



WERKSTATTQUALITÄT.DE

FUNKTIONSHANDBUCH - WERKSTATT

Impressum:

Deutsche Automobil Treuhand GmbH
Hellmuth-Hirth-Straße 1
73760 Ostfildern
www.dat.de

Funktionshandbuch WERKSTATTQUALITÄT.DE
Ausgabe 09/2018

Erstellung:
Andreas Decker
Deutsche Automobil Treuhand GmbH
Costing Applications Data

Alle Rechte vorbehalten.
Kein Teil des Werkes darf
ohne schriftliche Genehmigung der DAT vervielfältigt und
verbreitet werden. Ausdruck für eigenen Bedarf erlaubt.

Copyright 2018 by Deutsche Automobil Treuhand GmbH

Inhalt

Impressum:	2
Inhalt	3
BEWERTUNG SCHREIBEN - KURZFORM	4
Administration	7
1. DASHBOARD	7
2. LOGIN	8
3. ÜBERSICHT	9
4. BEWERTUNGEN	10
5. KAMPAGNE	11
5.2 KAMPAGNE - NEUE KAMPAGNE	12
5.3 KAMPAGNE - BEARBEITEN und AUSWERTEN	13
6. NEWSLETTER	14
7. WIDGET	15
8. EINSTELLUNGEN	16
9. BEWERTUNG ERSTELLEN	17
10. BEWERTUNG AUSFÜLLEN	18
11. KAMPAGNE AUSFÜLLEN	19
12. NEWSLETTER - ABFRAGE E-MAILADRESSE	20
13. FERTIG	21
14. PASSWORT VERGESSEN	22
14. DIE WIDGETS	23
14.1 STANDARD WIDGET	23
14.2 MINI WIDGET	24
14.3 LISTEN WIDGET	25
14.4 RICH SNIPPET WIDGET	26
FAQ - Häufig gestellte Fragen	27

BEWERTUNG SCHREIBEN - KURZFORM

Auf portal.werkstattqualitaet.de einloggen und auf **BEWERTUNG** klicken.

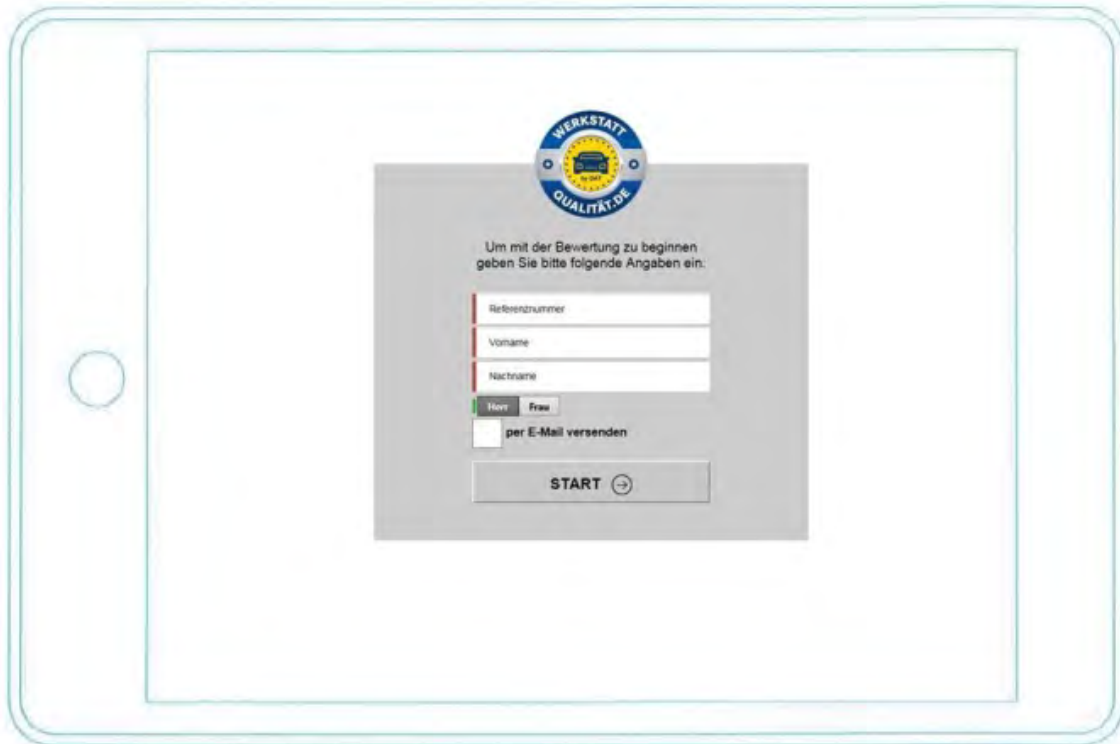
Anschließend die Kundendaten eingeben, auf **START** klicken und dem Werkstattkunden das Tablet überreichen.

Ist Ihr Kunde unter Zeitdruck, haben Sie die Möglichkeit, mit Aktivieren der Checkbox **E-Mail** einen Link an den Werkstattkunden zu senden, womit er zu späterer Zeit die Bewertung abgeben kann.

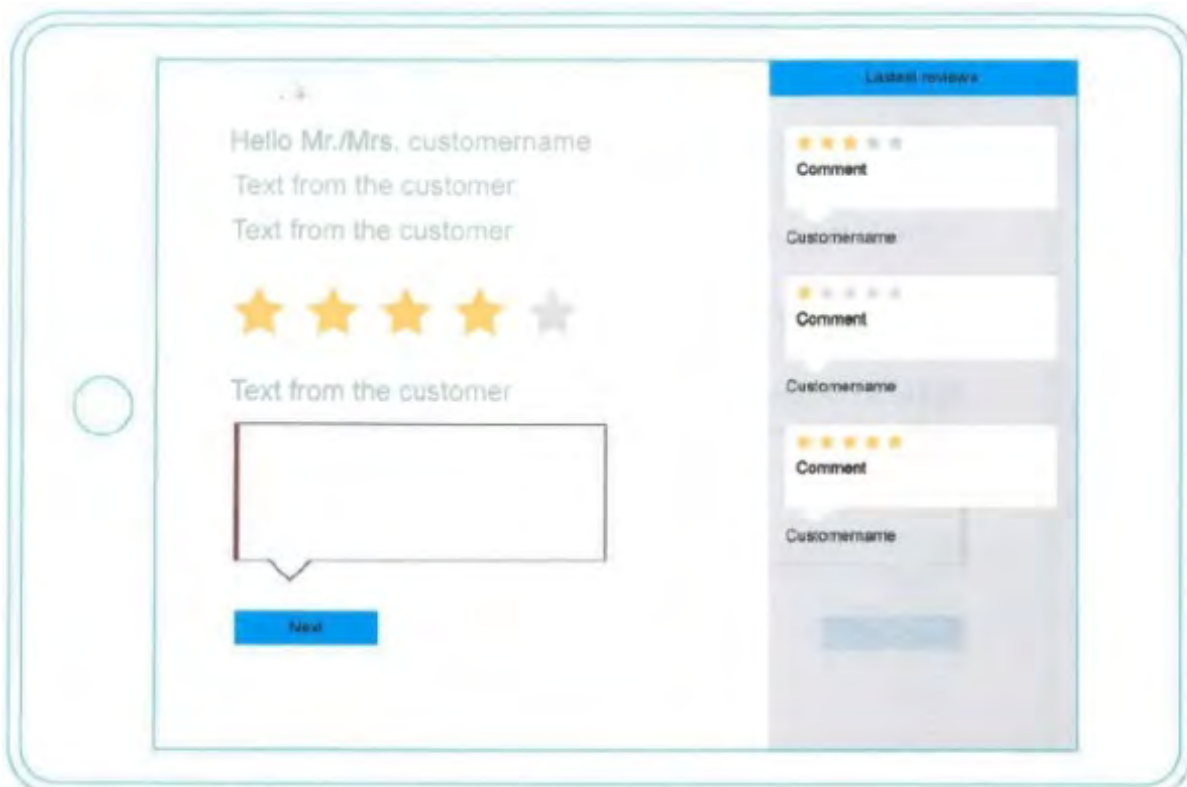
Tipp: Wir empfehlen auf jeden Fall, die Bewertung gleich in der Werkstatt vornehmen zu lassen. Dann ist ausgeschlossen, dass sich die Bewertung verzögert oder vergessen wird.



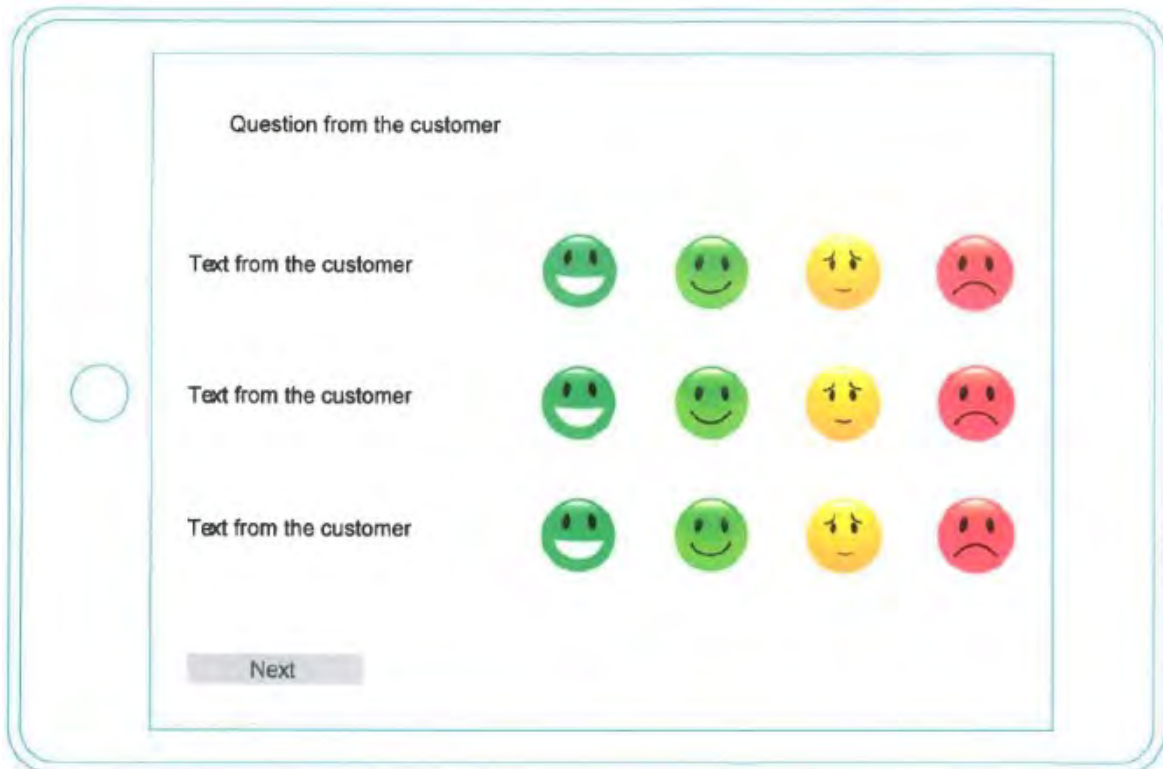
Schritt 1: WERKSTATTQUALITÄT.DE auf portal.werkstattqualitaet.de starten.



Schritt 2: Geben Sie die Kundendaten ein. Das Häkchen im Feld *per E-Mail versenden* nur klicken, wenn Ihr Kunde ausdrücklich zu Hause bewerten möchte.



Schritt 3: Nun ist der Kunde dran. Übergeben Sie ihm das Tablet zur Bewertung - Vergabe der Sterne und kurzen Text



Question from the customer

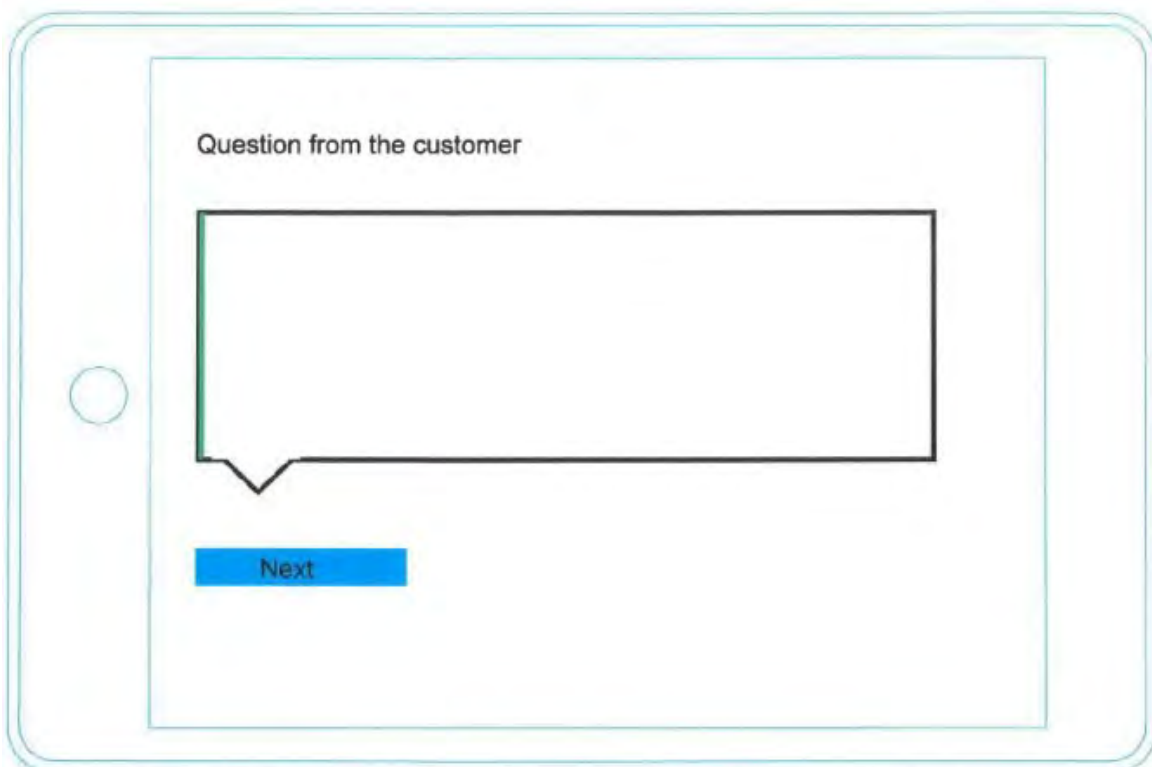
Text from the customer

Text from the customer

Text from the customer

Next

Haben Sie eine eigene Kampagne wie beispielsweise eine Zusatz-Umfrage gestartet, wird diese dem Kunden jetzt angezeigt.



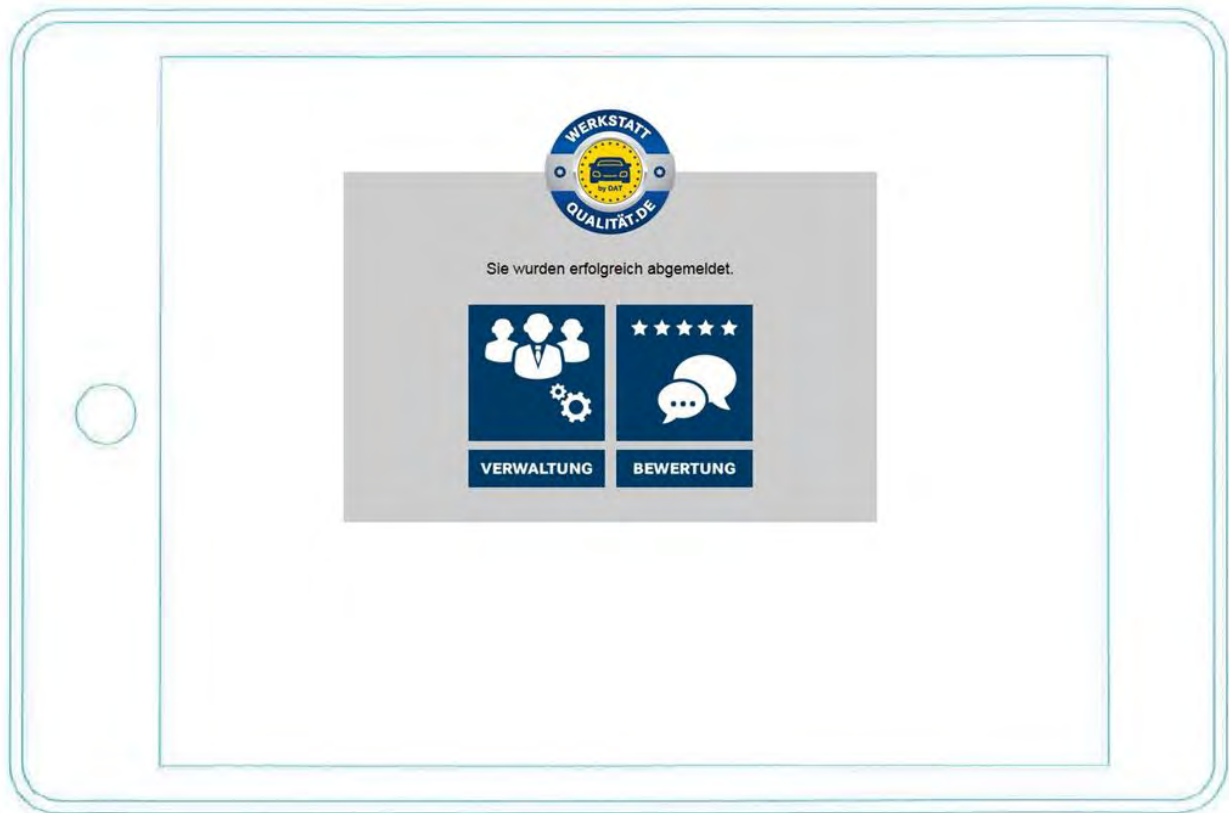
Question from the customer

Next

In einer Zusatzkampagne können Sie auch weitere Punkte abfragen, die dann nicht veröffentlicht werden, sondern nur Sie sehen können.
Fertig.

Administration

1. DASHBOARD



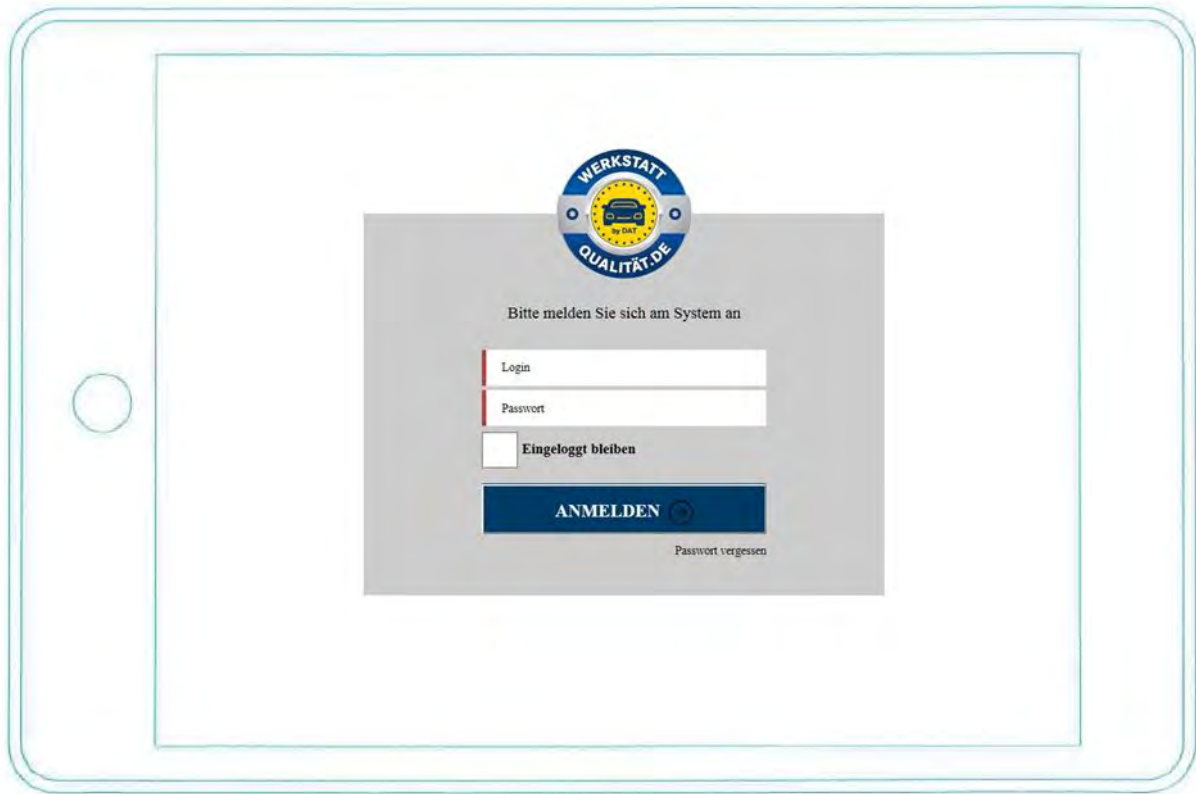
Das Dashboard bietet Ihnen eine Schnellauswahl für die zwei wichtigen Bereiche, **Verwaltung** und **Bewertung** von WERKSTATTQUALITÄT.DE.

Sie erreichen das Dashboard über die URL <https://portal.werkstattqualitaet.de> oder dem Login auf www.werkstattqualitaet.de.

Um die Administration zu starten, klicken Sie auf **VERWALTUNG** und loggen sich mit Ihren Benutzer ein, welchen Sie bei Ihrer Registration für WERKSTATTQUALITÄT.DE erhalten haben.

2. LOGIN

Um in den Administrations-Bereich oder zu den Bewertungen von WERKSTATTQUALITÄT.DE zu gelangen, sind Login-Daten notwendig. Diese haben Sie bei der Registrierung erhalten.

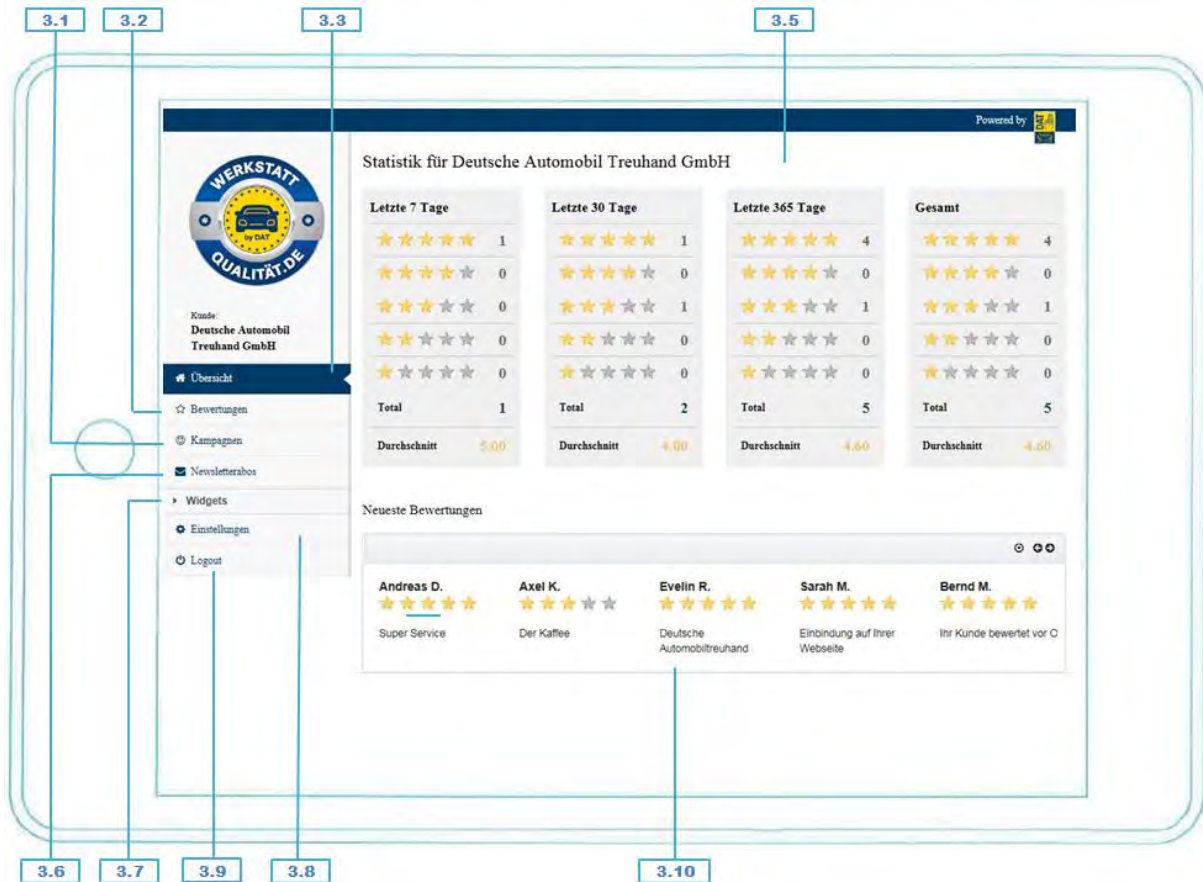


Haben Sie Ihren Login-Namen vergessen, überprüfen Sie bitte Ihren Posteingang. Die Login-Daten haben Sie von admin@werkstattqualitaet.de erhalten. Haben Sie Ihr selbst festgelegtes Passwort vergessen, klicken Sie bitte auf **Passwort vergessen** und folgen den Anweisungen.

Bitte beachten Sie: Je nach Benutzer haben sie unterschiedliche Berechtigungen. So ist zum Beispiel nur mit Ihrem Administrator-Login das Anlegen einer Kampagne möglich.

3. ÜBERSICHT

Die Startseite der Administration gibt einen Überblick Ihrer bereits erhaltenen Bewertungen. Hier ist auch das Menü zu finden, über das Sie in die einzelnen Funktionsbereiche von WERKSTATTQUALITÄT.DE gelangen.



- 3.1 Navigationspunkt **Kampagnenverwaltung** >> Link zur Seite Kampagnen
- 3.2 Navigationspunkt **Bewertung** >> Link zu Bewertungen
- 3.3 Aktuell ausgewählter Navigationspunkt **Übersicht** >> Link zur Übersicht
- 3.5 Bewertungsstatistik
- 3.6 Navigationspunkt **Newsletter** >> Link zur Seite Newsletter
- 3.7 Navigationspunkt **Widget** >> Link zur Seite Widget >> Submenü
- 3.8 Navigationspunkt **Einstellungen**
- 3.9 Navigationspunkt **Logout** >> Link zum Dashboard

4. BEWERTUNGEN

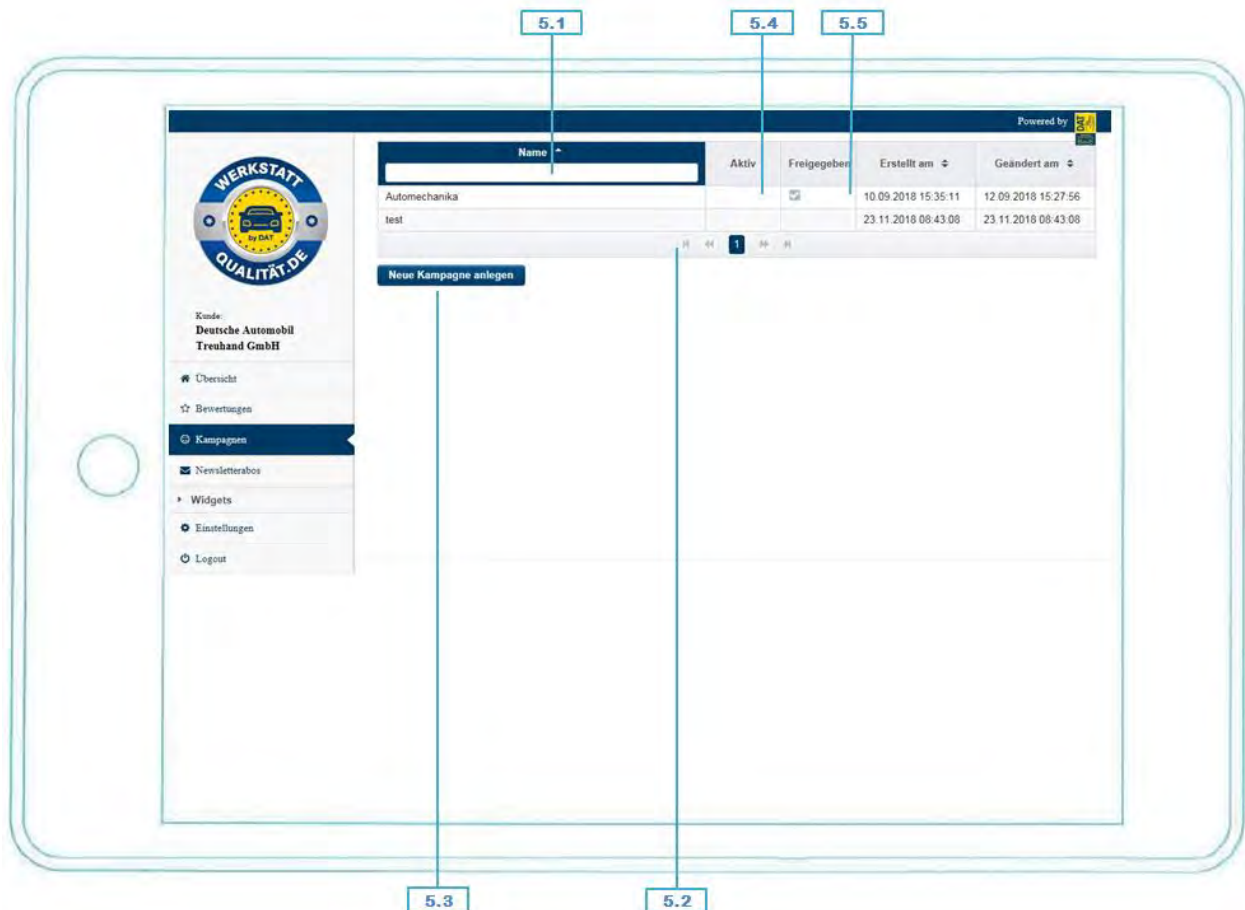
Hier finden Sie alle Bewertungen welche bis dato getätigt wurden. Des Weiteren haben Sie hier auch die Möglichkeiten Bewertungen für Werbezwecke herunterzuladen sowie einzelne Bewertungen zu kommentieren. Das Löschen von Bewertungen ist nicht möglich, hierfür kontaktieren Sie bitte den DAT Kundenservice.



- 4.1 **Suchfeld Zeit**
Zeigt alle Bewertungen in dem gewählten Zeitraum an
- 4.2 **Sucheinschränkung**
Zeigt alle Bewertungen nach gewählten „Sternen“ an
- 4.3 **Liste der Bewertungen**
- 4.4 **Suchfelder Nummer, Nachname und Vorname**
- 4.5 **Button für Antwort auf Bewertung schreiben**
Haben Sie eine schlechte Bewertung erhalten, können Sie diese eigenständig kommentieren.
- 4.6 **Button für Download der Bewertung**
Erzeugt ein JPG der ausgewählten Bewertung

5. KAMPAGNE

Über den Menüpunkt Kampagne können Sie Ihren Kunden weitere Fragen stellen. Diese werden nach der allgemeinen Bewertung gestellt und sind ausschließlich für Ihre Zwecke gedacht, diese werden daher nicht veröffentlicht.



- 5.1 Eingabefeld Suche
Über das Feld können Sie nach einen Kampagnennamen suchen
- 5.2 Liste der Kampagnen
Mit Klick auf eine Kampagne öffnet sich der Editor für die Bearbeitung
- 5.3 Button **Neu** >> Link, um eine neue Kampagne zu erstellen
Siehe Punkt 5.2 Neue Kampagne
- 5.4 Anzeige: Kampagne **aktiv**
Ist das Häkchen gesetzt, ist die Kampagne aktiv und wird dem Kunden angezeigt
- 5.5 Anzeige: Kampagne **Freigegeben**
Ist das Häkchen gesetzt, ist die Kampagne freigegeben

5.2 KAMPAGNE - NEUE KAMPAGNE

Hierüber erstellen Sie Ihre eigene Kundenumfrage. Sie können beispielsweise nach der Qualität Ihres Kaffees fragen. Füllen Sie alle notwendigen Felder aus und aktivieren Sie die Kampagne indem Sie nacheinander **Speichern**, **Freigeben** und **Aktivieren** klicken. Sofern die Kampagne aktiviert ist wird diese nach der regulären Kundenumfrage eingeführt. Da diese **Umfrage** nur für Ihre Analysen sind, werden die Antworten hieraus nicht veröffentlicht.



5.2.1 Button neue Kampagne erstellen

5.2.2 Eingabefelder für **automatischen** Kampagnenstart sowie Ende
Ist eine Kampagne **Freigegeben** und entsprechende Datumsangaben hinterlegt, wird die Kampagne entsprechend **Aktiviert**

5.2.3 Eingabefelder **Fragen** für erste Seite >> siehe Feldbezeichnung

5.2.4 Eingabefelder **Fragen** für zweite Seite >> siehe Feldbezeichnung

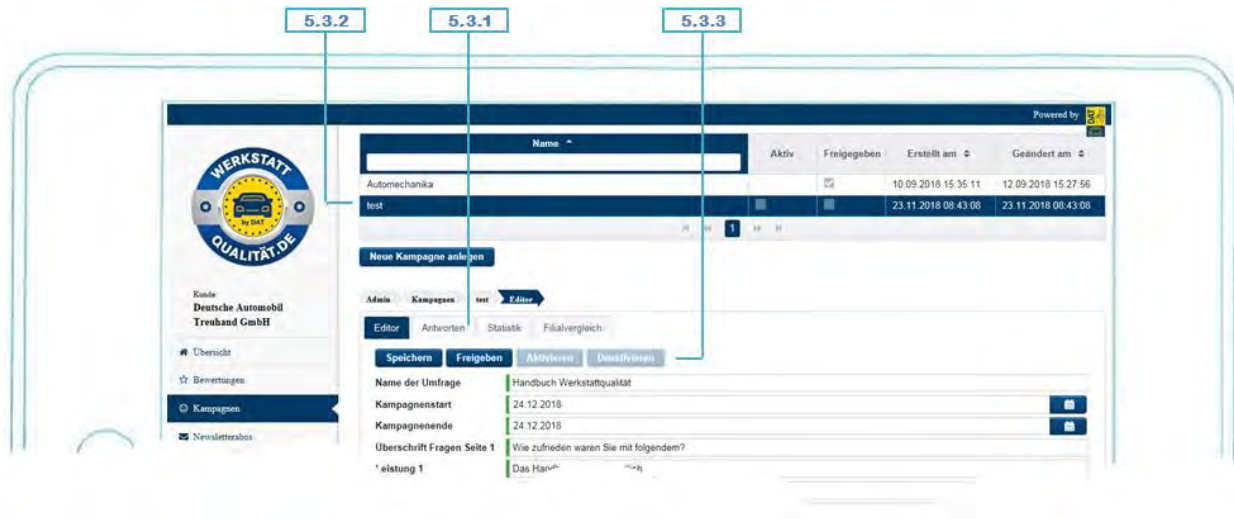
5.2.5 Eingabefeld **Überschrift Kritik**

Ist die Bewertung nicht hervorragend, wird automatisch ein Freitextfeld der Bewertung nachgeschaltet welches es dem Kunden erlaubt, seine Verbesserungswünsche mitzuteilen.

5.2.6 Kampagnen-Status Menü >> mit Klick auf **Speichern**, **Freigeben** und **Aktivieren** wird Ihre Kampagne veröffentlicht. In den darüberliegenden Menüpunkten finden Sie die Auswertungsmöglichkeiten.

5.3 KAMPAGNE - BEARBEITEN und AUSWERTEN

Um Ihre erstellten Kundenabfragen aufzurufen, klicken Sie unter **Kampagnen** auf die entsprechende Umfrage. Hier können Sie diese entweder Bearbeiten oder Auswerten.



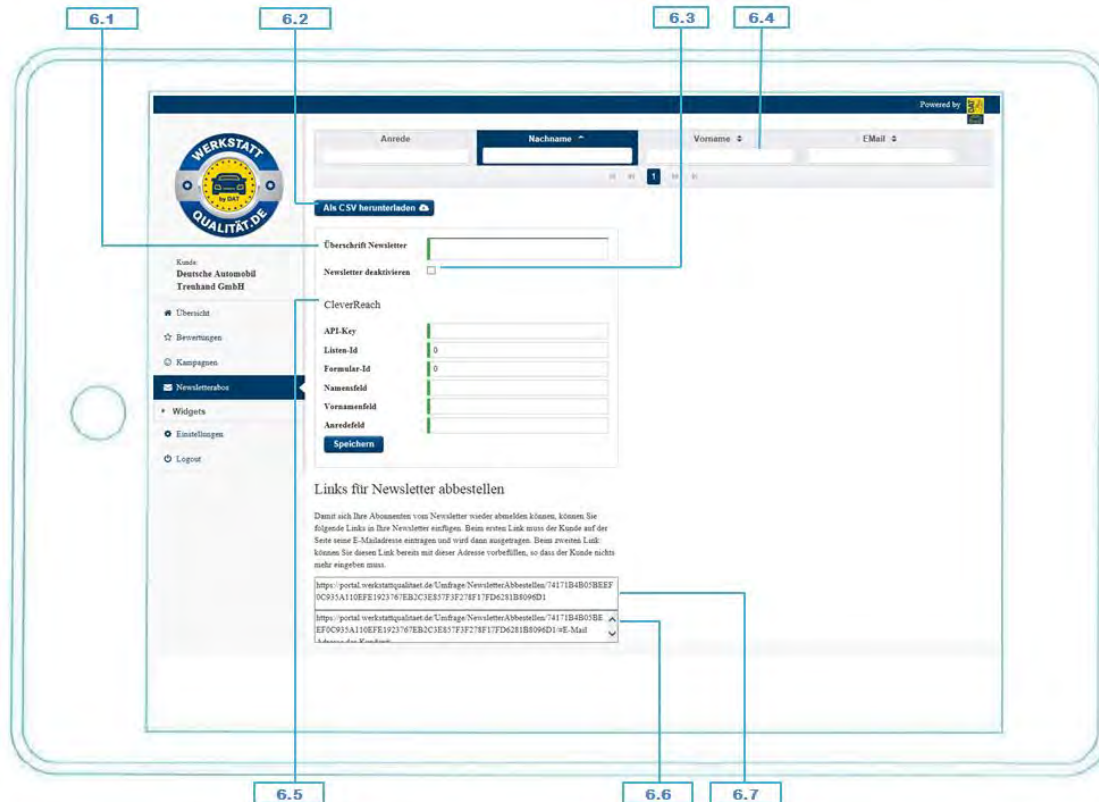
5.3.1 Tab für die Anzeige der Resultate Ihrer Kampagne
Anzeige der Antworten, Statistiken oder Filialen

5.3.2 Link zu den Kampagnen >> Springe zurück zu (5.) Kampagne

5.3.3 Tabs für die Kampagnen-Bearbeitung
>> speichern / freigeben / aktivieren / deaktivieren

6. NEWSLETTER

Sie können nach der Kundenbewertung eine E-Mail-Abfrage erstellen, um diese zu sammeln und Ihren Kunden Newsletter zu senden, indem sie das Häkchen in der Checkbox entfernen. Des Weiteren können Sie Ihren CleverReach-Account eintragen, um Ihre Newsletter hierüber zu verwalten.



6.1 Eingabefeld: Überschrift der Abfrage (12.1)

6.2 Button >> Adressliste als CSV downloaden

6.3 Klicke für: Newsletter deaktivieren
Ist das Häkchen gesetzt, wird nicht nach der E-Mailadresse gefragt

6.4 Liste der Kundendaten für den Newsletter

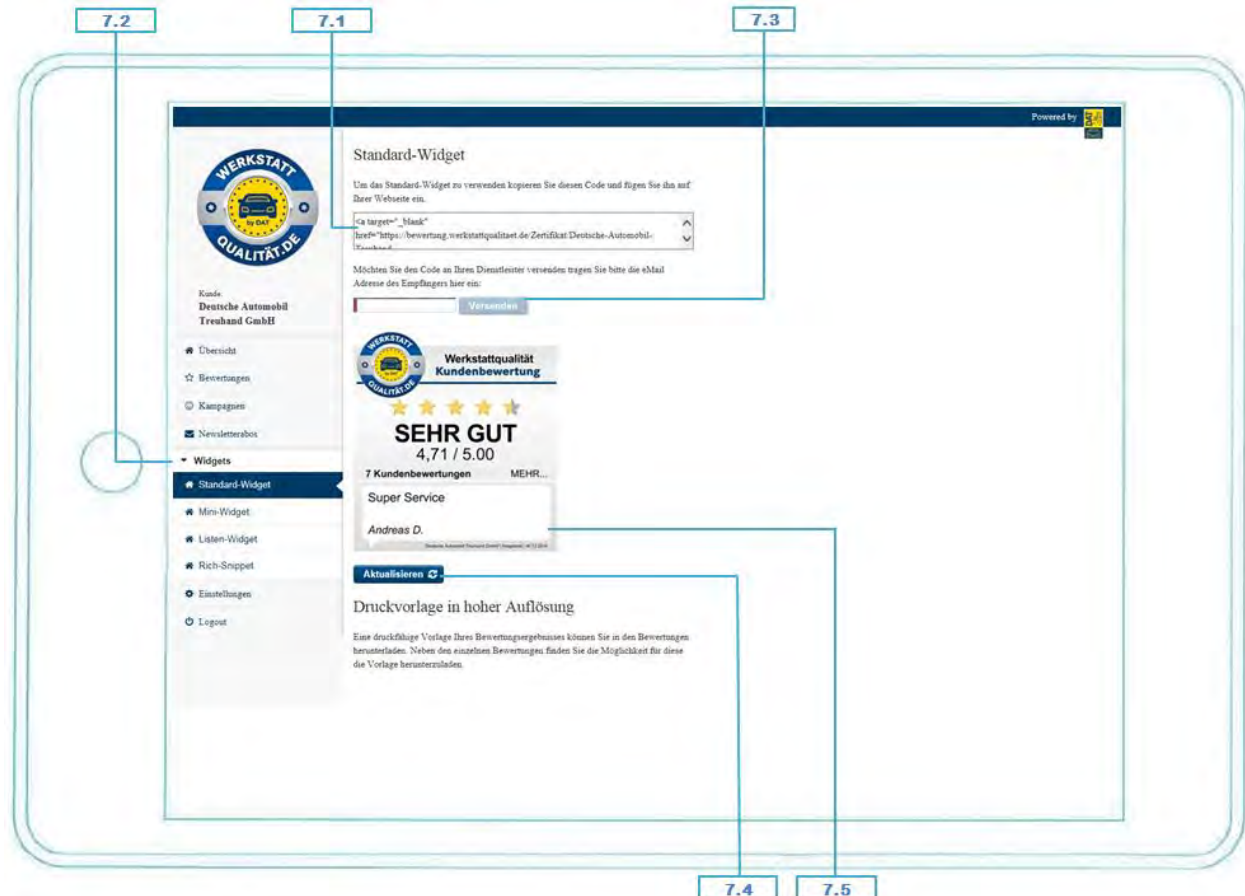
6.5 Eingabefelder für Ihren CleverReach Account (falls vorhanden)
Das CleverReach ist unabhängig von WERKSTATTQUALITÄT.de, jedoch haben Sie hier die Möglichkeit, dieses entsprechend zu verknüpfen

6.6 Eingabefeld >> Link für Kunden
Newsletter abbestellen - ohne Eingabe der E-Mail-Adresse

6.7 Eingabefeld >> link für Kunden
Newsletter abbestellen mit Eingabe der E-Mail-Adresse

7. WIDGET

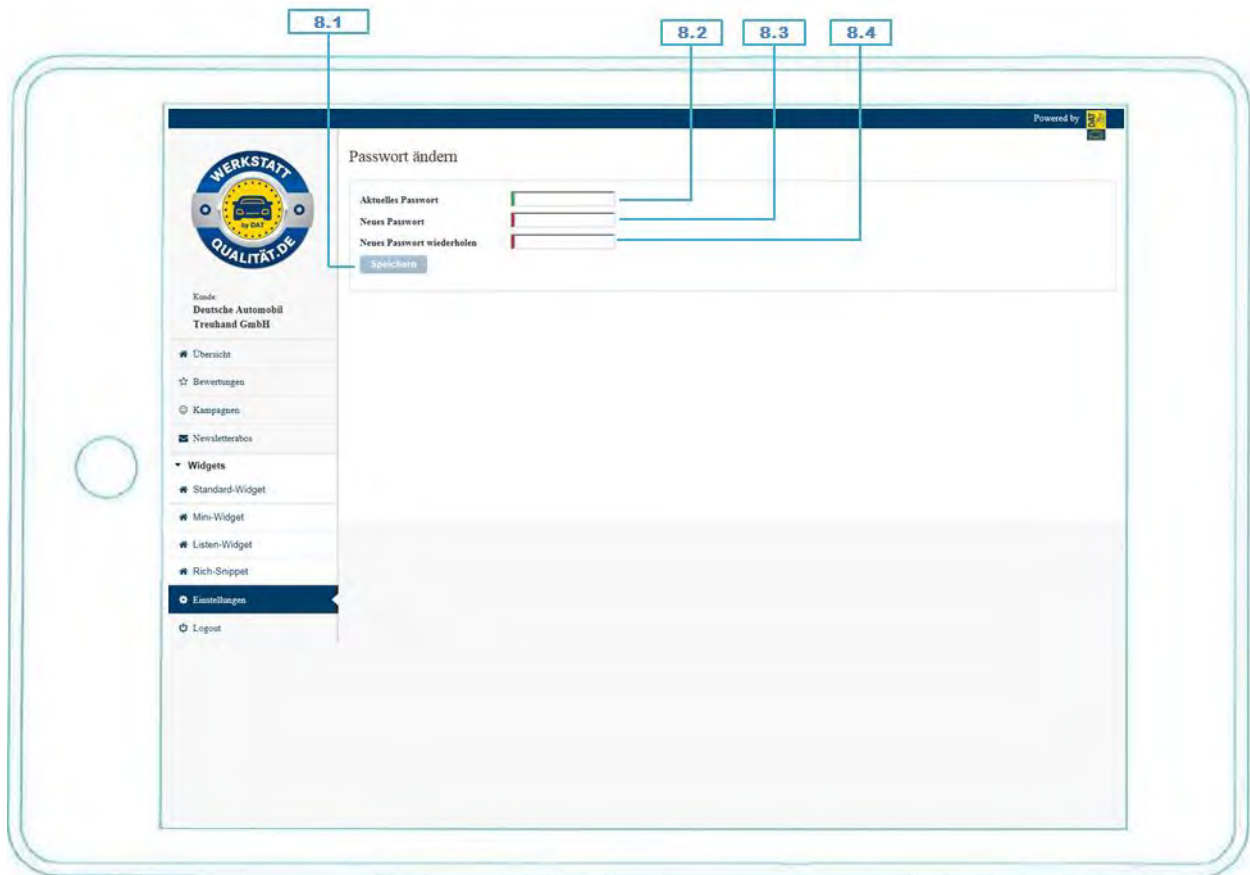
Mit Hilfe des Widgets können Sie Ihre gesammelten Bewertungen auf Ihrer eigenen Homepage einbinden. Das Widget wird automatisch erstellt und lässt sich mithilfe eines generierten Codes einfach in Ihre Homepage einbinden. Details hierzu im Kapitel **Die Widgets**.



- 7.1 HTML Code für entsprechendes Widget >> Kopieren Sie diesen Code und fügen ihn an gewünschter Stelle in Ihre Homepage ein
- 7.2 Navigationspunkt **Widgets** aufgeklappt
- 7.3 HTML Code versenden an >> **E-Mailadresse** eingeben und Button **Senden** drücken. Eine E-Mail mit HTML Code (7.1) wird an eingetragenen Empfänger versendet
- 7.4 Button **Aktualisieren** >> aktualisiert das Widget
- 7.5 Vorschau des erzeugten Widgets

8. EINSTELLUNGEN

Unter Einstellungen haben Sie die Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern.



8.1 Button **Speichern** >> neues Passwort übernehmen

8.2 Eingabefeld **aktuelles** Passwort

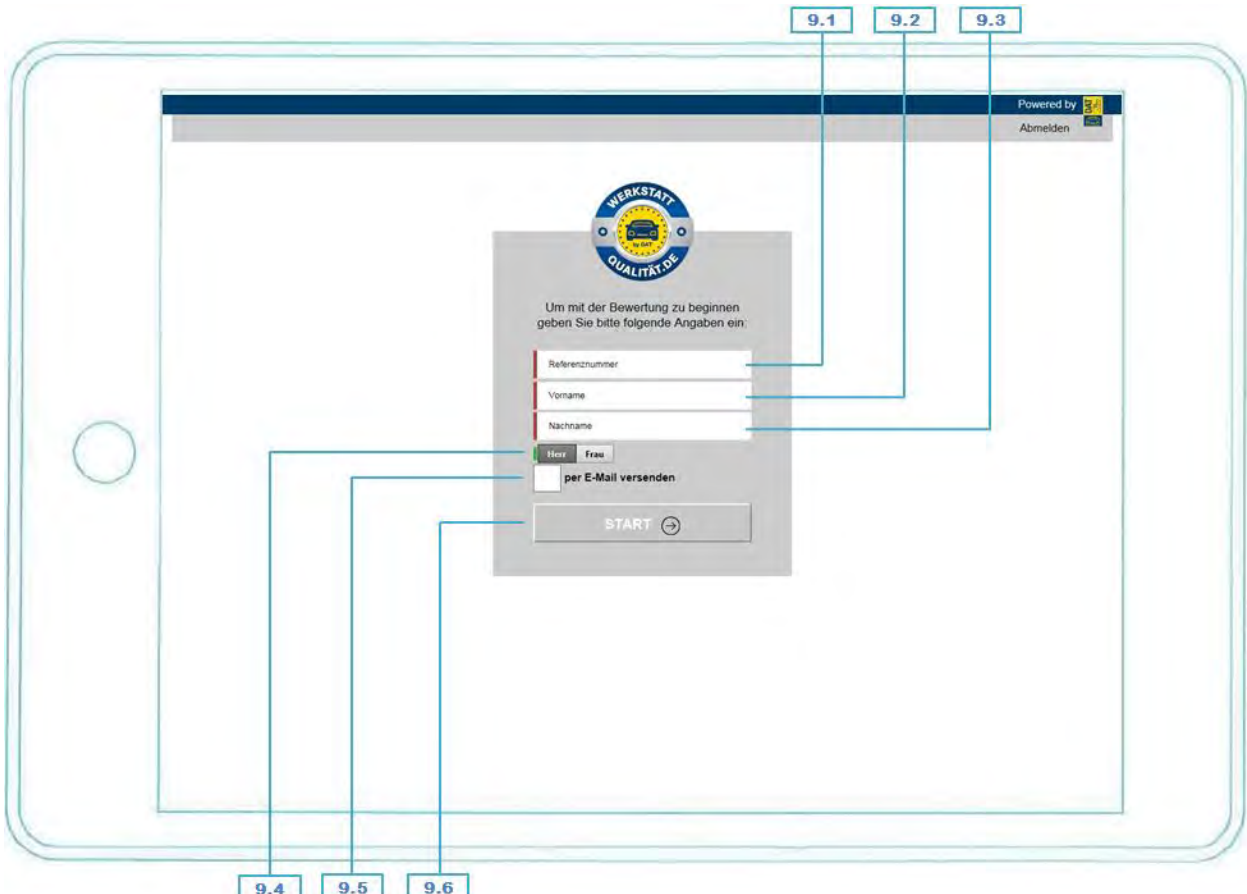
8.3 Eingabefeld **neues** Passwort

8.4 Eingabefeld **neues** Passwort

Aktuelle Anmerkung: Der Menüpunkt wird zeitnah noch erweitert, wodurch Ihnen die Möglichkeit gegeben wird, die Farben der Bewertungsoberfläche anzupassen sowie eigens Ihre Stammdaten zu ändern.

9. BEWERTUNG ERSTELLEN

Über das Dashboard **Bewertung** starten Sie die Kundenbewertung. Um eine Bewertung abgeben zu können, sind nachfolgende Informationen vom Kunden notwendig. Sofern Sie das Kästchen **per E-Mail senden** aktivieren und eine E-Mail-Adresse eingetragen ist, wird mit Klick auf **Start** ein Link versendet, welcher Ihrem Werkstattkunden erlaubt, von zuhause eine Bewertung abzugeben.



9.1 Eingabefeld **Auftragsnummer**

9.2 Eingabefeld **Vorname**

9.3 Eingabefeld **Nachname** >> wird nur abgekürzt veröffentlicht

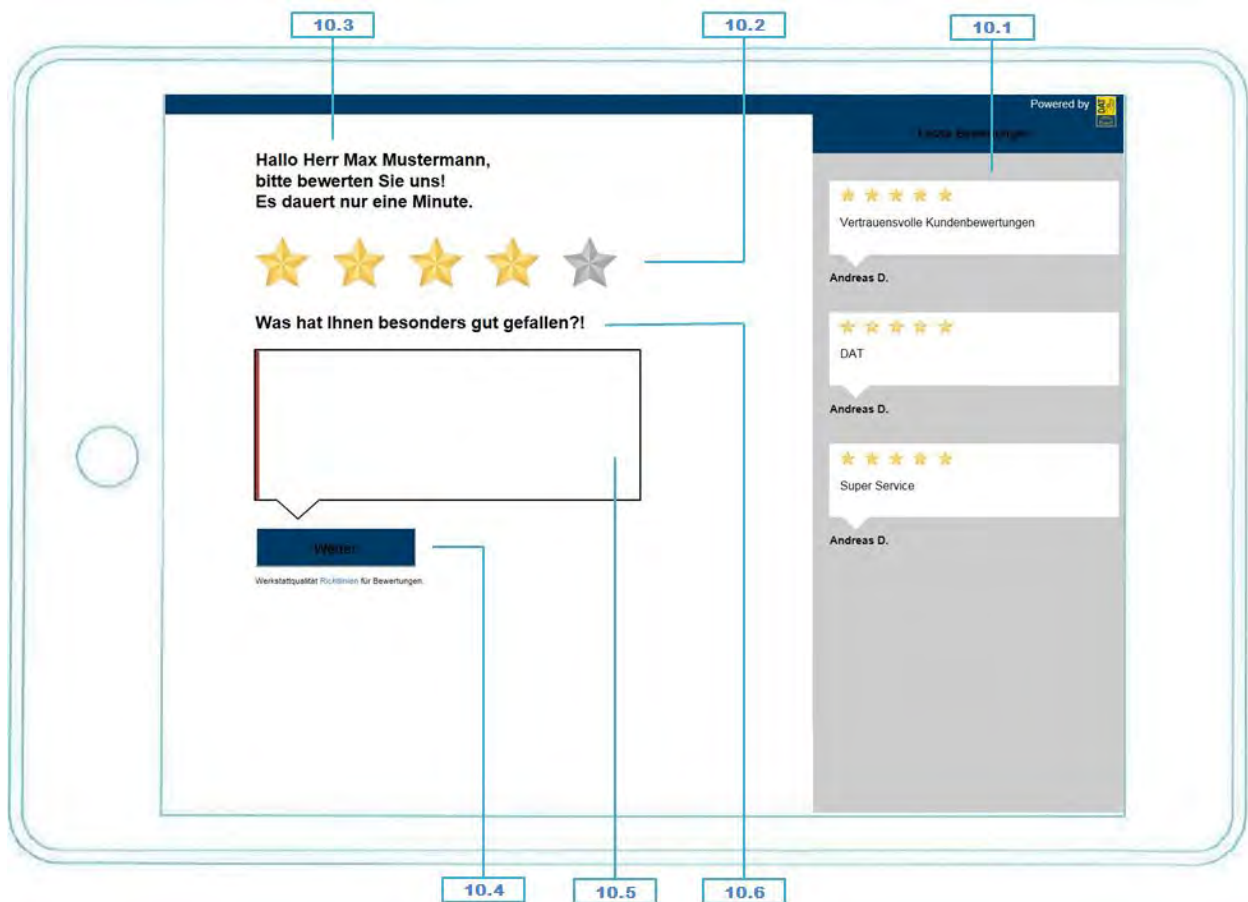
9.4 Button **Titel**

9.5 Klick für: **Bewertung via E-Mail versenden** >> Eingabefeld **E-Mail-Adresse** öffnet sich. Mit Eintragen der Kundenadresse und Klick auf **Versenden** erhält Ihr Kunde eine E-Mail, um online eine Bewertung abgeben zu können

9.6 Button **Start** >> startet die Bewertungsoberfläche

10. BEWERTUNG AUSFÜLLEN

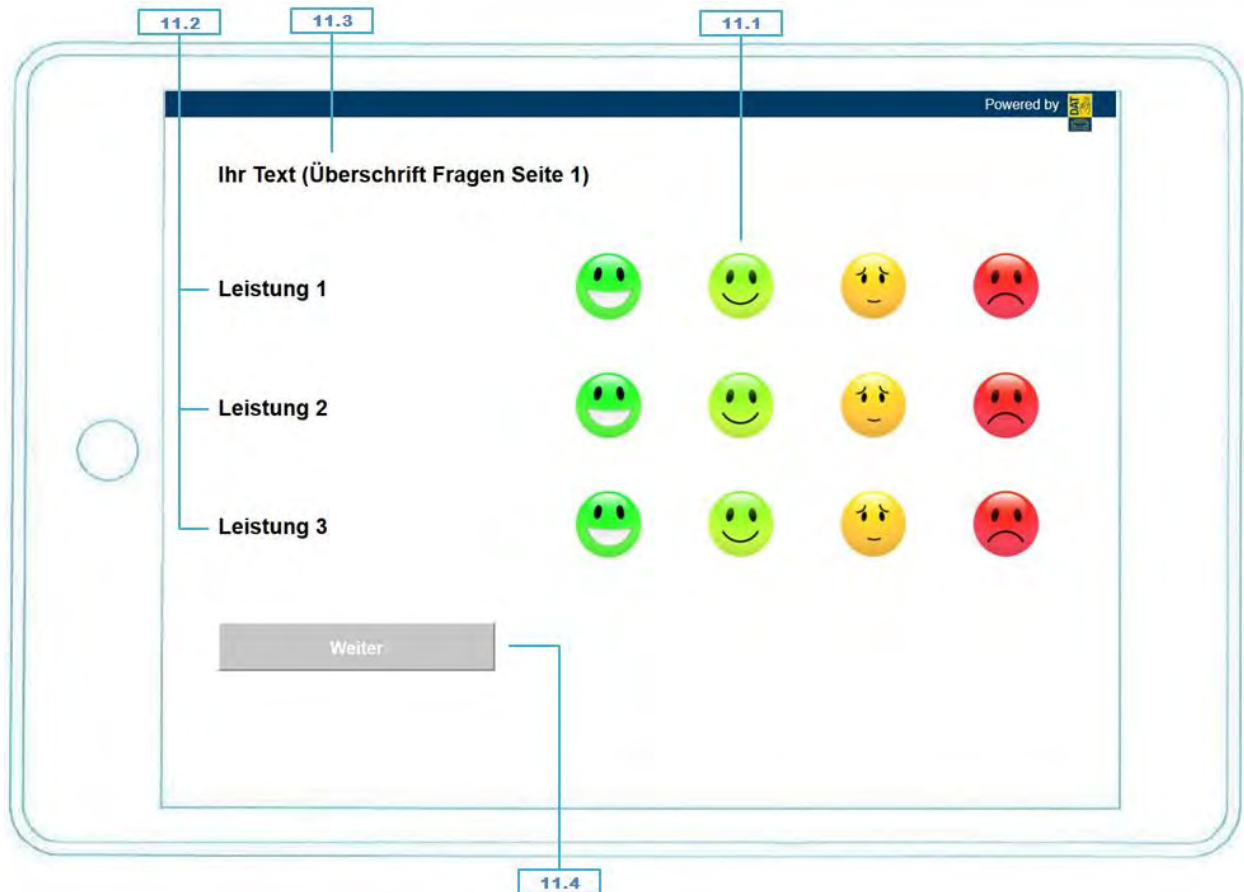
Nachfolgend die Ansicht für den Endkunden. Hier hat er die Möglichkeit, Sterne zu vergeben und einen Bewertungstext zu schreiben. Des Weiteren werden vorangegangene Bewertungen angezeigt, um den Kunden zu motivieren, einen Text zu schreiben.



- 10.1 Anzeige der letzten (guten) Bewertungen. Hiermit wird Ihr Kunde motiviert, längere Texte zu schreiben
- 10.2 Klick für: Sternebewertung
- 10.3 Bewertungsüberschrift >> Textüberschrift bearbeiten siehe 4.2
- 10.4 Button **Weiter** >> Speichert und ggf. nächste Seite (Newsletter oder Kampagne)
- 10.5 Eingabefeld - Bewertung schreiben
- 10.6 Bewertungsfrage >> diese lässt sich zugunsten der Vergleichbarkeit nicht bearbeiten

11. KAMPAGNE AUSFÜLLEN

Haben Sie eine Kampagne erstellt und aktiviert, wird diese nach der eigentlichen Bewertung mit Klick auf **Weiter** angezeigt.



11.1 Zufriedenheit >> Klick auf die Smiley Plaketten

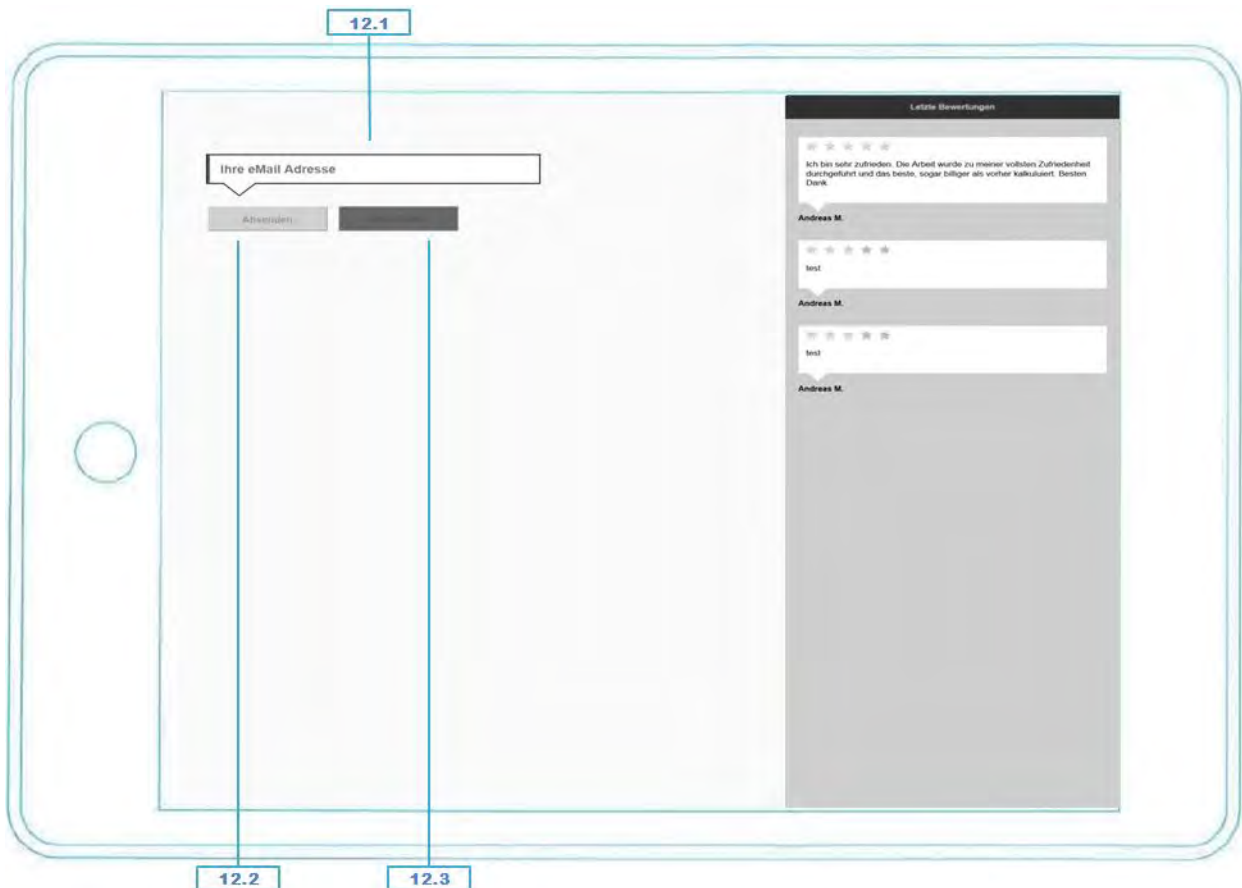
11.2 Fragen, erzeugt in der Kampagnenverwaltung >> siehe 5.2

11.3 Text, erzeugt in der Kampagnenverwaltung >> siehe 5.2

11.4 Button **Weiter** >> speichern und weiter

12. NEWSLETTER - ABFRAGE E-MAILADRESSE

Haben Sie den Newsletter aktiviert, wird als letztes die E-Mail-Adresse abgefragt. Um den Newsletter zu aktivieren, deaktivieren Sie die Checkbox in den Einstellungen (siehe Kapitel 6. Newsletter)



12.1 Eingabefeld E-Mail-Adresse

12.2 Button **Senden** >> Bestätigen und beenden

12.3 Button **Nein Danke** >> Beenden ohne Eingabe einer E-Mail

13. FERTIG

Nach Abschluss der Bewertung erhält der Endkunde nachfolgenden Screenshot. Mit einem Mausklick gelangen Sie von hier wieder zum Start (siehe Punkt 9), um eine neue Bewertung zu starten.



14. PASSWORT VERGESSEN

In der Dashboard-Anmeldung zu WERKSTATTQUALITÄT.DE findet sich unterhalb des Buttons **ANMELDEN** ein Link **Passwort vergessen**. Mit Klick hierauf kann der Login-Name eingetragen werden, wodurch eine E-Mail an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet wird. Mit Klick auf den Link kann das neue Passwort vergeben werden.



WERKSTATT
by DAT
QUALITÄT.DE

Bitte melden Sie sich am System an

Login

Passwort

Eingeloggt bleiben

ANMELDEN →

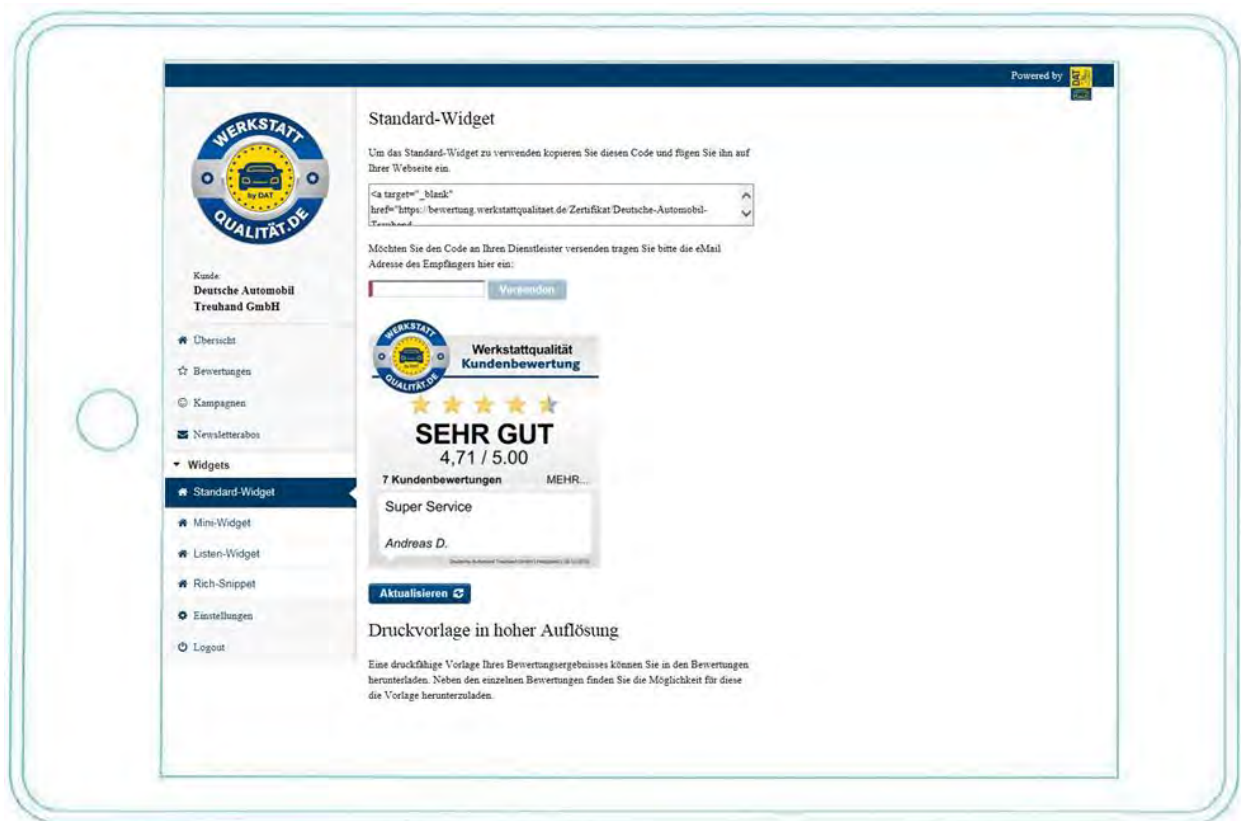
[Passwort vergessen](#)

14. DIE WIDGETS

Unter dem Menüpunkt **Widgets** finden Sie die nachfolgend beschriebene Widgets, welche Sie mithilfe des zugehörigen HTML-Codes in Ihre Website einbauen können. Hier finden Sie auch jeweils eine Vorschau Ihres generierten Widgets. Mit Klick auf das Widget gelangen Sie auf Ihre persönliche Microsite.

14.1 STANDARD WIDGET

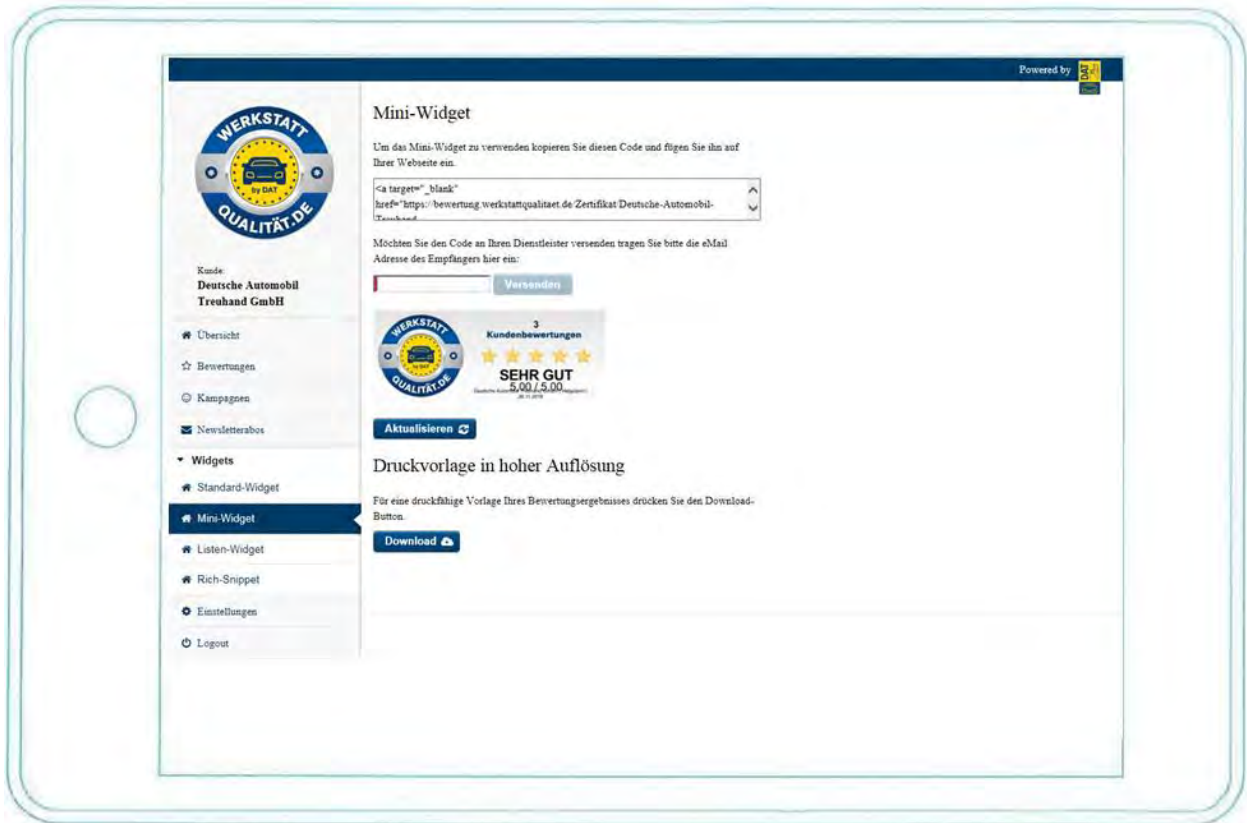
Das Standard Widget hat ein quadratisches Format und ist beispielsweise dafür gedacht, vom Webseitenrand in die Website zu *sliden*. Es beinhaltet neben dem Logo eine Sternebewertung und die zugehörige Note. Die Bewertung, die angezeigt wird, wird herangezogen aus Ihren bis dato erhaltenen Bewertungen, welche eine Mindestanzahl von Sternen aufweist.



The screenshot displays the 'Standard-Widget' configuration interface. On the left, a sidebar menu lists various options: 'Übersicht', 'Bewertungen', 'Kampagnen', 'Newsletterabos', 'Widgets', 'Standard-Widget', 'Mini-Widget', 'Listen-Widget', 'Rich-Snippet', 'Einstellungen', and 'Logout'. The 'Standard-Widget' is currently selected. The main content area is titled 'Standard-Widget' and provides instructions on how to use the widget by copying and pasting an HTML code snippet. Below the instructions, there is a text input field for the recipient's email address and a 'Versenden' button. A preview of the widget is shown, featuring the 'WERKSTATTQUALITÄT' logo, the company name 'Deutsche Automobil Treuhand GmbH', a star rating of 4.71 / 5.00, and the text 'SEHR GUT' and '7 Kundenbewertungen'. The preview also includes a 'Super Service' badge and the name 'Andreas D.'. At the bottom of the preview, there is an 'Aktualisieren' button. Below the preview, there is a section titled 'Druckvorlage in hoher Auflösung' with instructions on how to download a high-resolution print template.

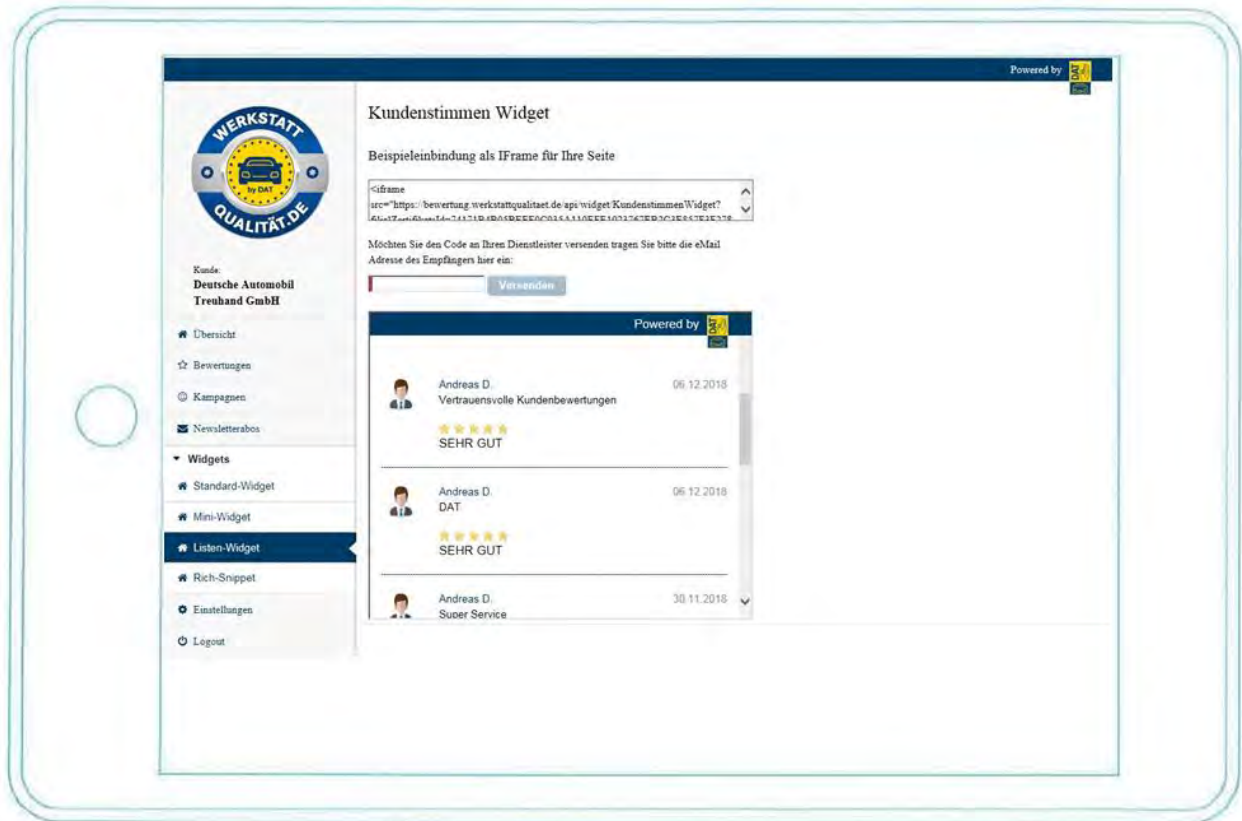
14.2 MINI WIDGET

Das Mini Widget ist eine reduzierte Form des Standard Widgets. Es ist länglich und beinhaltet keine Bewertung, siehe Vorschau welche Ihnen in der Oberfläche angezeigt wird.



14.3 LISTEN WIDGET

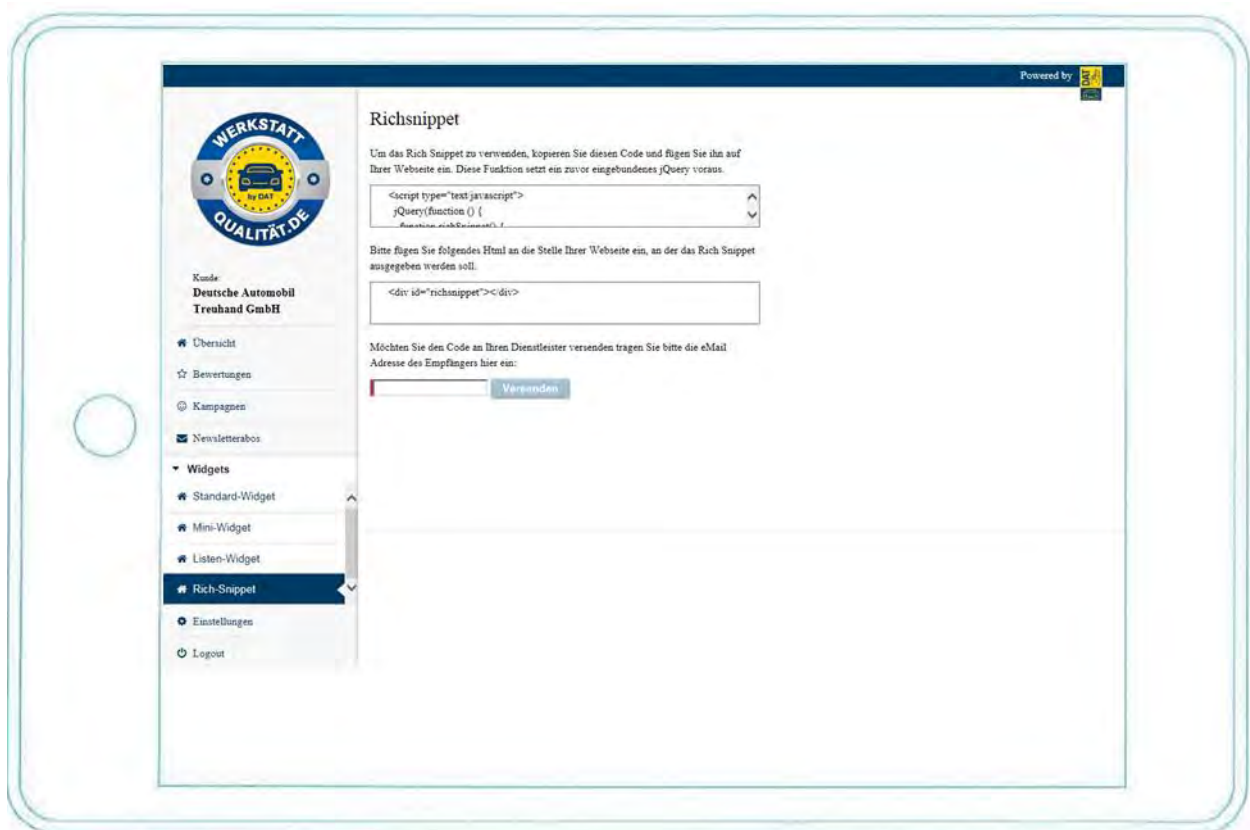
Mit Hilfe des Listen Widgets können Sie alle Bewertungen, absteigend nach Erstellungsdatum, anzeigen lassen.



14.4 RICH SNIPPET WIDGET

Das Rich Snippet können Sie für Ihre Suchmaschinenoptimierung nutzen, indem Sie es in der Seite der Suchergebnisse anzeigen lassen. Dieses können Sie beispielsweise in der seitlichen Google-Leiste einbinden, um den speziellen Inhaltsauszug, Betriebsname sowie Bewertung anzeigen zu lassen.

Dies bringt den Vorteil, dass neben den Google-Bewertungen auch die WERKSTATTQUALITÄT.DE-Bewertungen dargestellt werden. Jeder, der online eine Werkstatt sucht, kann sich so bereits im Vorfeld über Ihre gute Arbeit informieren.



FAQ - Häufig gestellte Fragen

Was ist ein Widget?

Mit Hilfe des Widgets können Sie Ihre gesammelten Bewertungen auf Ihrer eigenen Homepage einbinden. Das Widget wird automatisch erstellt und lässt sich mithilfe eines generierten Codes einfach in Ihre Homepage einbinden.

Was ist ein Newsletter?

Ein Newsletter ist eine regelmäßig erscheinende Informations-E-Mail. Bezüglich WERKSTATTQUALITÄT.DE können Sie die E-Mail-Adressen Ihrer Kunden abfragen, um anschließend allgemeine Informationen / Angebote an alle diese zu senden.

Was ist eine Bewertung?

Eine Bewertung ist ein Werturteil als Ergebnis Ihrer geleisteten Arbeit als Werkstattbetrieb.

Was ist ein HTML-Code?

HTML steht für Hypertext Markup Language. Das ist eine textbasierte Auszeichnungssprache. WERKSTATTQUALITÄT.DE erzeugt automatisch einen HTML-Code, welchen Sie in Ihre Website einbauen können, um das entsprechende Widget anzeigen zu lassen.

Wie binde ich den HTML-Code in meine Website ein?

Je nach Website und Anbieter müssen Sie diesen Code entsprechend einbinden, um das Widget an der gewünschten Position anzeigen zu lassen. Für Details hierfür informieren Sie sich bitte bei Ihrem Website-Anbieter.

Was ist ein Button?

Ein Button ist eine Schaltfläche auf dem Bildschirm, der durch Mausklick aktiviert wird.

Was ist eine Kampagne?

Eine Kampagne bezüglich WERKSTATTQUALITÄT.DE bezeichnet eine vom Benutzer selbst erstellte Umfrage, welche nach der eigentlichen Bewertung durchgeführt wird.

Was ist ein Rich Snippet?

Rich Snippets sind zusätzliche Informationen, welche auf Suchergebnisseiten wie von Google, Yahoo und Bing angezeigt werden. Mit Hilfe des Rich Snippets können nicht nur Texte, sondern auch wie bei WERKSTATTQUALITÄT.DE die Sternebewertungen angezeigt werden.

Wie bekomme ich das Rich Snippet auf Google?

Da Google die Struktur Ihrer Webseite durchsucht, müssen Sie das WERKSTATTQUALITÄT.DE Rich-Snippet dort einbinden. Sofern Sie dies richtig eingebunden haben, wird dieses von Google erkannt und entsprechend auf der Suchergebnisseite dargestellt.

Schlechte Bewertung erhalten?

Ein Löschen von Bewertungen ist nur durch die DAT möglich. Nichtsdestotrotz sollte bedacht werden, auch eine schlechte Bewertung ist besser als keine. Durch die Kommentarfunktion von WERKSTATTQUALITÄT.DE haben Sie die Möglichkeit, Stellung zu nehmen. Das gestattet Ihnen werbetechnisch, selbst aus schlechten Bewertungen Positives zu ziehen. Durch die Bank weg nur positive Bewertungen sind nicht vertrauensvoll, daher ist dies sogar zu empfehlen.