

Customer Journey für das VUCASUPPORT® Self Assessment System

Stufe 1: Kostenloses “Mini Assessment”

Übersicht

1. Awareness & Einstieg

Ziel: Der Kunde erkennt die Relevanz von Transformation und wird motiviert, ein kostenloses Self Assessment durchzuführen.

- **Touchpoint:** Landing Page mit Slogan „*Wo steht Ihr Unternehmen in der Transformation?*“
- **Aktion des Nutzers:** Klick auf „*Jetzt kostenlos starten*“
- **Hinweis:** Darstellung zentraler Nutzen – „Orientierung ohne Beratung“, „Individuelle Handlungsempfehlungen“, „Benchmark mit Vergleichsgruppe“

2. Registrierung & Erfassung Unternehmensdaten

Ziel: Relevante Unternehmensdaten für die Analyse und spätere Individualisierung erfassen.

- **Erfasste Felder (Pflichtfelder):**
 - Unternehmensname
 - Name des Ansprechpartners
 - Funktion im Unternehmen
 - E-Mail (Verifizierung notwendig)
 - Sitz der Firmenzentrale (Land/PLZ)
 - Branche (Dropdown)
 - Anzahl Mitarbeiter (Auswahlkategorien)
- **Aktion:** Verifizierung der E-Mail durch einmalige Bestätigungsmail

3. Durchführung des Self Assessments (kostenfrei)

Ziel: Erste Selbsteinschätzung des Unternehmens entlang der sechs Cluster.

- **Struktur:**
 - 6 Cluster (Digitalisierung, Dekarbonisierung, Lieferketten Resilienz, Umgang mit Fachkräftemangel, Soziale Verantwortung, Nutzung von Business Netzwerken)
 - Jeweils 10 standardisierte Aussagen
 - Bewertung durch Reifegrad-Skala (1–5)
- **Technische Umsetzung:**

- Fortschrittsanzeige pro Cluster
- Zwischenspeicherung der Eingaben
- Validierung, dass alle Fragen beantwortet sind

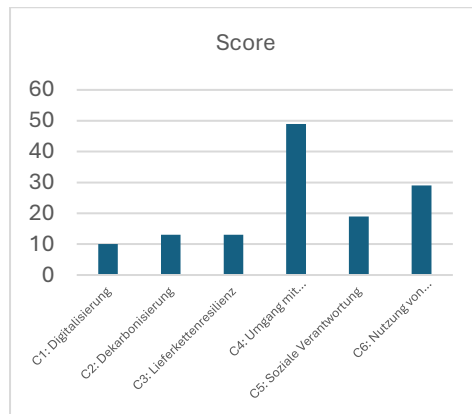
4. Erste Auswertung (kostenloser Report)

Ziel: Visualisierung und erste Empfehlungen auf Basis des Kurz-Assessments.

- **Inhalte des Reports:**

- Balkendiagramm über alle sechs Cluster mit Reifegrad je Cluster

Beispiel:



- Gesamtnote pro Cluster (Summe Reifegrade und Einteilung nach RAG *red/amber/green*)

Punktebereich (von 50)	Farbe	Bedeutung	Empfehlung
0-24	Rot	Dringender Handlungsbedarf: Die Transformation wurde bisher kaum begonnen oder erfolgt unsystematisch.	Nutzen Sie das vollständige VUCASUPPORT® Assessment, um Ihren aktuellen Stand detailliert zu analysieren und gezielte Maßnahmen abzuleiten.
25 bis 39	Gelb	Teilweise umgesetzt: Einzelne Maßnahmen sind vorhanden, es fehlt jedoch an Konsistenz und Steuerung.	Das vollständige VUCASUPPORT® Assessment gibt Ihnen Orientierung, um bestehende Initiativen zu priorisieren und gezielt auszubauen.
40 bis 50	Grün	Sehr gut aufgestellt: Ihr Unternehmen setzt viele Transformationsmaßnahmen systematisch um.	Das vollständige VUCASUPPORT® Assessment hilft Ihnen, Ihre Stärken zu bestätigen, blinde Flecken zu identifizieren und Benchmarks zu nutzen.

Allgemeiner Textbaustein pro Cluster, der den aktuellen Reifegrad erklärt

Cluster	Rot (0–24 Punkte)	Gelb (25–39 Punkte)	Grün (40–50 Punkte)
C1: Digitalisierung & KI	Ihr Unternehmen hat bislang nur wenige Schritte in Richtung Digitalisierung unternommen. Es fehlt eine klare Strategie zur	Ihr Unternehmen hat erste Digitalisierungsinitiativen gestartet, diese sind jedoch nicht vollständig	Ihr Unternehmen nutzt digitale Technologien bereits zielgerichtet und hat etablierte Strukturen für deren Weiterentwicklung.

Cluster	Rot (0–24 Punkte)	Gelb (25–39 Punkte)	Grün (40–50 Punkte)
C2: Dekarbonisierung & Umwelt	Nutzung digitaler Technologien. Der Bereich Klimaschutz spielt bislang kaum eine Rolle im Unternehmen. Wichtige Grundlagen wie CO ₂ -Kennzahlen oder Energie-Monitoring fehlen.	integriert oder systematisch gesteuert. Erste Maßnahmen zur Dekarbonisierung wurden ergriffen. Eine vollständige Strategie mit Zielgrößen und Monitoring ist jedoch noch nicht etabliert.	Ihr Unternehmen verfolgt eine systematische Dekarbonisierungsstrategie mit klaren Zielen, Kennzahlen und regelmäßiger Überprüfung.
C3: Lieferkettenresilienz	Ihre Lieferketten sind anfällig für Störungen. Es fehlen strukturierte Risikoanalysen, alternative Bezugsquellen oder digitale Transparenzinstrumente.	Ansätze zur Resilienz sind vorhanden (z. B. Lieferantenbewertung oder erste Tools), es fehlt aber eine durchgängige Integration in die Unternehmensprozesse.	Ihr Unternehmen verfügt über robuste, flexible Lieferketten und nutzt moderne Instrumente zur Bewertung, Absicherung und Anpassung.
C4: Umgang mit Fachkräftemangel	Die Sicherung von Fachkräften wird bislang reaktiv und ohne strategisches Konzept angegangen. Es fehlt ein systematisches Kompetenz- und Onboarding-Management.	Erste Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung und Entwicklung sind eingeführt. Diese wirken jedoch isoliert und werden noch nicht strategisch genutzt.	Ihr Unternehmen fördert gezielt Talente, steuert Onboarding- und Entwicklungsprozesse strategisch und begegnet dem Fachkräftemangel proaktiv.
C5: Soziale Verantwortung & Diversity	Gesellschaftliche Verantwortung wird bisher kaum berücksichtigt. Es fehlen formalisierte Prozesse wie Verhaltenskodex, Diversity-Konzepte oder Stakeholderdialoge.	Erste soziale Initiativen sind vorhanden. Diese sind jedoch nicht im Managementsystem verankert oder systematisch ausgewertet.	Ihr Unternehmen lebt soziale Verantwortung, hat klare Leitlinien, etablierte Beteiligungsformate und überprüft die Wirksamkeit seiner Maßnahmen regelmäßig.
C6: Nutzung von Businessnetzwerken	Kooperationspotenziale werden bislang nicht ausgeschöpft. Es fehlen Strukturen für Partnermanagement, Plattformnutzung oder Netzwerkstrategie.	Erste Kontakte oder Pilotprojekte bestehen, eine systematische Strategie oder Governance fehlt jedoch.	Ihr Unternehmen ist aktiv in Netzwerken eingebunden, nutzt digitale Plattformen gezielt und entwickelt gemeinsam mit Partnern innovative Lösungen.

Einladung zur Vertiefung: „Erhalten Sie jetzt Ihre vollständige Transformationsanalyse mit Benchmark und konkreten Produktempfehlungen.“

5. Angebot: Kauf des vollständigen Assessments

Ziel: Upselling in Richtung Tiefenanalyse.

- **Produktbeschreibung:**
 - 25 Aussagen pro Cluster (statt 10)
 - Automatischer Benchmark-Vergleich
 - Spinnennetzdiagramm
 - Automatisch generierter Ergebnisbericht mit konkreten Empfehlungen je Methode
 - Empfehlungspaket abgestimmt auf die Unternehmensantworten
- **CTA:** „Jetzt vertiefen und individuelle Produktvorschläge erhalten“

Stufe 2 Vollständiges Assessment

6. Durchführung des vollständigen Assessments (kostenpflichtig)

Ziel: Detaillierte Standortbestimmung und methodische Grundlage schaffen.

- **Funktionalität:**
 - Wie im Self Assessment, aber mit 25 Aussagen pro Cluster
 - Bewertung 1–5
 - Automatisierte Verknüpfung mit Benchmark-Datenbank
 - Technische Generierung von Reporttexten durch kombinierte Textbausteine

7. Ergebnispräsentation

Ziel: Detailliertes Verständnis des Transformationsstands & passgenaue Handlungsempfehlungen.

- **Inhalte des Ergebnisdokuments:**
 - Spinnennetzdiagramm mit Benchmark
 - Automatisch ausformulierter Textbericht pro Aussage & Cluster
 - Produktempfehlungen (Methoden) mit Link ins Kaufhaus
 - Hinweise auf passende Schulungen (Präsentation, Video, Spiel)
 - Hinweis auf internes Auditsystem zur Fortschrittsüberprüfung

8. Produktauswahl und Kauf im VUCASUPPORT® Kaufhaus

Ziel: Umsetzung der empfohlenen Methoden durch gezielte Angebote ermöglichen.

- **Funktionen im Kaufhaus:**
 - Filter nach Cluster, Methode, Thema
 - Produktvorschau mit Vorschauinhalten
 - Direktkauf einzelner Methodenpakete (PDF + Schulungspaket)
 - Optional: Paketkauf mehrerer Methoden

9. Implementierung und Befähigung der Mitarbeitenden

Ziel: Umsetzung der Transformation durch konkrete Schulungsmaßnahmen.

- **Produktinhalte:**
 - Schulungspräsentationen für interne Nutzung
 - Syntesia-Videos für Mitarbeiterschulung
 - Online-Games und Kartenspiele (Gamification)
 - Checklisten und Schritt-für-Schritt-Anleitungen

10. Hinweis auf Auditsystem

Ziel: Langfristige Verankerung und Kontrolle der Umsetzung.

- **Message:**
„Sie möchten wissen, ob Ihre Maßnahmen wirken? Nutzen Sie das VUCASUPPORT® Auditsystem, um regelmäßig Fortschritte zu überprüfen und Ihr Team aktiv einzubinden.“
- **Angebot:**
 - Individualisierte Auditplanung (Wer auditiert was, wie oft?)
 - Passende Auditfragen basierend auf Methoden-Auswahl
 - Automatisierte Reports inkl. RAG-Auswertung & Entwicklungsverlauf

11. Abschluss: Transformationssystem im Einsatz

Der Kunde hat ein passgenaues, individualisiertes System im Einsatz – basierend auf:

- Reifegradanalyse
- Produktauswahl
- Schulungsmaßnahmen
- Auditmechanismen