



Mit QuestionPro zu besseren Fan-Insights: Eintracht Frankfurt optimiert sportliche Entscheidungsprozesse.



Challenge 1

Komplexer Workflow

Challenge 2

Begrenzte
Analysefähigkeit

Lösung

BI Dashboard & Research Edition

Über Eintracht Frankfurt

Profifußball-Klub in Frankfurt am Main

Weitere Informationen finden Sie [hier](https://www.eintracht.de):
eintracht.de



Übersicht

Wir hatten die Möglichkeit, mit Dr. Marius Johnen- Abteilungsleiter Analytics und strategische Projekte im Bereich Vermarktung und Partnerschaften bei Eintracht Frankfurt - über seine Aufgaben zu sprechen und darüber, wie Eintracht Frankfurt QuestionPro einsetzt. Das Einsatzspektrum reicht von klassischer Marktforschung, bis hin zu Wellenbefragungen für Mitglieder und Fans, sowie Mitgliederbefragungen.

Ausgangslage

Eintracht Frankfurt, einer der traditionsreichsten Fußballvereine Deutschlands, nutzte bisher ein rudimentäres Tool für Umfragen und Reporting. Während dieses Tool grundlegende Anforderungen erfüllte, war der Aufwand für manuelle Prozesse erheblich. Bei Mitgliederbefragungen mussten beispielsweise die Daten zunächst erhoben, dann in ein statistisches Programm exportiert und anschließend in PowerPoint-Präsentationen umgewandelt werden. Diese Arbeitsweise erforderte erhebliche Ressourcen und stellte eine Herausforderung dar, insbesondere wenn es darum ging, Fan Insights an Stakeholder wie den Vorstand zu berichten.

Herausforderungen mit dem bisherigen System

- **Komplexer Workflow:** Nach der Datenerhebung mussten die Informationen zunächst in ein externes Statistikprogramm exportiert, dort analysiert und anschließend in statischen PowerPoint-Folien aufbereitet werden. Dieser Prozess war zeitaufwendig und ineffizient.
- **Fehlendes Live-Reporting:** Echtzeitberichte waren mit dem bisherigen Tool nicht möglich. Stakeholder konnten die Umfrageergebnisse nur nach abgeschlossener Analyse einsehen, was die Entscheidungsfindung verlangsamte.
- **Begrenzte Analysefähigkeit:** Detaillierte Erkenntnisse zu Mitgliedsdemografien (z. B. Geschlechtervergleiche, Mitgliedschaftsstufen) waren nur aufwändig zu erstellen. Für tieferegehende Analysen und interaktive Berichte war ein hoher manueller Aufwand nötig.

Mit QuestionPro konnten wir die Effizienz in der Erstellung, Durchführung und Auswertung unserer Marktforschungsstudien deutlich steigern. Insbesondere die BI Dashboard-Lösung bietet uns flexible und individuelle Gestaltungs- und Analysemöglichkeiten, wodurch wir letztlich auch den Erkenntnisgewinn für unsere verschiedenen Stakeholder im Unternehmen erhöhen konnten.



Dr. Marius Johnen

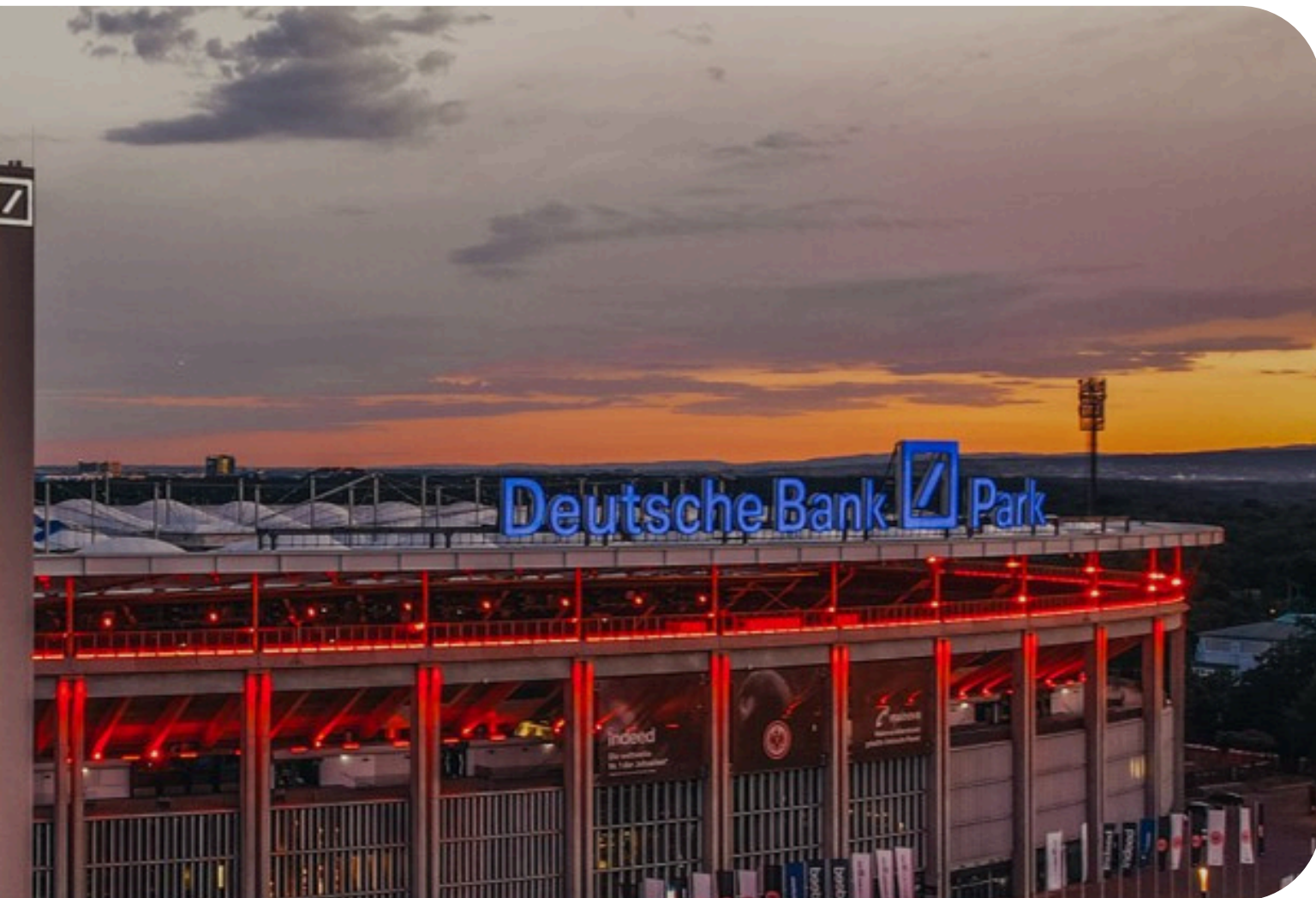
Abteilungsleiter Analytics und strategische Projekte

50 % Zeitersparnis: Eintracht Frankfurt beschleunigt Berichtserstellung mit QuestionPro

Mit der Einführung von QuestionPro konnte Eintracht Frankfurt mehrere wesentliche Vorteile realisieren:

- 1. Zeitersparnis und Effizienz:** Durch den Einsatz von interaktiven Datenanalysetools und on-demand Berichten wurde der manuelle Arbeitsaufwand um **50 % reduziert**. Die Stakeholder konnten über das QuestionPro BI-Dashboards eigenständig auf die Daten zugreifen, anstatt auf umfangreiche PowerPoint-Präsentationen warten zu müssen.
- 2. Zielgerichtetes Reporting für die Führungsebene:** Daten-Slicing und Segmentanalysen waren einfach umzusetzen, sodass der Verein maßgeschneiderte, verständliche Berichte für das C-Level erstellen konnte. Dies vereinfachte die Darstellung von aggregierten Daten für das Management erheblich.
- 3. Echtzeit-Reporting und Dashboards:** Die Live-Reporting-Funktion von QuestionPro revolutionierte den Umgang mit Umfragedaten. Stakeholder konnten jetzt die Ergebnisse in interaktiven Dashboards in Echtzeit einsehen, ohne auf manuelle Datenauswertungen und -präsentationen warten zu müssen. Wichtige Einblicke, wie z. B. Vergleiche zwischen verschiedenen Mitgliedsgruppen (Männer vs. Frauen, Mitgliedschaftsstufen), konnten unmittelbar visualisiert werden. Dies ermöglichte es dem Vorstand, sowie anderen Zielgruppen, eigenständig tiefere Analysen durchzuführen.
- 4. Erweiterte Umfragemethoden:** QuestionPro bot im Vergleich zum vorherigen System deutlich mehr Flexibilität und ausgefeiltere Umfragemöglichkeiten. So konnte der Verein unterschiedliche Umfragen durchführen, wie beispielsweise Fan-Zufriedenheitsumfragen, Mitgliederbefragungen und Erhebungen unter Dauerkarteneinhabern.
- 5. Interaktion mit Fans und Mitgliedern:** Umfragen, wie z. B. die Kampagne „Deine Eintracht, Deine Meinung“, wurden per E-Mail und über die Vereinswebseite verteilt, um eine breite Zielgruppe zu erreichen. So konnten etwa die Anzahl der besuchten Spiele oder die Zufriedenheit der Fans effizient erhoben werden.

Highlights des BI-Dashboards für das Research-Team und Stakeholder von Eintracht Frankfurt



Das BI-Dashboard von QuestionPro überzeugt durch seine intuitive Handhabung und herausragende Leistungsfähigkeit, die sowohl dem Research-Team als auch den verschiedenen Stakeholdern zugutekommt:

- Schnelle und intuitive Navigation: Die Plattform ermöglicht eine zügige und benutzerfreundliche Bedienung, die speziell darauf ausgelegt ist, auch nicht-technische Nutzer anzusprechen. Sowohl das Research-Team als auch Führungskräfte können sich problemlos durch die Dashboards bewegen und relevante Daten sofort einsehen.
- Ansprechende Visualisierungen: Die aufschlussreichen Daten werden visuell klar und ästhetisch ansprechend aufbereitet. Tools wie Data Slicer machen es den Nutzern leicht, Segmente zu analysieren und gezielte Einblicke in spezifische Gruppen oder Mitgliedschaften zu erhalten.
- Individuell anpassbare Berichte: Das Dashboard ermöglicht es, Berichte sowohl für das C-Level-Management als auch für tieferegehende Analysen mit wenigen Klicks zu erstellen. Dies erleichtert es dem Research-Team, schnell zwischen aggregierten Übersichten und detaillierten Einblicken zu wechseln, je nach den Anforderungen der Zielgruppen.

Ergebnisse und Vorteile

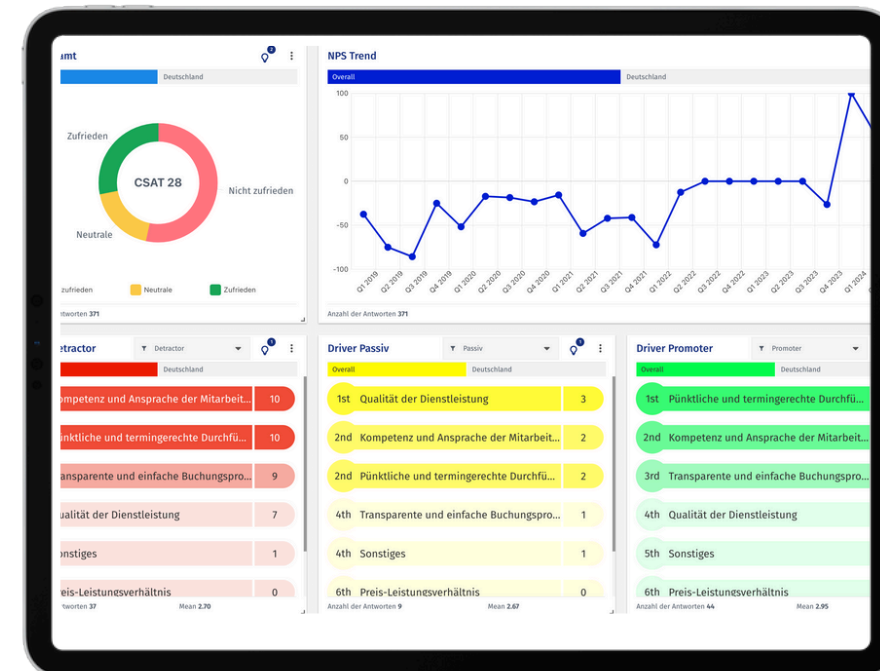
- 50 % Zeitersparnis bei der Erstellung und Verteilung von Berichten.
- Verbesserte datenbasierte Entscheidungsfindung auf allen Ebenen der Organisation.
- Größere Interaktion mit Fans und Mitgliedern, was zu wertvolleren Erkenntnissen führte.
- Ein reibungsloser Übergang zu Echtzeitberichten, die es dem Management und dem Vorstand ermöglichen, wichtige Erkenntnisse sofort einzusehen.
- Dank der Suite von QuestionPro konnte sich Eintracht Frankfurt von zeitaufwändigen manuellen Prozessen verabschieden und stattdessen auf die Gewinnung und Nutzung wertvoller Daten konzentrieren, was die Interaktion mit den Mitgliedern und Fans langfristig verbessert.

Überblick über die Lösungen von QuestionPro

- Market Research Lösung
- Online Community
- Consulting
- Full Service
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Journey Management
- Customer Experience Lösung
- Employee Experience Lösung
- AI Sentiment Analyse

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine End-to-End Experience Management - Plattform, die seit zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden in den Bereichen Erlebnismangement, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 5 Millionen Kunden in über 100 Ländern ist QuestionPro eine der meistgenutzten und beliebtesten Umfrage- und Analyselösungen der Welt. Unsere Hauptgeschäftsfelder sind Marktforschung, Customer Experience und Employee Experience.



Mehr erfahren www.questionpro.de