



FGM Forschungsgruppe Medien GmbH
Erich-Zeigner-Allee 69-73
04229 Leipzig

PRESSEMITTEILUNG

11.10.2011

Kundenkommunikation 2.0: Leipziger Marktforscher etablieren erste Online-Kundenbeiräte für mitteldeutsche Unternehmen

Innovatives Tool der Online-Marktforschung / Kunden beraten Unternehmen auf Augenhöhe / Kommunikationsdienstleister PrimaCom Berlin GmbH und Stadtwerke Erfurt Gruppe setzen Ergebnisse erster Onlinebefragungen erfolgreich um

(Leipzig, 11.10.2011) Die FGM Forschungsgruppe Medien GmbH etabliert als erstes ADM-Marktforschungsinstitut in Mitteldeutschland eine besonders innovative Form der Kundenkommunikation: sogenannte Online-Kundenbeiräte. Diese webbasierten Gremien werden in Form eines Panels für jedes Unternehmen individuell zusammengestellt. Per Online-Befragung stehen Antworten auf wichtige Fragen rund um Produkte, Dienstleistungen oder geplante Neuausrichtungen anschließend schnell und flexibel zu Verfügung.

Online-Kundenbeiräte sind eine Weiterentwicklung bekannter Marktforschungsinstrumente. Sie vereinen die Vorteile von Online-Marktforschung mit dem Nutzen klassischer Unternehmens-Kundenbeiräte. „Mit einem ganz klaren Mehrwert für unsere Kunden“, so Markus Adomeit, Geschäftsführer der FGM Forschungsgruppe Medien GmbH: „Wir liefern schnelle Ergebnisse von einem beliebig großen und festen Kundenstamm. Unternehmen bekommen damit die Chance, sofort reagieren zu können.“ Ein hoher bürokratischer Aufwand, lange Auswertungszeiten, ein zu kleiner Kundenstamm als bekannter Nachteil klassischer Kundenbeiräte spielen keine Rolle mehr. Projektleiterin Sandra Schütze: „Die FGM bietet online-basierte Kundenbeiräte mit mindestens 100 qualifizierten und aussagekräftigen Meinungen pro Online-Sitzung an. Auf Wunsch auch monatlich.“

Optimal kombiniert – qualitative und quantitative Instrumente

Weiteres Plus: Je nach Bedarf können jetzt qualitative und quantitative Methoden kombiniert werden. Während sich klassische Kundenbeiräte schwerpunktmäßig auf qualitative Fragemethoden beschränken, liefert ein Online-Panel schnell und unkompliziert auch quantitative Antworten via Fragebogen. Moderierte Online-Blogs

Telefon: +49 341 562 6000
Telefax: +49 341 562 4444
E-Mail: info@fg-medien.de
Internet: www.fg-medien.de

Bankverbindung:
Commerzbank Leipzig
BLZ: 860 400 00
Konto: 11 99 256

Geschäftsführer:
Markus Adomeit
HRB 18638
Ust-Ident-Nr.: DE2209216

Mitgliedschaften:





FGM Forschungsgruppe Medien GmbH
Erich-Zeigner-Allee 69-73
04229 Leipzig

PRESSEMITTEILUNG

11.10.2011

und Foren als qualitative Fragemethoden ergänzen die Möglichkeiten. Markus Adomeit: „Die konkreten Erfahrungen unserer Kunden zeigen: Online-Kundenbeiräte bieten durch die Kombination zweier bereits am Markt etablierter Verfahren eine optimale Ergänzung zu klassischen Marktforschungsinstrumenten. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten helfen die Berater via Web mit, Krisensituationen zu vermeiden und Kundennähe zu leben.“ Sandra Schütze ergänzt: „Somit werden gerade für kleine und mittelständische Unternehmen Möglichkeiten geschaffen, mit geringerem Aufwand Kundenmeinungen zeitnah zu evaluieren.“

Kundenmeinung gefragt – Einsatzmöglichkeiten von Online-Kundenbeiräten

So hat der Online-Kundenbeirat der PrimaCom Berlin GmbH aus Leipzig im Februar diesen Jahres unter anderem eine unternehmenseigene Landingpage mit Informationen zu angebotenen Produkten bewertet. Eva-Maria Schenk, Marketing Research Manager bei primacom: „Die Ergebnisse haben uns überrascht. Unsere Kunden haben beim Surfen über unsere alten Seiten teilweise gar nicht verstanden, was unsere Produkte alles können, was sie ausmacht und welchen Vorteil sie bieten.“ Der Relaunch der Seite ist nun umgesetzt, „von den einzelnen Produktbeschreibungen bis hin zur Gesamterscheinung der Seite“, so die Marketing-Fachfrau abschließend.

Als eines der ersten Unternehmen in Mitteldeutschland hat auch die Stadtwerke Erfurt Gruppe erste Erkenntnisse aus einer Online-Kundenbefragung umgesetzt. Mit detaillierten Rückmeldungen zum Kundenmagazin ‚kompakt‘ konnten die Mitarbeiter der Unternehmenskommunikation das Magazin gezielter optimieren und an den Kundenwünschen und -bedürfnissen ausrichten. Themenschwerpunkte wurden verändert, die Struktur des Heftes vereinfacht und neue Rubriken geschaffen. Mit Erfolg, wie eine zweite Befragung des Online-Kundenbeirates zeigte. „Die Meinungen der Kunden zu unserem Kundenmagazin ‚kompakt‘ haben sich nach dem Relaunch deutlich verändert. Erfreulich für uns war, dass die Bewertungen durchweg positiver ausfielen“, so Sylvie Eichler, Referentin Marktforschung / Marketingcontrolling bei den Stadtwerken: „Auch das Leseverhalten hat sich positiv geändert. Es wurden nicht nur wesentlich mehr Artikel des Magazins gelesen,

Telefon: +49 341 562 6000
Telefax: +49 341 562 4444
E-Mail: info@fg-medien.de
Internet: www.fg-medien.de

Bankverbindung:
Commerzbank Leipzig
BLZ: 860 400 00
Konto: 11 99 256

Geschäftsführer:
Markus Adomeit
HRB 18638
Ust-Ident-Nr.: DE2209216

Mitgliedschaften:





FGM Forschungsgruppe Medien GmbH
Erich-Zeigner-Allee 69-73
04229 Leipzig

PRESSEMITTEILUNG

11.10.2011

sondern diese – nach Angaben der Befragten – auch viel intensiver. Das führte zu besseren Kenntnissen über unser Unternehmen und in der Folge sogar zu einem positiveren Image. Genau das wollten wir erreichen.“

Exklusiv und innovativ: Online-Panels und Auswertungssoftware der FGM Forschungsgruppe Medien GmbH

Dafür bringt die FGM ganz spezielles Know-how mit: Anders als anonyme Online-Access-Panels werden die exklusiv aufgebauten Online-Kundenpanels genau an der Kundenstruktur des Unternehmens ausgerichtet. Der so eigens für den Kunden zusammengestellte Beirat kann nun per Online-Befragung auch ganz spezielle, unternehmensspezifische Fragen beantworten und regionale Zielgruppen in ausreichend hoher Fallzahl abbilden. „Zudem bieten wir durch die telefonische Rekrutierung eine hohe Datenqualität und schließen durch den exklusiven Panelaufbau sogenannte „Berufspanelisten“ von vornherein aus. In der Folge können wir unseren Kunden auch wirklich verwertbare Umfrageergebnisse garantieren“, so Senior Research Consultant Sandra Schütze. Bereits zwei Tage nach Feldende stehen die Ergebnisse dank einer speziellen Software nutzerfreundlich bereit. Sandra Schütze: „Die FGM Analyse-Software ermöglicht unseren Kunden eine ganz individuelle, orts- und zeitunabhängige Auswertung. Dafür liefert die Software Tabellen und Grafiken zum einfachen Download und zur schnellen Weiterverwendung – beispielsweise auch für Trendanalysen.“

Telefon: +49 341 562 6000
Telefax: +49 341 562 4444
E-Mail: info@fg-medien.de
Internet: www.fg-medien.de

Bankverbindung:
Commerzbank Leipzig
BLZ: 860 400 00
Konto: 11 99 256

Geschäftsführer:
Markus Adomeit
HRB 18638
Ust-Ident-Nr.: DE2209216

Mitgliedschaften:





FGM

PRESSEMITTEILUNG

FGM Forschungsgruppe Medien GmbH
Erich-Zeigner-Allee 69-73
04229 Leipzig

11.10.2011

FGM Forschungsgruppe Medien GmbH

Die FGM Forschungsgruppe Medien GmbH ist ein Full-Service-Marktforschungsunternehmen mit Sitz in Leipzig, das für namhafte Kunden aus verschiedenen Branchen tätig ist. Die Expertise des ADM-Instituts liegt in den Bereichen Mediaforschung, Werbewirkungsforschung und Trackingstudien. Weitere Schwerpunkte bilden die Bereiche Kundenzufriedenheits-, Meinungs- und Onlineforschung.

Für Nachfragen erreichen Sie:

Markus Adomeit, Geschäftsführer FGM Forschungsgruppe Medien GmbH

Telefon +49 341 562 6030

madomeit@fg-medien.de

Sandra Schütze, Senior Research Consultant der FGM Forschungsgruppe Medien GmbH

Telefon +49 341 562 6750

sschuetze@fg-medien.de

Telefon: +49 341 562 6000
Telefax: +49 341 562 4444
E-Mail: info@fg-medien.de
Internet: www.fg-medien.de

Bankverbindung:
Commerzbank Leipzig
BLZ: 860 400 00
Konto: 11 99 256

Geschäftsführer:
Markus Adomeit
HRB 18638
Ust-Ident-Nr.: DE2209216

Mitgliedschaften:

