



Viessmann setzt QuestionPro weltweit ein, um den Kunden besser zu verstehen und möglichst automatisiert alle marktrelevanten Insights zu generieren.



Challenge 1

DSGVO-Konformen
Umfrageplattform

Challenge 2

Umfangreicher
Methodenmix und
vielzählige Funktionen

Lösung

Research Solution

Über Viessmann

International führender Hersteller von Heiz- und Klimatechnik

Weitere Information finden Sie [hier](#).



Übersicht

Wir hatten die Möglichkeit, mit Sven Keiner - Manager Customer & Market Insights bei der Viessmann Climate Solutions SE - über seine Aufgaben zu sprechen und darüber, wie er QuestionPro einsetzt. Da die gesamte Abteilung Insights für weltweite Fragestellungen liefert, ist das Einsatz-Spektrum sehr breit gefächert: von Produkt - und Preisforschung, Marktanalyse bis hin zur Innovationsforschung. Viessmann setzt QuestionPro also über all dort ein, wo es hilft den Kunden besser zu verstehen und kundennahe Produkte zu schaffen. Wichtig war hierbei der Einsatz einer DSGVO-konformen Lösung.

Ziel

Aufbau einer stark automatisierten und agilen DIY Marktforschung. Die Anforderungen der Fachabteilungen sollen dabei schnell und agil abgebildet werden, um die Insights zu liefern, die das Unternehmen benötigt, um Produkte und Prozesse zu optimieren. Neben den klassischen Marktforschungsthemen sollen jedoch auch Customer Experience Aspekte abgedeckt werden, um die beiden Welten miteinander zu verbinden.

Umsetzung von Marktforschungsprojekten

Bei der Umsetzung von Marktforschungsprojekten setzt Viessmann auf einen hohen Grad der Automatisierung. Dies umfasst:

- Einladungsversand
- Ergebnisdarstellung
- Reporting
- Export der Daten
- Import in Datenbanken und damit auch weiterzuarbeiten.

Der gesamte Prozess findet automatisiert statt und spart somit viel Zeit und steigert zudem die Effektivität. Der hohe Grad der Automatisierung und der Einsatz von Marktforschungsmethoden wie Van Westendorp führen dazu, dass Studien nicht an ein Full-Service Institut ausgelagert werden müssen und sparen zusätzlich viel Zeit und Geld.

**"QuestionPro bietet ein
äußerst flexibles
Umfragetool, mit dem wir
bisher alle Anforderungen
umsetzen konnten."**

Sven Keiner
Manager Market Research



Wie die beiden Welten der Marktforschung & CX verschmelzen

Viessmann betreibt nicht nur originäre Marktforschung, sondern versucht stets ein Stück weiter zu denken und die beiden Welten der Marktforschung und Customer Experience zu verknüpfen. Neben der Abfrage des Net Promoter Scores oder anderen Metriken werden Befragungsteilnehmer auch automatisch auf Bewertungsplattformen weitergeleitet, was wiederum der Markenwahrnehmung hilft.

Ebenfalls wurde einen "Close the Loop" implementiert, wodurch die Customer & Market Insights Abteilung als auch die Mitarbeiter aus den jeweiligen Fachbereich eine Benachrichtigung erhalten, sollte es Verbesserungsvorschläge geben. Bei nicht anonymen Befragungen wendet sich der Kundensupport oder die Fachabteilung direkt an den Kunden zurück. Bei anonymen Umfragen hingegen werden mögliche Probleme dennoch tiefer analysiert.

Zudem werden vor allem bei Produktbewertungen die Ideen und Insights, welche aus offenen Nennungen stammen, vom Team analysiert, um ein genaues Routing an die Fachabteilung des Feedbacks zu ermöglichen. Denn Produktideen/ Feedback können nicht nur für die Produktentwicklung sondern auch die Logistik, den Vertrieb oder das Qualitätswesen interessant sein.

Die Kundenzentrierung bei Viessmann zeichnet sich ebenfalls dadurch aus, dass Kunden proaktiv auf der Website Feedback zu Produkten abgeben können. Dies hilft dabei, Produkte weiterzuentwickeln und Innovationen zu fördern.

Zudem werden folgende Touchpoints kontinuierlich erhoben:

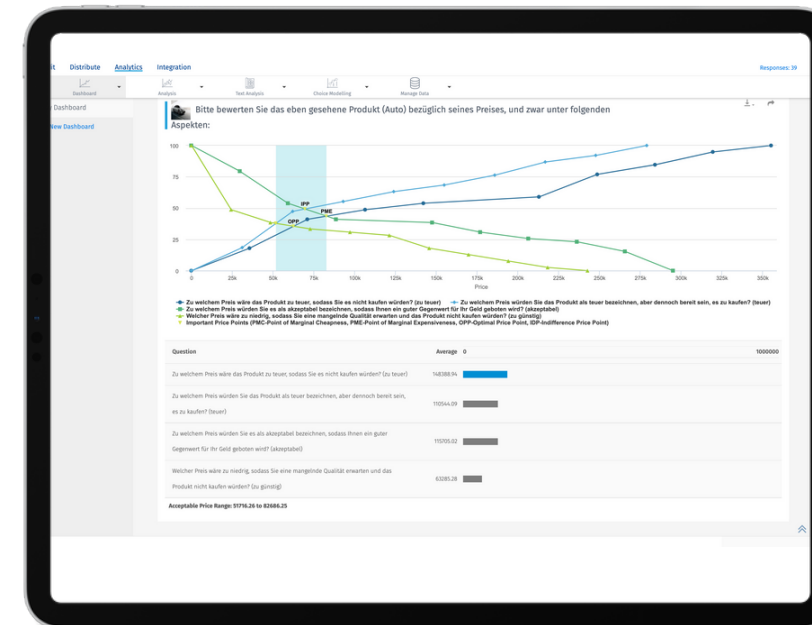
- Bewertung der Servicetätigkeiten von den Technikern vor Ort
- Website-Befragung
- Endverwender nach einer Beratung in den Viessmann Niederlassungen
- Zufriedenheit nach Lieferung

Überblick über die Lösungen von QuestionPro

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

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise-Feedback-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 4 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](http://www.questionpro.de)