werden Testobjekte, wenn der Test für die Durchführung freigegeben wurde.

Neues Testobjekt zuordnen

1. Um einer Testreihe ein neues Testobjekt zuzuordnen oder auch um vorhandene Testobjekte zu bearbeiten, verwenden Sie folgenden Pfad: >> Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Testobjekte].
2. Wählen Sie über das Drop-Down-Menü die Testreihe aus, der sie neue Testobjekte zuordnen möchten.



Neues Testobjekt anlegen

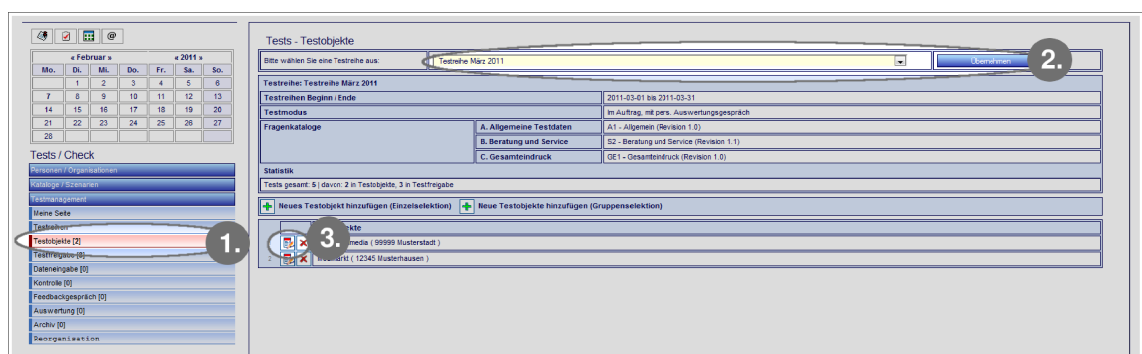
3. Wählen Sie  Neues Testobjekt hinzufügen (Einzelselektion) um n einzeln zuzuordnen.
(Alternativ können Sie eine Liste von n zuordnen, wählen Sie dazu  Neues Testobjekt hinzufügen (Gruppenauswahl).)
4. Wählen Sie über das zweite Drop-Down-Menü aus der Liste aller eingetragenen Organisationen ein neues Testobjekt aus.
5. Klicken Sie auf [Hinzufügen].

Die ausgewählte Organisation steht nun in der Liste der zugeordneten Testobjekte. Im Drop-Down-Menü ist die bereits zur Testreihe zugeordnete gelb markiert.


Wählen Sie [Zurück], um wieder in die Hauptansicht zu gelangen und die einzelnen Testobjekte weiter zu bearbeiten.

Personen zu einem Test zuordnen

1. Sie befinden sich in der Hauptansicht einer Testreihe im Navigationspunkt [Testobjekte].
2. Über das Drop-Down-Menü haben Sie die Testreihe ausgewählt, die Sie bearbeiten möchten.




Personen zu einem Testobjekt zuordnen

- Um einem Test Personen, wie zum Beispiel einen Testkäufer zuzuordnen, wählen Sie das Symbol  am Anfang der Zeile des jeweiligen Testobjektes, das Sie bearbeiten möchten.
- Sie gelangen in ein neues Fenster. Hier können Sie Personen zum Beispiel als Tester, zuständigen Mitarbeiter oder Feedback-Person zuordnen. Wählen Sie über das Drop-Down-Menü die gewünschte Person aus und geben Sie an, welche Funktion diese Person übernehmen soll.
- Klicken Sie mit der Maus auf [Übernehmen], um die Angaben zu speichern.

Die Person erscheint nun in der Tabelle hinter der entsprechenden Funktion. Einmal zugeordnete Personen können wieder geändert werden.

Wählen Sie [Zurück], um die Bearbeitung abzuschließen und zur Hauptansicht zurückzukehren.


 Sobald einem Test eine Person als Tester zugeordnet ist, wird dieser Test automatisch an die nächste Stufe im Testprozess übergeben. Der Test ist dann unter dem Navigationspunkt [Testfreigabe] zu finden.

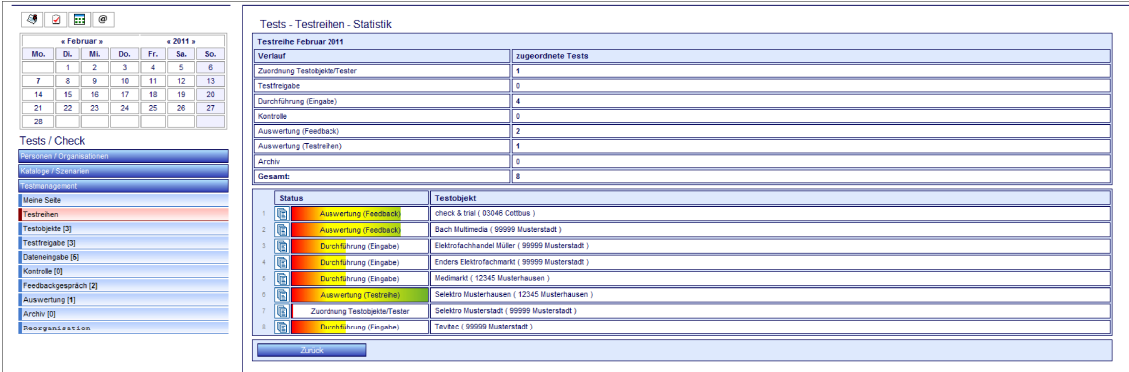
Durchführen

Statistik zur Testreihe - Immer den Überblick behalten

Mit nelohCHECK behalten Sie den Überblick über den Fortschritt Ihrer Analyse. In der Statistik der Testreihe erfahren Sie, wie viele Tests einer Testreihe sich in welchem Status im Testprozess befinden. Außerdem sehen Sie, welcher Test sich an welcher Stelle im Prozess befindet.

Zur Statistik der Testreihe gelangen Sie über folgenden Pfad:


- Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Testreihen],
- Wählen Sie das Symbol  vor der gewünschten Testreihe.



Verlauf	zugeordnete Tests
Zuordnung Testobjekt/Tester	1
Testfreigabe	0
Durchführung (Eingabe)	4
Kontrolle	0
Auswertung (Feedback)	2
Auswertung (Testreihen)	1
Archiv	0
Gesamt:	8




Status	Testobjekt
Auswertung (Feedback)	check & trial (03048 Cottbus)
Auswertung (Feedback)	Bach Multimedia (99099 Musterstadt)
Durchführung (Eingabe)	Elektrofachhandel Müller (99999 Musterstadt)
Durchführung (Eingabe)	Enders Elektrofachmarkt (99999 Musterstadt)
Durchführung (Eingabe)	Medmarkt (12345 Musterhausen)
Auswertung (Testreihen)	Selektro Musterhausen (12345 Musterhausen)
Zuordnung Testobjekt/Tester	Selektro Musterstadt (99999 Musterstadt)
Durchführung (Eingabe)	Teu&Co (99099 Musterstadt)

Arbeitsbereich - Statistik zur Testreihe

Über das Symbol  können Sie aus der Statistik heraus direkt in die Testreihe zur Bearbeitung des einzelnen Tests wechseln.

Die Freigabe – Startschuss für den Tester

Wenn alle relevanten Eigenschaften zugeordnet sind, wird der Fragebogen für den Test erzeugt und der Test zur Bearbeitung an die Testperson übergeben.

1. Zur Freigabe gelangen Sie über folgenden Pfad: Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Testfreigabe]
2.  Wählen Sie die Testreihe, die Sie bearbeiten möchten.
3. Erzeugen Sie über das Symbol  den Fragebogen für den einzelnen Test.
4. Wählen Sie den Test über die Check-Box  für die Freigabe aus.
5. Bestätigen Sie über den Button [Übergabe] die Freigabe für den Test.

Die freigegebenen Tests wurden aus der Liste entfernt, der Fragebogen kann nun über den Navigationspunkt [Dateneingabe] bearbeitet werden.

Weitere Aktionen in der Navigationsebene Testfreigabe



Details des Tests bearbeiten



Fragebogen drucken. Export des Fragebogens in ein Textverarbeitungsprogramm.



Testobjekt löschen

Meine Seite – Startseite für Testkäufer und Feedback-Person

Mit nelohCHECK können verschiedenen Nutzern unterschiedliche Rechte zugewiesen werden. Denkbar ist, dass nicht jeder Nutzer Zugriff auf alle im System gespeicherten Daten haben soll.

Testkäufer oder Feedback-Person gelangen nach der Anmeldung direkt auf den Navigationspunkt [Meine Seite]. Dort erhalten sie eine Übersicht der Testreihen, die Testobjekte enthält, denen sie als Tester oder Feedback-Person zugeordnet sind. Eine Anzeige erfolgt nur, wenn diese Tests sich im Navigationspunkt [Dateneingabe] für den Tester und [Feedbackgespräch] für die Feedback-Person befinden. Das heißt, ein Testkäufer gelangt in diejenigen Testreihen und nur zu den Fragebögen, die von ihm zu diesem Zeitpunkt zu beantworten sind. Eine Feedback-Person hat nach der Anmeldung Zugriff auf die Testberichte, für die er aktuell mit einem Feedbackgespräch beauftragt ist.



Der Tester kann also nach der Freigabe über sein Login auf die ihm zugeordneten Fragebögen zugreifen, diese für unterwegs ausdrucken und nach Durchführung des Testkaufs online ausfüllen. Um einem Testkäufer den Testauftrag zukommen zu lassen, kann der Fragebogen alternativ auch in ein Textverarbeitungsprogramm exportiert werden, um ihn als Vorlage per Mail oder Post an den Testkäufer zu versenden.

Dateneingabe – Immer vollständige Angaben





Durch den elektronischen Fragebogen erhalten Sie immer vollständig ausgefüllte und gut lesbare Antworten. Der Fragebogen wird gespeichert, wenn alle Fragen beantwortet sind. Wurde eine Pflichtangabe vergessen, kann diese Frage leicht durch die rote Markierung gefunden und beantwortet werden.

B. Beratung und Service			
Erreichbarkeit			
Waren zum Zeitpunkt Ihres Besuches in der Nähe des Geschäfts Parkplätze verfügbar?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gab es in nicht mehr als 200 m Entfernung eine Haltestelle für öffentliche Verkehrsmittel?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gab es vor dem Geschäft einen Fahrradständer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
War der Zugang zum Geschäft für Rentner, Rollstuhlfahrer und Kunden mit Kinderwagen möglich (z.B. Zugang ohne Stufen)?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Öffnete sich die Tür automatisch?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gezeigtes Interesse - Beratungsqualität			
Hat der Berater Ihre Beschwerden/Wünsche genau hinterfragt (dies kann auch anhand Checkliste geschehen)?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Hat sich Ihr Berater genügend Zeit für Ihre Beratung genommen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Hat sich Ihr Berater in den Erklärungen verständlich ausgedrückt (d.h. z.B. nicht zu fachmännisch)?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Ihnen Produktalternativen aktiv (d.h. ohne Nachfrage) aufgezeigt, mit Benennung der Vor- und Nachteile?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Ihnen Preisalternativen aktiv aufgezeigt?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Sie ausdrücklich gefragt, ob Sie noch weitere Fragen haben?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Haben Sie den Eindruck, gut beraten worden zu sein?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Freundlichkeit			
Oft die ganze Aufmerksamkeit des Mitarbeiters Ihnen als Kunden? Der Beratende hat Ihnen die gesamte Aufmerksamkeit geschenkt und nicht z. B. mit anderen geplaudert oder sich anderweitig beschäftigt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Sie von Ihrem Berater zuerst begrüßt?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Zeigte sich der Mitarbeiter insgesamt freundlich im Umgang mit Ihnen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Sie von Ihrem Berater freundlich (mit einem Lächeln) verabschiedet?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurde Ihnen für Ihren Besuch ausdrücklich gedankt?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Service			
War die Wartezeit bis zu Ihrer Bedienung gerechtfertigt (akzeptabel/nicht lästig lang)? 'Ja', wenn keine Wartezeit anfiel.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wurden Ihnen Informationsmaterialien mitgegeben?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

Der elektronische Fragebogen

- Um den Fragebogen zu beantworten, verwenden Sie folgenden Pfad: Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Dateneingabe]
- Wählen Sie die Testreihe , die Sie bearbeiten möchten.
- Wählen Sie das Symbol  Fragebogen ausfüllen für den entsprechenden Test.
- Beantworten Sie die Fragen und bestätigen Sie die Angaben durch einen Mausklick auf [Daten speichern]. Sie erhalten eine Erfolgsmeldung, die gespeicherten Antworten werden Ihnen noch einmal angezeigt. Wählen Sie [Zurück], um wieder in die Übersicht aller Tests der Testreihe zu gelangen.

Weitere Aktionen in der Navigationsebene Dateneingabe

-  Details des Tests bearbeiten. Nur für Mitarbeiter, ein Tester hat auf diese Aktion keinen Zugriff.
-  Fragebogen drucken. Export des Fragebogens in ein Textverarbeitungsprogramm.
-  Fragebogen löschen und Test zurück zur Freigabe geben. - Nur für Mitarbeiter, ein Tester hat auf diese Aktion keinen Zugriff.
-  Export der zugeordneten Testobjekte. Zum Beispiel für die Erstellung der Auftragsliste für den Tester. Ein Tester kann nur die ihm zugeordneten Testobjekte exportieren.

Testbericht übergeben

Hat der Tester den Fragebogen ausgefüllt, übergibt er ihn an die Kontrolle.

1. Wählen Sie die zu übergebenden Tests über  die Checkbox aus .
2. Bestätigen Sie durch einen Mausklick auf den Button [Übergabe].

Die ausgewählten Tests werden aus der Liste entfernt, der Testbericht kann nun über den Navigationspunkt [Kontrolle] aufgerufen werden.

Fragebogen prüfen

Werden Testkauf und Feedback-Gespräch von unterschiedlichen Personen durchgeführt, kann der Testbericht von dem zuständigen Mitarbeiter auf Nachvollziehbarkeit der Angaben geprüft werden, bevor die Feedback-Person mit dem Auswertungsgespräch beauftragt wird.

Dafür ist im Testprozess ein Kontrollschritt eingefügt: Navigationsleiste: [Testmanagement] >> [Kontrolle].

Aktionen in der Navigationsebene Kontrolle



Details des Tests bearbeiten.



Fragebogen kontrollieren und bearbeiten.



Vorläufiges Ergebnis für den Einzeltest. Hier wird der Fragebogen mit dem Testergebnis nur angezeigt, Änderungen sind hier nicht möglich.



Testbericht drucken. Export des Testberichts in ein Textverarbeitungsprogramm.



Test zurück an den Tester geben.




Export der Testergebnisse als Prognose für das Endergebnis der Testreihe. Exportiert werden die Ergebnisse aller Tests, die sich in der Kontrolle und den folgenden Navigationspunkten befinden.



Export der zugeordneten Testobjekte dieser Testreihe, die sich im Status Kontrolle befinden.

Testbericht übergeben

1. Um Testberichte an die Feedback-Person zu übergeben, wählen Sie die Tests über  die Checkbox aus.
2. Geben Sie über den Button [Übergabe] den Auftrag für die Feedback-Person frei.

Die ausgewählten Tests wurden aus der Liste entfernt, der Testbericht kann nun über den Navigationspunkt [Feedbackgespräch] abgerufen werden.

Ergebnisse auf Knopfdruck

Mit nelohCHECK können Sie einen detaillierten Bericht für den einzelnen Test erstellen oder ganze Testreihen auswerten und diese miteinander vergleichen. Einzelberichte können in ein Textverarbeitungsprogramm exportiert und formatiert werden. Der detaillierte Bericht inklusive Testergebnis kann per Post oder E-Mail an das getestete Unternehmen oder an die Feedback-Person zur Vorbereitung auf das Feedback-Gespräch versandt werden. Zudem können die Ergebnisse in ein Tabellenkalkulationsprogramm exportiert werden, um weitergehende Auswertungen vorzunehmen und Grafiken zu erstellen.

Fragenkatalog	Szenario	n	IDs
A. Allgemeine Testdaten	A1 - Allgemein (Revision 1.0)	5	ID
B. Beratung und Service	S2 - Beratung und Service (Revision 1.1)	5	ID
C. Gesamteindruck	GE1 - Gesamteindruck (Revision 1.0)	5	ID

Bewertungskategorien A. Allgemeine Testdaten (alle Szenarien)	n	Prozent	IDs
Total	5		

Bewertungskategorien B. Beratung und Service (alle Szenarien)	n	Prozent	IDs
sehr gut	0	0,0	ID
gut	2	40,0	ID
befriedigend	1	20,0	ID
ausreichend	1	20,0	ID
mangelhaft	0	0,0	ID
ungenügend	1	20,0	ID
Total	5		

Bewertungskategorien C. Gesamteindruck (alle Szenarien)	n	Prozent	IDs
Total	5		

Darstellung des Gesamtergebnisses der Testreihe

Kriterien B. Beratung und Service	
sehr gut	erreichte Punktzahl: 22 - 23 ✗
gut	erreichte Punktzahl: >= 19 ✗
UND	erreichte Punktzahl: <= 21 ✓
befriedigend	erreichte Punktzahl: >= 16 ✓
UND	erreichte Punktzahl: <= 18 ✓
ausreichend	erreichte Punktzahl: >= 12 ✓
UND	erreichte Punktzahl: <= 15 ✗
mangelhaft	erreichte Punktzahl: >= 7 ✓
UND	erreichte Punktzahl: <= 11 ✗
ungenügend	erreichte Punktzahl: < 7 ✗

Darstellung des Testergebnisses

nelohCHECK

nelohCHECK 2011 - Testversion
Elektrofachhandel Müller (99999 Musterstadt)

Test-Daten	
Testobjekt	Elektrofachhandel Müller
Strasse	Mühlstr. 5
Ort	99999 Musterstadt
Testreihe	Testreihe Februar 2011
Testmodus	Im Auftrag, mit pers. Auswertungsgespräch

A. Allgemeine Testdaten

Datum	2010-11-01
Uhrzeit	14:00
Name Ihres Beraters	Frau Müller
Wie viele Kunden konnten Sie beim Betreten des Geschäftes erkennen?	2
Wie viele Mitarbeiter konnten Sie beim Betreten des Geschäftes erkennen?	1

B. Beratung und Service

Bewertung: gut

Kriterien:

sehr gut	erreichte Punktzahl: 22 - 23	nein
gut	erreichte Punktzahl: >= 19	ja
	erreichte Punktzahl: <= 21	ja
befriedigend	erreichte Punktzahl: >= 16	ja
	erreichte Punktzahl: <= 18	nein
ausreichend	erreichte Punktzahl: >= 12	ja
	erreichte Punktzahl: <= 15	nein
mangelhaft	erreichte Punktzahl: >= 7	ja
	erreichte Punktzahl: <= 11	nein
ungenügend	erreichte Punktzahl: < 7	nein

© 2011-02-20 nelohCHECK Seite 1 von 3

Der Testbericht für den Auftraggeber

Das Feedbackgespräch

Die Feedback-Person erhält über ihr Login Zugriff auf die ihr zugeordneten Testberichte, sie kann diese ansehen und ausdrucken.

Aktionen in der Navigationsebene Feedbackgespräch



Details des Tests bearbeiten. - Nur für Mitarbeiter, eine Feedback-Person hat auf diese Aktion keinen Zugriff.



Kommentar der Feedback-Person zum Auswertungsgespräch. Hier kann die Feedback-Person im Anschluss an das Auswertungsgespräch eine Bemerkung oder einen Bericht hinterlegen.



Testbericht, d. h. ausgefüllter Fragebogen mit Testergebnis.



Testbericht drucken. Export des Testberichts in ein Textverarbeitungsprogramm.



Test zurück an die Kontrolle geben.



Export der Testobjekte, zum Beispiel für die Erstellung der Auftragsliste für die Feedback-Person. Eine Feedback-Person kann nur die ihm zugeordneten Testobjekte exportieren.

Testbericht übergeben

1. Möchte die Feedback-Person ihren Auftrag abschließen, übergibt sie den Test an die Endauswertung der Testreihe. Wählen Sie die Tests über die Checkbox aus .
2. Bestätigen Sie durch einen Mausklick auf den Button [Übergabe].

Die ausgewählten Tests wurden aus der Liste entfernt, der Testbericht kann nun über den Navigationspunkt [Auswertung] abgerufen werden.

Auswertung und Archiv

Ist die Testreihe abgeschlossen und befinden sich alle Tests im Status Auswertung, kann die Endauswertung über die Ergebnisse der Testreihe durchgeführt werden. Der Unterschied zwischen Auswertung und Archiv ist, dass innerhalb der Auswertung auf die Details des Tests und das Kommentar der Feedback-Person zugegriffen und diese Daten noch bearbeitet werden können. Im Archiv sind keine Änderungen mehr möglich, hier werden die Daten archiviert und können gelesen, exportiert oder gedruckt werden.

Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

Testreihe: Testreihe Februar 2011	2011-02-01 bis 2011-02-28
Testreihen Beginn / Ende	2011-02-01 bis 2011-02-28
Testmodus	Im Auftrag, mit pers. Auswertungsgespräch
Fragenkataloge	A. Allgemeine Testdaten A1 - Allgemein (Revision 1.0) B. Beratung und Service B2 - Beratung und Service (Revision 1.1) C. Gesamteindruck GE1 - Gesamteindruck (Revision 1.0)

Statistik
Tests gesamt: 8 | davon: 1 in Testobjekte, 2 in der Eingabe, 5 in der Auswertung (Testreihen)

Testobjekt
1 check & trip (03045 Cottbus)
2 Buch Multimedia (99999 Musterstadt)
3 Elektrohandel Müller (99999 Musterstadt)
4 Medimarkt (12345 Musterhausen)
5 Sektiro Musterhausen (12345 Musterhausen)

Übersicht der Tests im Navigationspunkt [Auswertung]

Aktionen in den Navigationsebenen Auswertung und Archiv



Details des Tests bearbeiten.



Kommentar der Feedback-Person zum Auswertungsgespräch. - Hier kann der Bericht der Feedback-Person gelesen werden.



Einzelauswertung Desktop.



Testbericht drucken. Export des Einzelberichts in ein Textverarbeitungsprogramm.



Test zurückgeben.

Gesamtauswertung Testreihe



Gesamtauswertung Desktop



Gesamtauswertung drucken. Export der Gesamtauswertung in ein Textverarbeitungsprogramm. Exportiert werden die Testergebnisse, die sich im Status Auswertung und Archiv befinden.



Export der Testergebnisse in ein Tabellenkalkulationsprogramm. Exportiert werden die Testergebnisse, die sich im Status Auswertung und Archiv befinden.



Export der Testobjekte. Exportiert werden die Testobjekte, die sich im Status Auswertung befinden.