

EINE PLATTFORM FÜR ALLE FÄLLE

Panelanbieter respondi ist noch näher am Konsumenten –
dank der Software von Questback

CASE STUDY RESPONDI

EINE PLATTFORM FÜR ALLE FÄLLE

Die respondi AG ist führender Qualitätsanbieter internationaler Access Panels. Seit ihrer Gründung im Jahre 2005 liefert sie ihren Kunden passende Teilnehmer für quantitative und qualitative Online- und Mobile-Studien und führt diese europaweit für sie durch. Im Verlauf der letzten zehn Jahre hat das Unternehmen ein rasantes Wachstum erfahren.



SITUATION

Zielsetzung

- › Hochwertige quantitative und qualitative Online- und Mobile-Studien
- › Kosteneffizienz und Sicherheit
- › Effektive Qualitätskontrolle

Marktforschung in Zeiten knapper Budgets

Folgenden Herausforderungen musste sich respondi jeden Tag erneut stellen:

- › **Konkurrenzdruck**
- › **Zeitdruck**
- › **Kostendruck**
- › **Qualitätsdruck**

Denn: Knapper werdende Budgets, höherer Kostendruck und steigende Qualitätsansprüche seitens der Kunden kennzeichnen das Dilemma, dem sich Marktforschungsinstitute und Felddienstleister in den letzten Jahren verstärkt ausgesetzt sehen. Sie sind gezwungen eigene Prozesse und die eigene Infrastruktur auf den Prüfstand zu stellen, um in diesem Spannungsfeld bestehen zu können und weiterhin qualitativ hochwertige Marktforschung liefern zu können. Die Qualität einer Studie steht und fällt jedoch mit validen Daten. Und die fängt schon bei der Auswahl der Befragten an.



LÖSUNG

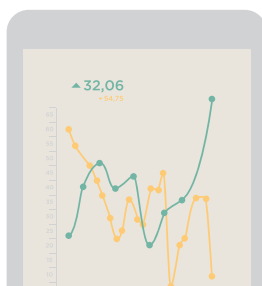
Funktional und einfach zu bedienen

Mit der Enterprise Feedback Suite (EFS) von Questback nutzt respondi seit seiner Gründung erfolgreich eine Software, die auf nur einer Plattform alle Funktionen vereint, die es zum Aufbau eines Panels und dessen effizienter Steuerung und Verwaltung braucht.

Das Umfragemodul EFS Survey bildet zusammen mit dem Zusatzmodul EFS Panel, der Datenbank in der die Daten der Panelisten dauerhaft gehostet werden, die infrastrukturelle Basis für das Geschäftsmodell des Unternehmens. Alle respondi Mitarbeiter arbeiten mit nur einer Plattform, über die sie sämtliche Projektschritte abwickeln: Von der Angebotserstellung über die Panelverwaltung bis hin zur konkreten Durchführung von Projekten.

Das Alleinstellungsmerkmal der Questback Software ist, dass sie als einzige Online-Feedback-Softwareplattform auf dem Markt eine hohe Funktionstiefe und Flexibilität mit intuitiver Bedienbarkeit vereint. Mitarbeiter können schnell und ohne großen Aufwand Projekte durchführen, wodurch respondi seine Mitarbeiter ressourcen- und kosteneffizient einsetzen kann.

Ein weiterer Vorteil: Sie wächst mit dem Unternehmen und seinen Aufgaben: „Uns sind in jedem Prozess Usability, Flexibilität und Skalierbarkeit wichtig“, erklärt Dr. Otto Hellwig, Vorstand der respondi AG. „Mit der Software von Questback können wir Projekte schnell und einfach umsetzen und dabei große Datenmengen problemlos bearbeiten – und das ohne spezielle IT-Kenntnisse.“



REAL-TIME REPORTS

Die hohe Flexibilität und Belastbarkeit der Software gepaart mit intuitiver Bedienbarkeit ermöglichen es respondi auch komplexe Projekte kosteneffizient und in kürzester Zeit durchzuführen – mit dem Qualitätsanspruch der ihre Kunden zufriedenstellt.



ERGEBNIS

Ergebnisse auf einen Blick

- › Mehr Projekte pro Mitarbeiter durch schnelles Projekt-Setup
- › Kosteneffizienz durch automatische Zielgruppenerstellung und Stammdatenaktualisierung
- › Daten- und Investitionssicherheit

Rasantes Wachstum

Und diese Zufriedenheit trägt Früchte: Über die Jahre ist das Unternehmen rasant gewachsen: Ursprünglich mit vier Mitarbeitern gestartet, betreuen heute 50 Angestellte über 350 zufriedene Kunden an drei Standorten in Köln, Paris und London. Jährlich werden über die EFS Plattform in über 2000 Projekten bis zu 2,5 Millionen Interviews durchgeführt.

Das respondi Panel umfasst inzwischen über 300.000 Panelisten aus ganz Europa. Zu jedem Teilnehmer werden über 300 Profilinformationen verwaltet und regelmäßig automatisch aktualisiert. Dadurch kann respondi seinen Kunden sehr spezifische Zielgruppen für jegliche Art von Marktforschungsprojekten auf Knopfdruck selektieren – für passgenaue Insights auf Kundenseite.

Software als Kernstück des Geschäftsmodells

„Die Enterprise Feedback Suite von Questback bildet das Kernstück unseres Geschäftsmodells“, betont Dr. Otto Hellwig. Die Plattform unterstützt respondi bei sämtlichen Aufgaben des Panel-Managements: Angefangen bei der Rekrutierung neuer Mitglieder über die Sicherung der Panelqualität bis hin zur Prämienvverwaltung und der Umsetzung von Marktforschungsprojekten – und zwar sowohl online als auch mobil.

„Close to People“ lautet das Motto von respondi. Dank der Software von Questback wird es gelebte Realität. Denn sie ebnet den Weg zu den Menschen und damit auch zu den Kunden.

Eine Software, die mitwächst

Über die Jahre ist nicht nur das Unternehmen gewachsen, sondern auch die Software hat sich flexibel mit den steigenden Ansprüchen weiterentwickelt. Mit der wachsenden Zahl der Software-User stiegen natürlich auch die Herausforderungen an das Panel-Management. Flexible und innovative Lösungen waren gefragt und sind es bis heute – gerade in Zeiten, in denen Menschen nicht mehr nur online am Computer, sondern verstärkt mobil über ihr Smartphone erreichbar sind.



Uns haben von Anfang an die Usability, die Skalierbarkeit und die Flexibilität der Survey-Engine begeistert. Über die Jahre ist die Software mit unseren Ansprüchen gewachsen, so dass wir unser Geschäftsmodell bis heute mit der Software des europäischen Marktführers in Sachen Feedback Plattform durchführen können.

Dr. OTTO HELLWIG,
VORSTAND respondi AG

Raum für eigene Entwicklungen

Auf Basis der EFS Plattform hat respondi deshalb seine eigene Mobile App entwickelt, um den Zielgruppen seiner Kunden noch näher zu kommen. Die mingle App ist seit September 2014 auf dem Markt und bietet vielfältige Anwendungsmöglichkeiten. So lassen sich Panelmitglieder auch unterwegs über Mobile ansprechen und über die App können weitere Informationen wie Webhistorie oder Geotracking gemessen werden. Möglich wird dies erst durch die starke Performance und die Schnittstellenfähigkeit der Questback Software.

Marktführer dank der passenden Software

Questback EFS bietet respondi die Basis, Projekte schnell, zuverlässig und vor allem kosteneffizient umzusetzen: Automatisierte Prozesse, ein Responsives Layout, sicheres Datenhosting auf zertifizierten Servern sowie eine ständige Weiterentwicklung der Software unterstützt durch den jahrelangen partnerschaftlichen Austausch, tragen maßgeblich dazu bei, dass der Panelanbieter heute in seinem Segment führend ist.

Unternehmen
respondi AG

Branche
Marktforschung

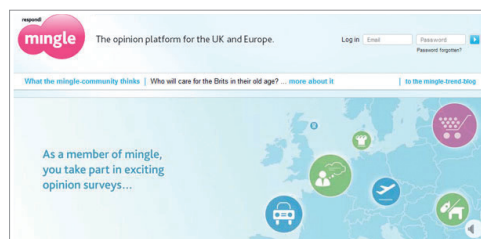
Einsatzbereich
Online- und Mobile Marktforschung

ÜBER RESPONDI

Die respondi AG ist der führende Qualitätsanbieter internationaler Access Panels. Das 2005 gegründete Unternehmen liefert seinen Kunden passende Teilnehmer und führt quantitative und qualitative Online- und Mobile-Studien durch. Die 50 Mitarbeiter in Köln, Paris und London sind nah an den Panelmitgliedern und liefern den Kunden so die Insights, die sie brauchen. Nicht umsonst lautet das Motto von respondi „Close to people“.

Fakten zur Meinungsplattform mingle:

- › **Größe:** Mehr als 300.000 Mitglieder aus ganz Europa
- › **Befragungstechnik:** Online und mobile
- › **Befragungshäufigkeit:** Mitglieder werden etwa zweimal im Monat zu einer Befragung eingeladen
- › **Rekrutierung:** Werbung, Suchmaschinenmarketing, Affiliate Partner, Facebook, mingle-Blog, Kooperationen
- › **Incentivierung:** Bargeld/Einkaufsgutscheine/Guthaben, das sich spenden lässt



Questback GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 72a
50968 Köln
Tel: +49 221 271690
info@questback.de
www.questback.de

Questback bietet Umfragesoftware und Full Service-Feedbacklösungen, mit denen unsere Kunden neue Erkenntnisse über Konsumenten, Mitarbeiter und Führungskräfte gewinnen – und damit Wachstum, Loyalität und Rentabilität steigern. Einfacher gesagt: **Mit uns bekommen Sie Antworten, die Sie erfolgreich machen.**