

[TIVIAN]

EINE PLATTFORM FÜR ALLE FÄLLE



CASE STUDY RESPONDI

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

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..



Zielsetzung

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

Situation

Folgenden Herausforderungen musste sich respondi jeden Tag erneut stellen:

- › Konkurrenzdruck
- › Kostendruck
- › Zeitdruck
- › 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 Tivian 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 Mitarbeitende 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 Tivian Software ist, dass sie als einzige Online-Feedback-Softwareplattform auf dem Markt eine hohe Funktionstiefe und Flexibilität mit intuitiver Bedienbarkeit vereint. Mitarbeitende können schnell und ohne großen Aufwand Projekte durchführen, wodurch respondi seine Mitarbeitenden 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 Tivian können wir Projekte schnell und einfach umsetzen und dabei große Datenmengen problemlos bearbeiten – und das ohne spezielle IT-Kenntnisse.“ 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.



REAL-TIME REPORTS

Ergebnis

Rasantes Wachstum

Und diese Zufriedenheit trägt Früchte: Über die Jahre ist das Unternehmen rasant gewachsen: Ursprünglich mit vier Mitarbeitenden 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.



Ergebnisse auf einen Blick:

- Mehr Projekte pro Mitarbeitender durch schnelles Projekt-Setup
- Kosteneffizienz durch automatische Zielgruppen-erstellung und Stammdaten-aktualisierung
- Daten- und Investitions-sicherheit

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 Tivian 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 Prämienverwaltung und der Umsetzung von Marktforschungsprojekten – und zwar sowohl online als auch mobil. „Close to People“ lautet das Motto von respondi. Dank der Software von Tivian 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.

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 Tivian Software.

Marktführer dank der passenden Software

Tivian 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.

Dr. OTTO HELLWIG,
VORSTAND respondi AG

” 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.”



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



Über Respondi Deutschland

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 Mitarbeitenden 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“.



INTELLIGENT EXPERIENCE MANAGEMENT

ÜBER TIVIAN

Marktführer für Intelligent Experience Management

Mithilfe fortschrittlichster Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Experience-Daten zu erfassen und zu verarbeiten – für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ist die Software-Plattform für Intelligent Experience Management und fördert nicht nur die Leistungsfähigkeit von Unternehmen, sondern ermöglicht ein effizienteres Management auf Basis von wichtigen betrieblichen Erkenntnissen. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Enterprise Feedback Management verhilft Tivian mehr als 400 Kunden in 35 Ländern dazu ihre Unternehmensziele zu erreichen.

35

Länder

20

20 Jahre Erfahrung
mit einer Plattform

6

globale
Standorte

1/3

1/3 der FTSE Unter-
nehmen arbeiten mit
uns zusammen

>2B

mehr als 2 Milliarden
gesammelte Daten

DER SPIEGEL

 **KYOCERA**

 **LVM**
VERSICHERUNG

 **Lufthansa**

 **ROLAND**
Sicher im Recht.

Berlin

Zieher Business Center
Kurfürstendamm 30
10719 Berlin

+49 221 27169 0

Köln

Gustav-Heinemann-Ufer
72a, 50968 Köln
Germany

+49 221 27169 0

London

77 Leadenhall Street,
London EC3A 3DE
United Kingdom

+44 207 403 3900

Oslo

Bogstadveien 54
0366 Oslo
Norway

+47 21 02 70 70

New York

295 Madison Avenue
New York, NY 10017
United States

+1-800-974-8784