

[ TIVIAN ]

**SCOPE:  
DURCHBRUCH IN DER  
INDUSTRIE MIT  
ZUGÄNGLICHEM  
FEEDBACK**

# Scope: Durchbruch in der Industrie mit zugänglichem Feedback

## Situation

Scope, eine Wohltätigkeitsorganisation für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, steht an vorderster Front, wenn es darum geht, Kampagnen für eine gerechtere Gesellschaft zu führen und behinderten Menschen in England und Wales praktische Informationen und Unterstützung zu bieten. Sie hat sich verpflichtet, zuzuhören und Feedback zu nutzen, um ihre bestehenden Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und neue einzuführen, um den sich ändernden Bedürfnissen gerecht zu werden, wobei sie sich auf Koproduktion und Ko-Design konzentriert.

Im Rahmen der Fokussierung auf Erkenntnisse kam Wayne Laws 2017 als Customer and Market Insight Manager zu der Wohltätigkeitsorganisation, nachdem er 20 Jahre lang in Marktforschungsagenturen gearbeitet hatte. "Ich bin in den dritten Sektor gewechselt, weil ich tatsächlich etwas verändern wollte. Wir wollen die Menschen herausfordern und in Frage stellen, aber oft wurden wir dadurch gebremst, dass wir externe Studien bei Menschen mit Behinderungen in Auftrag geben mussten - also bei genau den Menschen, die wahrscheinlich bereits mit uns zu tun haben und unsere Dienste in Anspruch nehmen."

Folglich überprüfte Wayne die internen Feedback-instrumente und -prozesse von Scope und suchte nach einem Panel, das alles, was Scope tat, überprüfen und testen konnte - von neuen Inhalten auf der Website bis hin zu neuen Dienstleistungen und externe Beratung mit großen Marken.

Doch dann stieß er auf ein weiteres Problem - die Zugänglichkeit. Wayne erklärt: "Ich habe mit vielen Agenturen und Technologieanbietern über Barrierefreiheit gesprochen, aber nur sehr wenige waren entweder konform oder flexibel genug, um die Anforderungen von Scope zu erfüllen. Das bedeutet, dass behinderte Menschen, wenn es darum geht, ihr Feedback einzuholen, als eine schwer zu erreichende Bevölkerungsgruppe angesehen werden, einfach weil es an zugänglichen Tools mangelt. Trotz der Tatsache, dass sie schreien, um Feedback zu geben, werden ihre Stimmen nicht gehört."

## Lösung

Scope begann mit Tivian zu sprechen und erkannte schnell, dass Tivian die ideale Lösung für seine Bedürfnisse war, da es eine vollständig anpassbare, zugängliche Feedback-Plattform bot, die von einem flexiblen, Service Team unterstützt wurde.

“Ich brauchte ein seriöses Umfragetool, das so angepasst werden kann, dass der Teilnehmer im Mittelpunkt steht, um die von uns benötigten Erkenntnisse zu gewinnen. Tivian passte perfekt, da nur wenige Mitbewerber das gleiche Maß an Zugänglichkeit boten - und Tivian war bereit, mit uns zusammenzuarbeiten, um es an unsere Anforderungen anzupassen”, fügt Wayne hinzu.

Die neue Umfrage- und Panelplattform von Tivian wurde von Anfang an auf die Bedürfnisse der Panelisten von Scope abgestimmt. Diese Flexibilität bedeutet, dass Projekte, wie z. B. eine neue Dienstleistung oder ein neuer digitaler Inhalt, auf unterschiedliche Weise getestet werden können (z. B. durch Online-Umfragen, Fokusgruppen oder Telefon), je nach den besonderen Anforderungen jedes einzelnen Panelisten. Die Teilnehmer haben nicht nur die Möglichkeit, etwas zurückzugeben, sondern auch von einer Rückvergütung durch Anreize zu profitieren, die alle über Tivian verwaltet werden.

Das Panel hat es Scope ermöglicht, mit einem viel breiteren Spektrum von Menschen in Kontakt zu treten, wenn es darum geht, Erkenntnisse zu sammeln, und diese echten Feedback-Daten zu nutzen, um eine fundiertere Entscheidungsfindung im gesamten Unternehmen zu fördern.

Scope testet nicht nur interne Produkte, Inhalte und Dienstleistungen, sondern baut auch sein Beratungsgeschäft aus, indem es mit externen Organisationen wie Banken, Supermärkten, Verläge und Fernsehsendern zusammenarbeitet, um sicherzustellen, dass diese den Stimmen behinderter Menschen wirklich Gehör schenken. “Externe Projekte sind für mich keine Einnahmequelle, sondern eher ein Gamechanger. Wir geben so viel wie möglich von den Einnahmen an die Panelisten weiter, indem wir die Anreize erhöhen. Ich möchte die Branche umkrempeln, um sie zugänglicher und verständnisvoller zu machen und sicherzustellen, dass Marken das Erfüllen, was sie tatsächlich sagen.”

---

**“ Wir betreiben eine Vielzahl von Dienstleistungen an vielen Orten, dazu kommen Ad-hoc-Projekte und externe Beratung. Die Werkzeuge, die wir jetzt dank Tivian haben, ermöglichen es uns, so zu arbeiten, wie wir es wollen, und sie erlauben es uns, uns an unseren Werten zu orientieren.**

Wayne Laws, Manager für Kunden- und Markteinblicke, Scope

# 200

Scope hat bereits über 200 Umfragen mit Tivian innerhalb zwei Jahren durchgeführt. Gleichzeitig wurde eine vollständig zugängliche, umfassende Website erstellt, die sowohl für die Wohltätigkeitsorganisation als auch für die Panelteilnehmer eine reibungslose Verwaltung ermöglicht

## Ergebnisse

Aufgrund der Komplexität, der Bedürfnisse von Scope, wurde ein geplanter Ansatz für die Einführung von 800 Personen umfassenden Panels gewählt. Zunächst wurde das Umfragetool von Tivian eingesetzt, mit dem in den ersten zwei Jahren über 200 Umfragen durchgeführt wurden. Parallel dazu wurde eine umfassende Website eingerichtet, die sowohl für die Wohltätigkeitsorganisation als auch für die Panelteilnehmer eine nahtlose Verwaltung des Panels ermöglicht. Die Plattform kommt nun der gesamten Organisation auf vielfältige Weise zugute.

### Unterstützung der Umstellung auf Digital-First

Die Pandemie hat den Übergang zu einer digitalen Welt für alle beschleunigt, was bedeutet, dass Scope sich sowohl stärker auf das Internet konzentrieren als auch neue Zielgruppen ansprechen muss. Die Tivian-Plattform unterstützt dies durch ihre Zugänglichkeit und bietet die Möglichkeit, neue Dienste und Inhalte effektiv über das Panel zu testen.



Mit wachsenden Anforderungen, kann Scope jetzt ein größeres und breiteres Spektrum an Diensten und Inhalten durch sein Panel testen, ohne dabei den Fokus ihre Bedürfnisse zu verlieren.

### Umsatzsteigerung, Kosten- und Zeitersparnis

Da Scope nun in der Lage ist, die Panelforschung selbst durchzuführen, anstatt sie von externen Anbietern einzukaufen, erzielt das Unternehmen erhebliche Einsparungen, die zum großen Teil durch höhere Anreize an die Panelisten weitergegeben werden. Die Bereitstellung des Panels auf Beratungsbasis für andere Organisationen generiert ebenfalls eine neue kommerzielle Einnahmequelle zur Unterstützung der Ziele der Wohltätigkeitsorganisation. Dank der Möglichkeit, die Planung, Erstellung und Analyse von Umfragen zu automatisieren, hat sich der Zeitaufwand für die Durchführung von Projekten halbiert, was weitere Vorteile mit sich bringt und es dem Team ermöglicht, an mehr Projekten zu arbeiten.

### Die Möglichkeit, alles zu testen

Angesichts des wachsenden Bedarfs kann Scope nun eine größere Bandbreite an Dienstleistungen und Inhalten über sein Panel testen und sich dabei ganz auf die Bedürfnisse der Kunden konzentrieren. Mit der Inbetriebnahme der Website kann das Unternehmen die Zahl der Panelisten erhöhen und noch mehr Projekte durchführen, sowohl intern als auch extern.

“Wir bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen an vielen Standorten an, dazu kommen Ad-hoc-Projekte und externe Beratung. Die Werkzeuge, die uns jetzt mit Tivian zur Verfügung stehen, ermöglichen es uns, so zu arbeiten, wie wir es wollen, und uns an unseren Werten zu orientieren”, sagt Wayne.

## Eine Plattform für die gesamte Organisation

Dank der leistungsstarken Software von Tivian erweitert Scope das Spektrum und die Art des Feedbacks, die es sammelt und auswertet. Dazu gehört auch die Durchführung der jährlichen Umfrage zum Mitarbeiterengagement über die Plattform, was im Vergleich zu einem externen Anbieter erhebliche Einsparungen mit sich bringt und es der Wohltätigkeitsorganisation ermöglicht, ihre 5.000 Freiwilligen zum ersten Mal einzubeziehen. Dies bedeutet, dass sie einen tieferen Einblick in die Motivation ihrer Freiwilligen für die Arbeit bei Scope erhält.

Die Erkenntnisse werden nun in größerem Umfang weitergegeben, wobei die Daten in Business Intelligence-Berichte und Dashboards für interne Stakeholder einfließen.

### Zielsetzung:

- ✓ Mehr Kontrolle und geringere Kosten durch eine einzige, interne Lösung
- ✓ Sicherstellung, dass die Stimme der Panelteilnehmer wirklich gehört wird, um nachhaltige Veränderung zu bewirken

### Ergebnisse:

- ✓ Automatisierung halbiert die Zeit für die Erstellung von Projekten
- ✓ Einsparungen bei den Marktforschungskosten
- ✓ Zugängliche und flexible Plattform, die den Panelisten in den Mittelpunkt stellt
- ✓ Einführung eines neuen, umsatzsteigernden Beratungsdienstes. Die Möglichkeit Mitarbeiter und Marktforschung unter einem Dach zu holen, für mehr Kontrolle und geringere Kosten

### Anwendungsbereich:

Marktforschung, Mitarbeiterengagement

# ÜBER TIVIAN

## Marktführer für Intelligent Experience Management

Mithilfe fortschrittlichster Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Feedback zu sammeln, Veränderungen zu kommunizieren und Verbesserungen zu messen – für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ist die erste Software-Plattform für Intelligent Experience Management mit einem 360-Grad-Ansatz und fördert nicht nur die Leistungsfähigkeit von Unternehmen, sondern ermöglicht ein effizienteres Management auf Basis wichtiger betrieblicher Erkenntnisse. 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 Plattfor

# 6

globale  
Standorte

# 1/3

1/3 der FTSE  
Unternehmen arbeiten  
mit uns zusammen

# >2B

mehr als 2 Milliarden  
gesammelte Daten

**DER SPIEGEL**



**THE  
BAHLSEN  
FAMILY**

**LVM**  
VERSICHERUNG



**Lufthansa**



**randstad**

### 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

2 Minster Court,  
London  
EC3R 7BB  
United Kingdom

+44 207 403 3900

### Oslo

Bogstadveien 54  
0366 Oslo  
Norway

+47 21 02 70 70

### New York

575 Lexington Ave  
14th Floor  
New York, NY 10022  
United States

+1-800-974-8784