ROGATOR

MARKET RESEARCH | EMPLOYEE RESEARCH | SOFTWARE

# Kundenpanels – Die Lösung in Zeiten schwer erreichbarer Zielgruppen und rückläufiger Response?

„In drei Schritten zum eigenen Kundenpanel“

**25. Oktober 2018**

# Die Rogator AG

- Standort: Nürnberg
- Gründungsjahr: 1999
- Mitarbeiter: ~ 35
- Unternehmensform: Aktiengesellschaft
- Mitglied des BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e. V.) und der DGOF
- DIN ISO 9001:2015 zertifiziert
- Datenschutzbeauftragter: Dr. Axel Theobald

# Themengebiete Rogator AG

ROGATOR
MARKET RESEARCH | EMPLOYEE RESEARCH | SOFTWARE

## Market Research

- Kundenfeedback
- Kunden-Panels
- Solutions & Services

## Software

- *G3plus* Befragungssoftware
- RogPanel Panelsoftware
- RogForum Community Software
- RogTCS Textanalyse
- Rog360 360°-Feedback

## Employee Research

- Mitarbeiterbefragungen
- Führungskräfte- / 360°-Feedback
- Puls-Befragungen
- Gefährdungsbeurteilung
- Employer Value Preposition

# Chancen und Herausforderungen eines Kundenpanels

ROGATOR
MARKET RESEARCH | EMPLOYEE RESEARCH | SOFTWARE

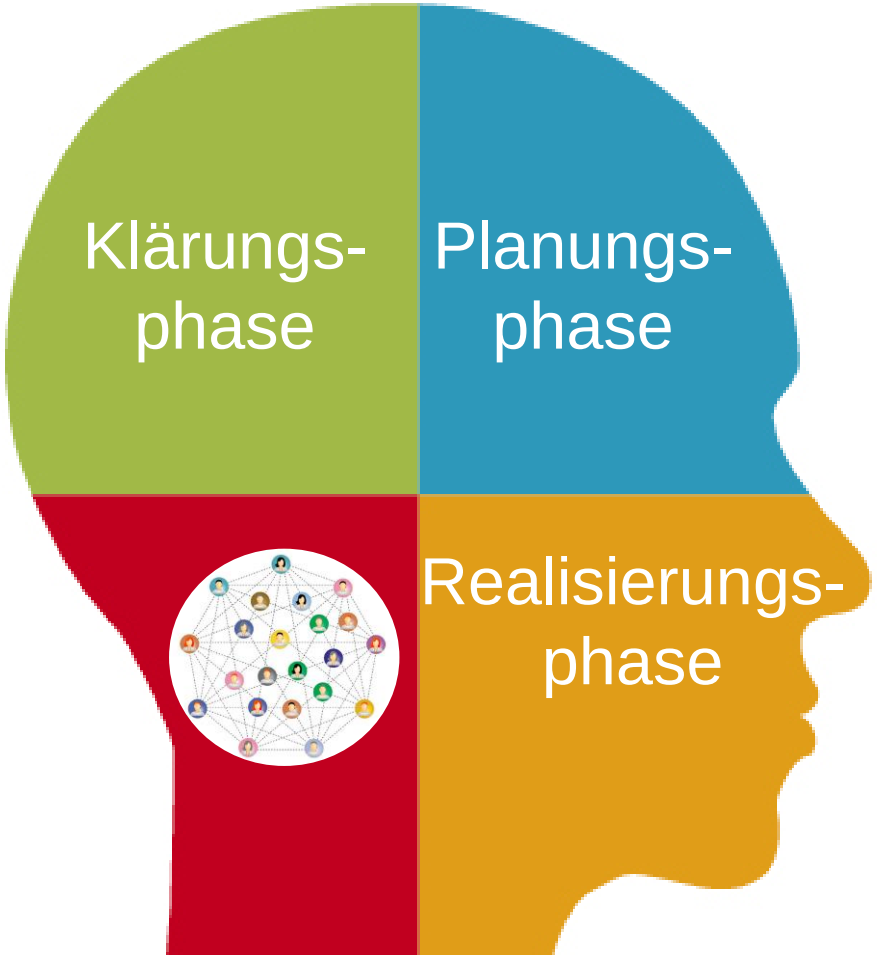
## Chancen

- Direktes Feedback vom Kunden
- Förderung der Kundenbindung
- Kostenersparnis
- Schnellere Reaktionszeiten
- Hohe Rücklaufquoten
- Hohe Flexibilität
- Präzise Stichprobenauswahl

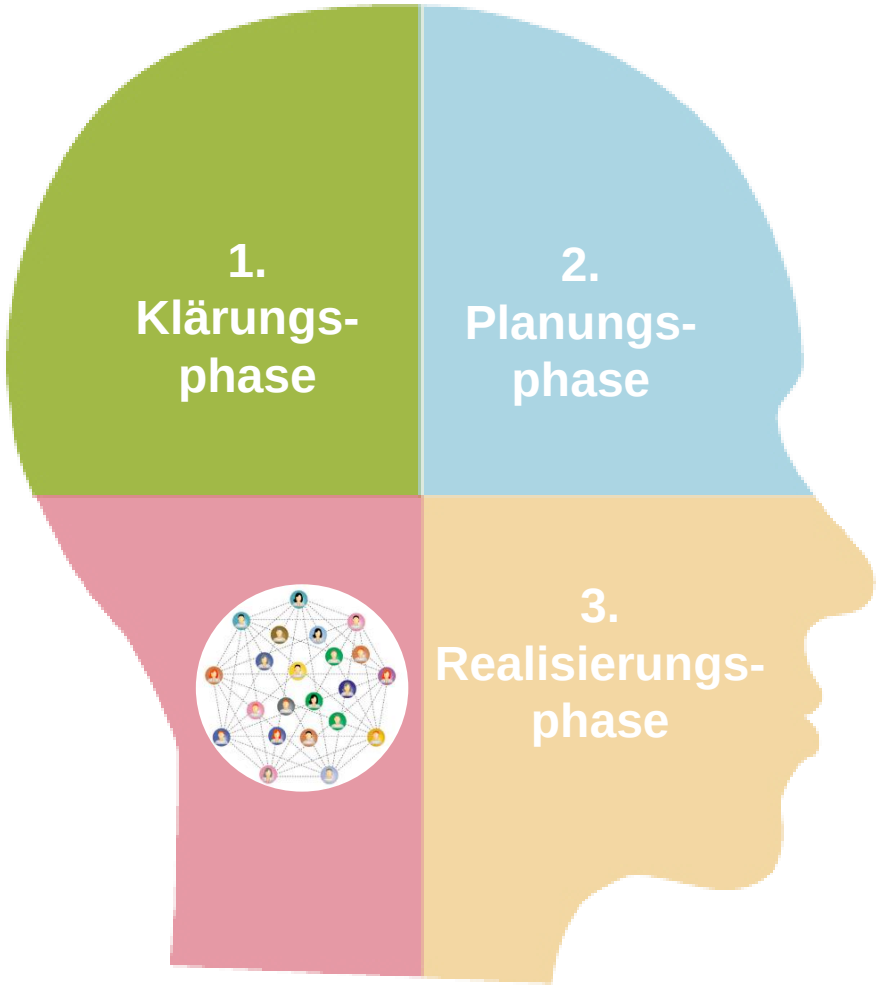
## Herausforderungen

- Stetige Aktualisierung bzw. Überprüfung der Daten
- Qualitätssicherung
- Paneleffekte
- Panelmortalität
- Administrativer Aufwand
- Wahrung der Repräsentativität

# Drei Schritte zum eigenen Kundenpanel

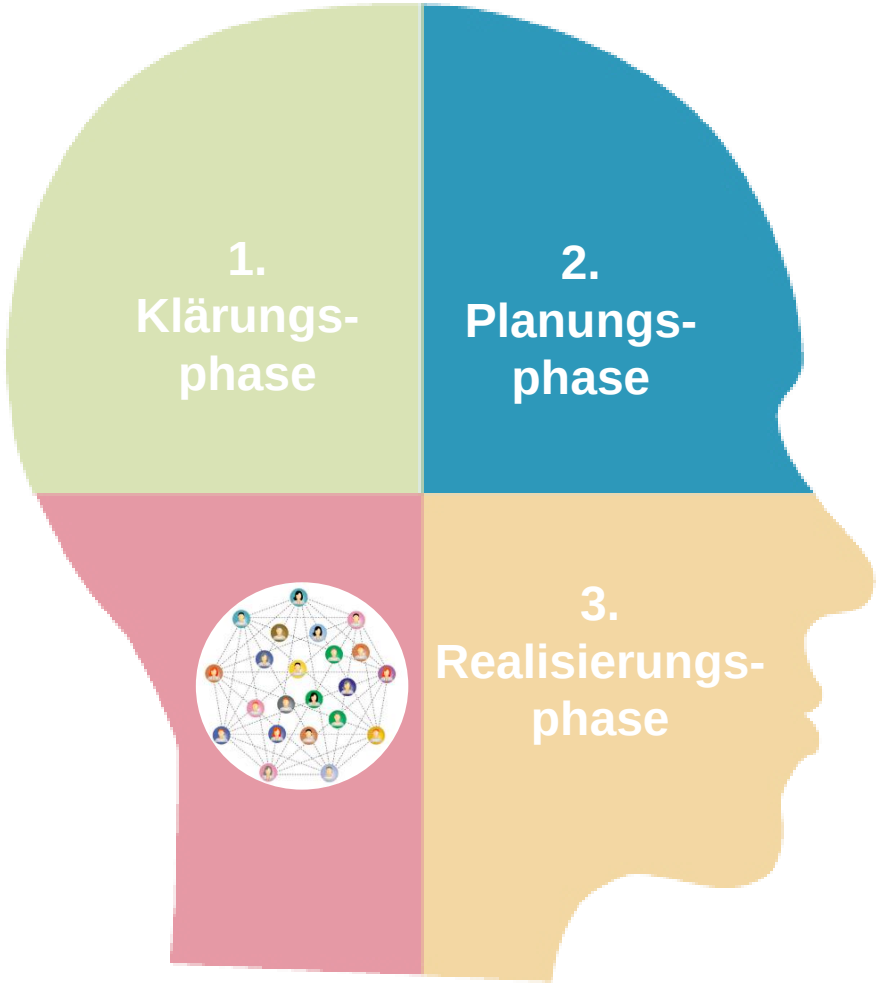


# 1. Klärungsphase



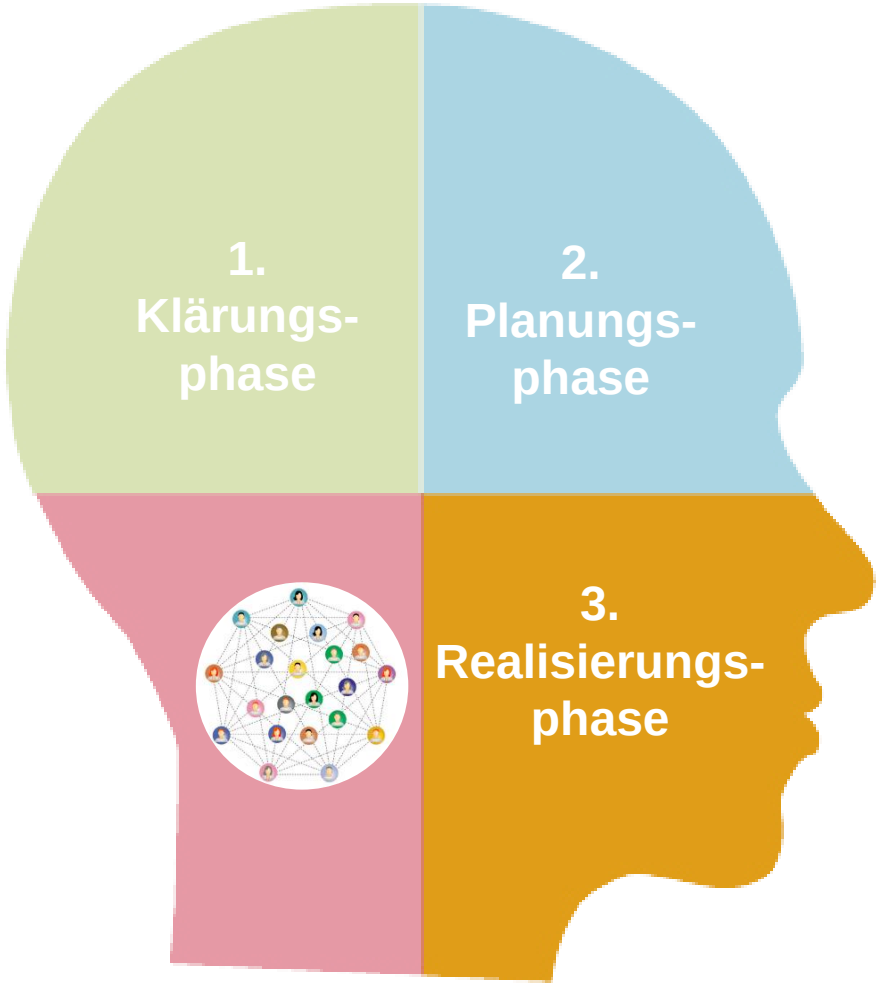

- Strategische Ziele
- Rahmenbedingungen
- Zielgruppe/ Rekrutierungsmöglichkeiten
- Datenschutz/ Zustimmung des Betriebsrates
- Stakeholder
- Ressourcen im Unternehmen

# 2. Planungsphase




- Auswahl Dienstleister/Plattform
- Festlegung Teilnahmebedingungen/ rechtlicher Rahmen
- Panelgröße
- Aufsetzen der Rekrutierungsstrategie
- Incentivierungsmöglichkeiten
- Themensammlung

# 3. Realisierungsphase




- Gestaltung des Teilnehmer-bereichs und der Panel-App
- Festlegung der Stammdaten/Merkmale
- Aufsetzung Basisbefragung
- Selbstrekrutierungsfunktion
- Doppel-Opt-In Verfahren
- Incentivierungssystem
- Testphase
- Going Live
- Rekrutierung
- Paneladministation

MIGROS
D | F
E-Mail:
Passwort:
Login
Jetzt mitmachen!
MIGROS
Das Migros Kundenforum
Die Teilnahme-bedingungen
Das Wissenswerte
Ihre Fragen
Unser Dankeschön
Das Impressum
Gestalten Sie mit Ihrer Meinung die Migros von morgen mit
Herzlich willkommen im Migros Kundenforum.
Das Migros Kundenforum ist eine Plattform exklusiv für Migros-Kunden, die durch Ihre Teilnahme an Befragungen die Migros von morgen mitgestalten. Als Mitglied des Migros Kundenforums zählt Ihre persönliche und ehrliche Meinung. Damit tragen Sie dazu bei, dass die Migros sich im Sinne Ihrer Kunden weiterentwickelt.
Alles was Sie im Migros Kundenforum sagen, wird absolut vertraulich behandelt; es finden keine personenbezogenen Auswertungen statt. Die Migros kontaktiert Sie nicht aufgrund von Befragungen, an denen Sie teilgenommen haben.
Als Dankeschön, dass Sie uns Ihre Meinung mitteilen, erhalten Sie Bonuspunkte, die in Cumulus Punkte umgewandelt werden und die Sie über den Cumulus-Versand erhalten.

# 3. Realisierungsphase



Manor Gutschein im Wert von CHF 10.-

Einzulösen ab: 10 Punkte

Jetzt bestellen!

Manor Gutschein im Wert von CHF 20.-

Einzulösen ab: 20 Punkte

Jetzt bestellen!

Ihr aktueller Kontostand: 1205 Prämienpunkte

Treuebohnen

Einzulösen ab: **400** Prämienpunkte

Jetzt einlösen!

Amnesty International

AMNESTY INTERNATIONAL

Einzulösen ab: 100 Punkte

Jetzt spenden!

St. Anna Kinderspital

St. Anna kinderSpital

Einzulösen ab: 100 Punkte

Jetzt spenden!

Amazon-Gutschein

amazon

Einzulösen ab: 100 Punkte

Jetzt bestellen!

## Rekrutierung

# 3. Realisierungsphase

| Rekrutierung | | | |
|---|---|---|---|
| **Rekrutierungsmethode** | **Vorteile** | **Nachteile** | **Geeignet für:** |
| E-Mail-Einladungsversand | ▪ Vorselektion möglich<br>▪ Persönliche Ansprache | ▪ E-Mail-Adresse nötig<br>▪ Begrenzte Anzahl an Adressen | Kunden- und / oder Expertenpanels |
| Online-Rekrutierung / Werbebanner | ▪ Große Reichweite<br>▪ Vergl. Kostengünstig | ▪ Kaum Individualisierung möglich<br>▪ Keine Anmeldekontrolle | Bevölkerungsrepräsentative Online-Panels |
| Telefonisch | ▪ Vorselektion möglich<br>▪ Rückfragen möglich | ▪ Telefonnummer nötig<br>▪ Erhöhter Kosten- und Zeitaufwand | Ergänzung zu anderen Rekrutierungskanälen |
| Über unterschiedliche Medienkanäle (TV, Radio, Zeitung,…) | ▪ Große Reichweite<br>▪ Gestalterischer Freiraum / viele Möglichkeiten | ▪ Kaum Individualisierung möglich<br>▪ Keine Anmeldekontrolle<br>▪ Erhöhter Kostenaufwand | Bevölkerungsrepräsentative Online-Panels |
| Postalisch | ▪ Persönliche Ansprache<br>▪ Kontrollierte Teilnahme | ▪ Erhöhter Kosten- und Zeitaufwand<br>▪ Großer Administrationsaufwand | Ergänzung der anderen Rekrutierungskanäle |
| Über ein Produkt | ▪ Grundinteresse vorhanden<br>▪ Direktes Feedback von Kunden | ▪ Erreichung nur von Nutzer / Käufer des Produktes<br>▪ Eingeschränkte Reichweite | Bestimmte Nutzer- / Käuferschaft für das Panel nötig |
| Freunde werben Freunde | ▪ Schneeballverfahren<br>▪ Internetaffine Teilnehmer<br>▪ Kostengünstig | ▪ Rekrutierung aus bestimmten Personenkreisen<br>▪ Keine Anmeldekontrolle | Ergänzung der anderen Rekrutierungskanäle |

## Paneladministration

Surveytainment

Motivation der Teilnehmer

Stichprobenziehung

Teilnehmerincentivierung

**Durchführung von Studien**

Teilnehmereinladung/ Reminder

**Pflege der Panel-Webseite**

Panel-News erstellen

Merkmalsverwaltung

App-Verwaltung

Reports/ Statistiken

Datenschutz

**Kommunikation mit den Teilnehmern**

Bestandspflege

Schnelle Reaktion auf Anfragen und Veränderungen

Regelmäßige Datenaktualisierung

Neu- bzw. Nachrekrutierung

Benutzerverwaltung

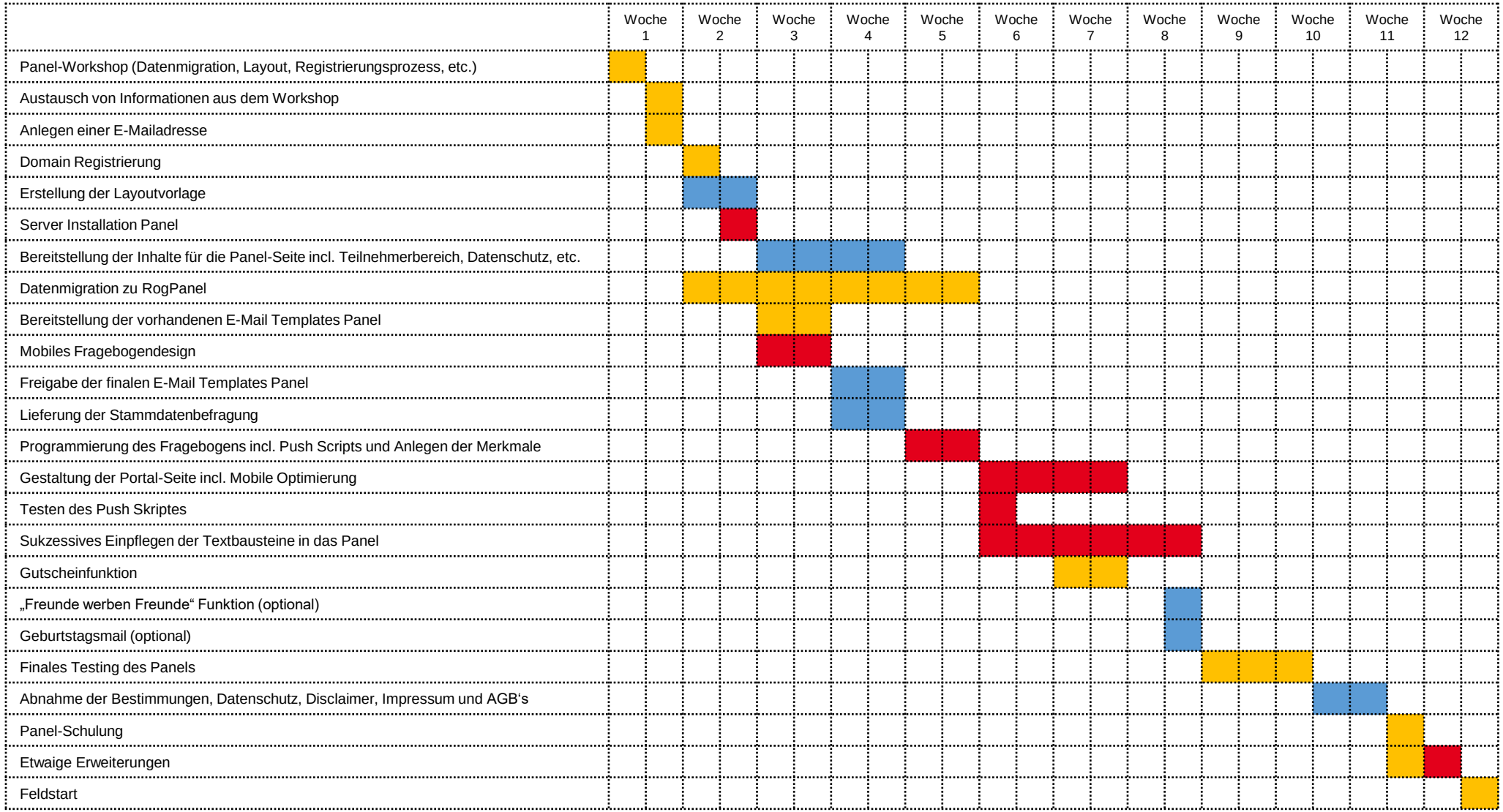
Qualitäts- und Plausibilitätschecks (Doublettencheck etc.)

Verifizierung der Teilnehmer

## Teilnehmermotivation

- Motivationsaufgaben und Spaßumfragen
  ⇨ Abwechslung, Surveytainment, wichtige Erkenntnisse für das Unternehmen
- Methodentests
  ⇨ Erkenntnisse über Antwortverhalten bei unterschiedlichen Geräten bzw. Eingabemethoden
- Incentivierungen
  ⇨ Motivation zur Teilnahme, Belohnung
- News, Informationen, Geburtstagsgrüße, Treueaktionen
  ⇨ Persönliche, authentische Wirkung des Panels, positive Auswirkungen auf die Kundenbindung, Teil eines exklusiven Kreises (Experten, VIP, etc.)

# Beispiel: Zeitplan zur Einrichtung eines Kundenpanels




Aufgaben sind auszuführen von:

- Kunde
- Rogator
- Beide

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ROGATOR
MARKET RESEARCH | EMPLOYEE RESEARCH | SOFTWARE

**Rogator AG**
Emmericher Str. 17
90411 Nürnberg

**Ihr Ansprechpartner: Johannes Hercher**

**+49 911 8100 558**

**j.hercher@rogator.de**