



Wie tickt Max Mustermann?

Mit Kundenwissen Märkte öffnen

Angeblich leben wir ja im Informationszeitalter. Wenn es aber um Kundenwissen, Zielgruppenkenntnis oder gar Mitarbeitermeinung geht, tappen viel Unternehmer im Dunkeln. Mutmaßungen und Bauchgefühl reichen nicht. Solide Daten sind gefragt, und die sind jetzt leichter denn je zu kriegen.



Im Herzen der D-A-CH Region, im kleinen Städtchen Feldkirch, hat Unternehmensberater Wolfgang Gruber gemeinsam mit dem Webentwickler xoo design (www.xoo.cc) die Sache in Angriff genommen. Das Ergebnis, die GRD Plattform, bietet Entscheidungsträgern ein völlig neuartiges Informationsinstrument. Und das klingt zunächst unspektakulär: GRD-User erhalten über einen eigenen Code die Ergebnisse ihrer Umfragen, die sie Online, per Printmedium, klassisch per Telefon oder per Post durchgeführt haben. Eine Übertragung dieser grafisch und statistisch aufbereiteten Daten in ein Exel File ist dabei direkt möglich. Die Umfrageteilnehmer erhalten (eben per Mail, Post, Telefon oder was auch immer) einen Einstiegscode auf die Website um sich durch die Fragen zu klicken.

Schwer zu beschreiben ist die verblüffende und umfassende Aufbereitung aller nur denkbaren Statistiken, Schlüsse und Ergebnisse der Umfrage, die dem User per Mausklick zur Verfügung stehen. Hier ein Muster: Startseite www.grd.at, *Benutzername: wrg, Passwort: peterle*, anschließend wählen Sie in der Rubrik „Statistiken“ die einzelnen Analysen aus.

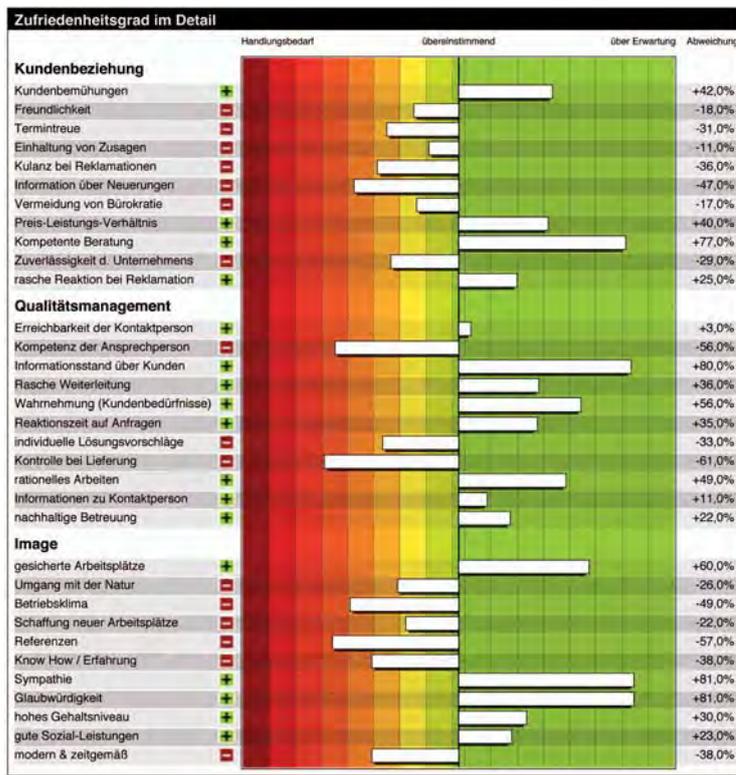
Für jene, die eine Umfrage gleich mal testen wollen, hat das elektronikJOURNAL gemeinsam mit Wolfgang Gruber einen solchen eingerichtet (siehe Kasten „Auf einen Klick“). Geneigte Leser verbinden gleich mal Print und Online und lesen, Heft und Maus in Händen haltend, weiter.

Die GRD Leistungspalette reicht von Analysen über Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, über die Erfassung von Zielgruppenwünschen, der Messung von aktuellen Stimmungen in der Öffentlichkeit und bei Opinionleaders bis hin zu komplexen Persönlichkeitsanalysen und Entwicklungen in Teams. Ein wesentlicher Vorteil: Blitzumfragen können mit einem individuellen Redaktionssystem ohne externe Unterstützung spielend leicht generiert werden. Für Unternehmer sowohl intern als auch extern eine enorme Entscheidungshilfe. Public Relations, Marketing, Verkauf, Personalmanagement, Personalentwicklung, Forschung und Entwicklung, Produktmanagement, Dokumentation Qualitätsmanagement, in allen Bereichen und Organisationen lichtet sich der Nebel.

Zwischenmenschliche Bauelemente

GRD steht für Gefühl, Ratio und Dynamik. Diese Bausteine zwischenmenschlichen Verhaltens bestimmen laut Wolfgang Gruber unsere Entscheidungen und da liegt er durchaus ganz richtig:

Vergleich: Kundenwunsch - Kundenbewertung



Kurzinterview

Wolfgang Gruber, der Mann hinter dem GRD Portal, im Gespräch mit dem elektronikJOURNAL.

Was ist das geniale an Ihrem Umfragetool?

Der Vorteil liegt in der Vielseitigkeit und im Bedienungskomfort. Es war noch nie so einfach, Umfragen durchzuführen. Nach den Anfangsadaptationen für die individuellen Wünsche können Kunden Umfragen und Tests bei allen Zielgruppen durchführen. Sie definieren vorher mit uns im Briefing Ihren Informationsbedarf und Themenkategorien, sodass wir schon die Kundenstandardmaske produkt- und inhaltsbezogen vorbereiten. Dadurch ist dann für Serienbefragungen auch der Trendvergleich möglich.

Muss ich gleich die ganze Software kaufen?

Nein. Der Kunde kann anhand eines Tools, das ihm besonders wichtig erscheint, den Nutzen mit einem begrenzten Zugangscode kostengünstig testen, und nach seinem Bedarf später in Etappen erweitern ... und bei häufigem Gebrauch zusätzlich das individuelle Redaktionssystem erwerben. Die Lizenzgebühren sind nach Nutzungsintensität gestaffelt und amortisieren sich für jeden Nutzer in kurzer Zeit.

Wie groß ist der Aufwand für den Anwender?

Die Zuhilfenahme von Printmedien und der automatisierte Versand vorbereiteter Briefe und Codes an die jeweiligen Zielgruppen bilden ein weiteres Komfortkriterium. Elektronische Massenbefragungen stellen daher vom Handling



„Gefühl, Ratio und Dynamik bestimmen unsere Entscheidungen“, ist der Feldkircher Kommunikationsspezialist Wolfgang Gruber überzeugt.

aus betrachtet keinen großen Aufwand mehr dar. Wer Repräsentativität wünscht, kann das GRD-Portal als Eingabeplattform für die eigenen oder fremden Interviewer nutzen und hat nach Abschluss der mittels Stichprobe gezogenen Interviews über seinen persönlichen Code das komplette Ergebnis mit einem Klick auf seinem Bildschirm.

Ob im Büroalltag, bei Personalentscheidungen und selbst bei der Entwicklung von Elektronikprodukten, Soft- und Hardware sowie bei der Beurteilung des Betriebsklimas. Basierend auf diesen drei Verhaltenselementen hat Kommunikationsspezialist Gruber die GRD Methode entwickelt. Mit der Agentur xoo design hat er sie zu einer Umfrage-Internet-Plattform ausgebaut. Seither ist das Portal und seine Funktionalität stetig gewachsen und bietet mittlerweile:

- Persönlichkeits-Analysen mit Selbst- und Fremdbildvergleich als Hilfe für das Personalmanagement bzw. die Personalentwicklung
- dynamische Begleitung von Teams (Potentialanalyse) mit teamübergreifendem Selbstbild- und Fremdbildvergleich inklusive Zeitvergleich
- individuelle Analyse der Mitarbeiterzufriedenheit mit Wunsch-Ist-Bildvergleich
- individuelle Zielgruppenbefragung (z.B. Anwender- oder Entwicklerbefragung) mit Wunsch- und Ist Bildvergleich
- individuelle Blitzumfragen bei allen Zielgruppen
- weltweite Wunsch und Stimmungsevaluierung bei Teilnehmern von über den Globus verteilten Mitgliedern von Projektteams
- Trendvergleich bei allen Serienbefragungen
- Klassische Meinungs- und Marktforschung aus eigener Hand
- Mystery Call

Ganz wesentlich ist der hohe Grad an Flexibilität. Der Kunde kann bei Bedarf einfach selbst seine Umfragen gestalten. Alle Ergebnisse sind sofort grafisch und numerisch abrufbar und in das eigene Informationssystem als PDF File bzw. numerisch als Excel File übertragbar. Das System ist dabei sowohl für große als auch für kleine Organisationen einsetzbar. Durch die individuelle Codezuweisung für die verschiedenen Kompetenzebenen (Teamleiter, Teammitglieder, etc.) ergibt sich ein optimaler Datenschutz. So erhält jeder Befragte einen eigenen Code. Ein zeitlicher Vergleich und Trendanalysen sind für alle Module und Inhalte selbstverständlich. Auch Sprachbarrieren sind beseitigt: Das System kann durch die Implementierung von Sprachmodulen weltweit einsetzbar werden.

Und Anwender können letztlich alles selber adaptieren: Multiple Choice, offene – geschlossene Fragen, Variationen in der Statistik, der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Ob telefonische, schriftliche, repräsentative Meinungs- und Marktforschung: Der

Interviewer nützt das Portal direkt für seine Eingabe. Und eitel ist man bei GRD auch nicht: Die Umfragen lassen sich einfach mit der eigenen Homepage verlinken.

Konkret für die Elektronikindustrie interessant sind folgende Ansätze und Anwendungen:

- Soll- Ist-Vergleiche mit Polaritätsprofilen
- Bei Produktentwicklungen können potentielle Anwender gezielt nach Wünschen und Plausibilität befragt werden, was den Entwicklungsfortschritt optimiert.
- Weltweit gezielte Marktforschung betreiben, bzw. Absatzchancen schon in der Anfangsphase einer Entwicklung auch ohne fremde Beraterunterstützung abtesten
- Mitglieder eines Entwicklungsteams über Verlauf der Entwicklung befragen
- Die Kommunikation zu den internen Auftraggebern und internen Kunden optimieren
- Messebesucher zur eigenen Innovationen oder Branchentrends befragen
- Teamrelevante Kommunikationsprozesse optimieren

Alle Ergebnisse sind mit Tastendruck und Mausclick grafisch und numerisch sofort abrufbar und übertragbar. Große wie kleine Organisationen wissen das zu schätzen.

GRD Consulting
Tel. (+43 55 22) 313 87
gruber@grd.at
www.unternehmenskultur.at

Auf einen Klick

Jetzt GRD gratis testen!

Wer wissen will wie seine Kunden oder Mitarbeiter ticken, hat mit dem GRD Portal ein brandneues Tool zur Verfügung. Das elektronik-JOURNAL bietet seinen Lesern eine kleine Kostprobe einer Umfrage: Unter www.grd.at/elektronikjournal kann man an einer Kurzbefragung zu einem aktuellen Thema teilnehmen, das alle Elektronik-Business-Reisenden bewegt: Der Einfluss des Terrorismus auf unser Flugverhalten. Sagen Sie uns Ihre Meinung!