

# Düsseldorf Marketing GmbH

Die Düsseldorf Marketing GmbH nutzt QuestionPro für Customer Experience Management, Eventbefragungen und Panelstudien

**DÜSSELDORF**  
Marketing

Kontakt

Florian Brünning

Head of Brand Strategy

Lösung

Market Research  
Survey | Panel |



## Die Herausforderungen

Befragungen im Rahmen von Events, online oder offline via Umfrage App per Interview mit Tablet-PC

Schnelle Beschaffung von validen Daten für eine zielgerichtete und relevante Markenkommunikation.

## Über Düsseldorf Marketing GmbH

Die Düsseldorf Marketing GmbH ist eine 100%ige Tochter der Stadt Düsseldorf und ist verantwortlich für die Steuerung und Pflege der Stadtmarke Düsseldorf. Das Unternehmen versteht sich als impulsgebende Plattform der Akteure der Stadt, die aktiv an der Gestaltung und Profilierung Düsseldorfs mitwirken.

### Herausforderung

Als Impulsgeber für die strategische Führung der Marke Düsseldorf liefert die Düsseldorf Marketing GmbH Konzepte, Handlungsempfehlungen, operative Leitlinien sowie Impulse für die Stadtentwicklung und das Stadtmarketing, die nicht auf der "grünen Wiese" aus dem Bauch heraus geplant werden, sondern auf einer nach wissenschaftlichen Standards gewonnenen Datenbasis fundieren. Hierzu führt das Unternehmen regelmäßig Befragungen durch, etwa innerhalb von Wohnquartieren, auf Events oder aber mittels Panelstudien, um somit Kampagnen und Markenkommunikation zielgerichteter durchführen zu können.

### Ziel

Da die Düsseldorf Marketing GmbH Befragungen regelmäßig und in hoher Anzahl durchführt, brauchte es eine professionelle Befragungsplattform, mit der Online- und Offline-Befragungen schnell und einfach erstellt und durchgeführt werden können. Zudem bedurfte das Unternehmen für die Durchführung von Panelbefragungen einen mühelosen Zugang zu einem Online-Panel, um zügig valide Daten bei Marktforschungs-Studien generieren zu können.

### Düsseldorf Marketing GmbH

- 100% Tochter der Stadt Düsseldorf
- Verbindende Plattform für urbane Akteure, die an und mit der Marke Düsseldorf arbeiten
- Impulsgeber für Stadtmarketing und -entwicklung
- Marketing- und Werbeagentur

### HERAUSFORDERUNGEN

- Customer Experience
- Hohe Datenqualität bei der Durchführung von Panelstudien
- Offline Datenerfassung



„QuestionPro ist für uns der ideale Forschungspartner, weil wir nun in der Lage sind schnell faktenbasierte Entscheidungen in vielfältigen Bereichen der Marketing-Kommunikation herbeizuführen. So kommen wir von einem "Wir glauben, dass..." hin zu einem Ansatz des Wissens und des Lernens und treffen damit letztendlich bessere Entscheidungen für Düsseldorf.“

Florian Brünning, Head of Brand Strategy

**Erreichung eines NPS Werts von 50 in der Event Experience.**

## Umsetzung

Die Düsseldorf Marketing GmbH entschied sich für die Customer Experience Management Plattform QuestionPro, da man aufgrund der Einfachheit des User-Interfaces Befragungen schnell und flexibel im eigenen Haus erstellen und die gewonnenen Daten per Mausklick innerhalb des übersichtlichen, grafischen Auswertungsmoduls in Echtzeit analysieren kann.

### *Event-Befragungen*

Das Unternehmen nutzt die Customer Experience Management Plattform in erster Linie zur Durchführung von Eventbefragung, um valide Daten hinsichtlich der Besucherfrequenz, der Verweildauer und der Anreise der Teilnehmenden zu gewinnen, um auf Basis dieser Daten wiederum zielgerichtete Kampagnen und Markenkommunikation zu initiieren. Des Weiteren wird über den NPS-Score die Weiterempfehlungsquote ermittelt. Die Befragungen werden in der Regel offline mittels Interview über die QuestionPro Umfrage App auf Tablet-PCs durchgeführt.

### *Panelstudien*

Da die Experience Management Plattform von QuestionPro direkt an das QuestionPro-eigene Online-Panel angeschlossen ist, lassen sich Panelstudien schnell und flexibel durchführen. In der Regel handelt es sich hierbei um Befragungen in einer vorselektierten Stichprobengröße um die 1000 Teilnehmenden. Da die Düsseldorf Marketing GmbH männliche und weibliche Personen gleichermaßen ansprechen möchte, nutzt das Unternehmen das integrierte Quotenmanagement. Dies gilt etwa auch dann, wenn eine bestimmte Anzahl von Teilnehmenden aus der Stichprobengröße kulturinteressierte Menschen sein müssen oder anderen Kriterien entsprechen.

### *Panel-Service*

Bei Bedarf nutzt die Düsseldorf Marketing GmbH den Panel-Service von QuestionPro zur Einrichtung der Panelstudie, zur Quotenkontrolle sowie zum automatisierten Data Quality Check

## Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

- Experience Management Lösung
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Offline Datenerhebung
- Handhabung der Incentivierung
- Erweiterte Analyse wie Kreuztabellen, Gruppierung und semantischer Text Analyse
- Conjoint, MaxDiff, A/B Testing u.v.m.

## Erfahren Sie mehr

[www.questionpro.de](http://www.questionpro.de)



## Darum hat sich Düsseldorf Marketing GmbH für QuestionPro entschieden

Insbesondere drei Kriterien waren für die Düsseldorf Marketing GmbH bei der Auswahl von QuestionPro entscheidend

- Schnelles und einfaches Aufsetzen von Studien und Befragungen
- Reaktionsschneller, kompetenter und freundlicher Service
- Stabile und performante Technologien mit Datenhosting in der EU

## Ausblick

Die Düsseldorf Marketing GmbH plant den Aufbau und das Management einer Community basierend auf der Community-Technologie von QuestionPro. Hier sollen interessierte Bürgerinnen und Bürger aus Düsseldorf die Chance bekommen, sich aktiv in die Entwicklung ihrer Stadt miteinzubringen. Genutzt werden sollen hier u.a. Engagement-Tools, um den Diskurs innerhalb der Community voranzutreiben oder aber Funktionen wie Live-Umfragen, Themen- und Idea-Boards.

## Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise Feedback Management Plattform, die seit nunmehr zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Anforderungen und Wünschen unserer Kunden für die Bereiche Experience Management, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern gehört QuestionPro zu den meist verwendeten und beliebtesten Befragungs- und Analyse-Lösungen weltweit. Unsere Hauptbetätigungsfelder sind die Bereiche Market Research, Customer Experience und Employee Experience.