

Fujitsu nutzt die Online-Community von QuestionPro, um qualitatives Feedback und eigene Ideen quantitativ zu validieren.



Challenge 1

Schnelle Quantifizierung von Produktinnovationen.

Challenge 2

Gezieltere Anpassung der Produktentwicklung an den Kunden und den Marktbedarf.

Solution

Online-Community

KONTAKT

Philipp Alfermann

Produkt Manager, Fujitsu

Oliver Barth

Produkt Manager, Fujitsu

Paloma Aparicio Escuder

Produkt Managerin, Fujitsu

Über Fujitsu

Fujitsu ist einer der größten IT-Konzerne der Welt.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte <https://www.fujitsu.com/de/about/local/>



Überblick

Wir hatten die Möglichkeit mit Philipp Alfermann, Paloma Aparicio Escuder und Oliver Barth - Produkt Manager*innen bei Fujitsu - und dem Projektteam über deren Aufgaben zu sprechen und darüber, wie sie die Zusammenarbeit mit QuestionPro betrachten. Zudem wollten wir in Erfahrung bringen, wie sie unsere Technologien bewerten, mit der Fujitsu eine Online-Community betreibt. Ihre Aufgaben bestehen unter anderem darin, die Marktausrichtung nach den Kundenbedürfnissen auszulegen.

Ziel

Um die Produktentwicklung stärker an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten, ist es wichtig, dass neue Ideen und Innovationen kurzfristig und mit minimalem Aufwand quantitativ validiert werden können, da eine einzelne Idee zu einem Produkt oder Feature nicht immer den gesamten Markt repräsentieren.

Schlussendlich dient das Feedback als Entscheidungsgrundlage, die dann im Produktportfolio in den Entwicklungsprozess mit einfließt. Darüber hinaus sollte es möglich sein, anhand zeitlicher Verläufe die Veränderungen von Trends und Kundenbedürfnissen sowohl bei bestehenden Kunden als auch potenziellen Kunden zu erkennen.

Herausforderung

Früher wurde oft nach dem Inside-Out Prinzip vorgegangen. Hierbei werden zuerst Produkte und Features entwickelt und im Nachgang evaluiert, für welchen Kunden oder Markt es interessant sein könnte. Um sicherzustellen, dass die Produktentwicklung verstärkt auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet wird, ist es von großer Bedeutung, dass neue Ideen und Innovationen schnell und effizient bewertet werden können, was die Abschaffung von Inside Out notwendig macht. Zudem ist es wünschenswert, dass anhand von zeitlichen Verläufen die Veränderungen in Trends und Kundenbedürfnissen sowohl bei bestehenden als auch potenziellen Kunden erkannt werden können. Dies ermöglicht es, flexibel auf die sich wandelnden Anforderungen des Marktes zu reagieren und eine kundenorientierte Produktentwicklung zu gewährleisten.

„QuestionPro ist ein ausgezeichnetes Panel Management-Tool, das wir im Produkt Management einsetzen. Mit seinem benutzerfreundlichen Interface und der einfachen Handhabung ermöglicht es uns, effektive Umfragen zu erstellen und wertvolles Kundenfeedback zu sammeln, um so bessere Produkt-Entscheidungen zu treffen. Ganz besonders schätzen wir den hervorragenden Kundensupport. Das Tool bietet alles, was wir brauchen - und das zu einem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Marcus Schneider

Deputy Head of global Portfolio Management



Umsetzung & Benefits

Fujitsu hat sich für die Umsetzung des Projekts für einen iterativen Ansatz entschieden, bei dem schrittweise neue Kunden in der gesamten EU in die Community rekrutiert werden. Dank des benutzerfreundlichen Interfaces und der intuitiven Bedienung von QuestionPro konnte dies ohne zusätzliche Unterstützung und zu geringen Kosten im laufenden Betrieb eigenständig erfolgen.

Durch die Nutzung der Online-Community von QuestionPro kann Fujitsu agil den Marktbedarf in Echtzeit ermitteln, quantifizieren und entsprechend darauf reagieren. Durch das Einbeziehen der Kunden in die Produktentwicklung und das Kundenzentrierte Denken, führt dies zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit bezüglich des Produktportfolios. Die Kunden fühlen sich wichtig, da sie an Entscheidungsprozessen beteiligt sind.

Fujitsu verfolgt zudem aufmerksam Technologietrends in den kommenden Jahren und prüft stets, ob die Kunden daran interessiert sind. Das Unternehmen ist somit immer am Puls der Zeit und erkennt unmittelbar, mit welchen Trends es sich beschäftigen soll und mit welchen nicht. Fujitsu kann nun Entscheidungen basierend auf Kundenbedürfnissen treffen und Trends sowie Innovationen auf dem Markt in kürzester Zeit erkennen, um direkt zu beurteilen, ob sie zur Zielgruppe passen.

Ein besonderes Highlight ergab sich bei einer Studie zum gesamten Product Lifecycle: Es wurde deutlich, dass bei den Kunden ein großes Interesse an einem verlängerten Support besteht. Zudem überraschte die damit verbundene Preisbereitschaft.

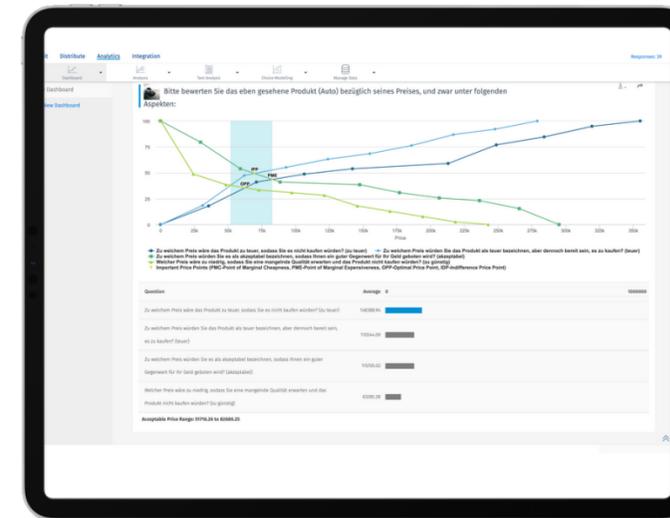
Bei der Zusammenarbeit mit QuestionPro, schätzt Fujitsu an erster Stelle besonders den Support und die Response Rate, an zweiter Stelle das benutzerfreundliche Interface und die Verwendung von AI. So kann mittels QxBot automatisiert eine Umfrage erstellt werden, sollte man Inspirationen zu einer Umfrage benötigen.

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 Experience Management, 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)