

**Online Community**



**Engagement, Insights & Impact**

## 1. Vorstellung

- a. Key Facts
- b. Experience Approach
- c. Kunden
- d. Service
- e. Datenschutz

## 2. Community

- a. Panel vs Community
- b. Key Facts
- c. 5 Schritte



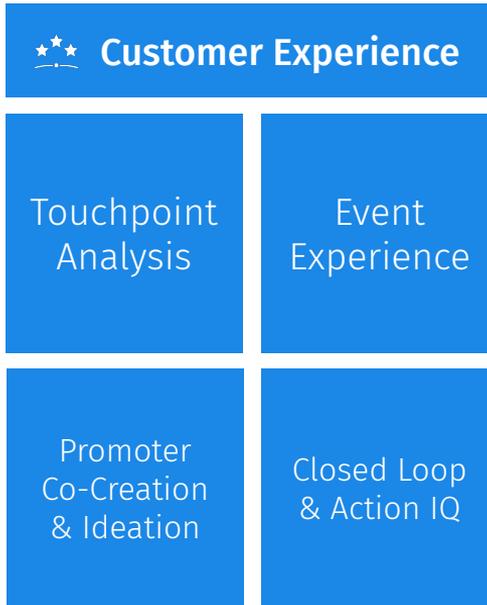
1.

Vorstellung





- Enterprise Feedback Management Solution  
*Survey | Customer Experience | Workforce | XA Dashboard | Community | Audience*
- Gegründet 2005 | > 4 Mio User | >100 Ländern
- + 10 Standorte **Austin | Baltimore | Berlin | Cape Town | Chicago | Dubai | London | Merida | Pune | Toronto**
- 24/7 Enterprise Support



# Kunden



Mercedes-Benz



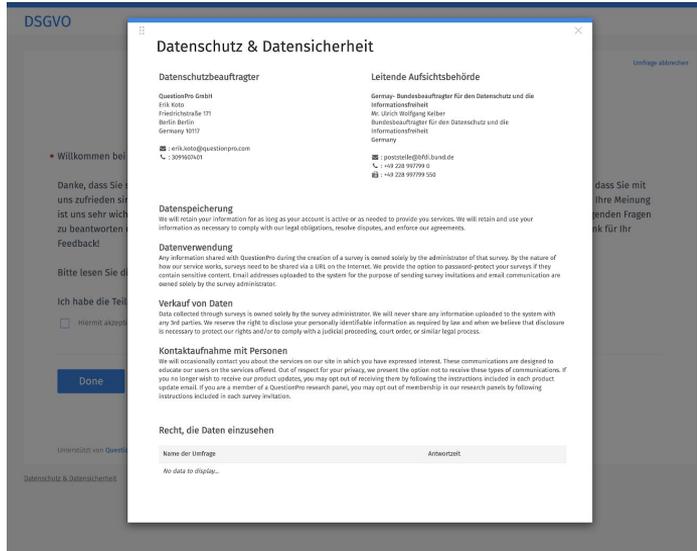
## 1. Professional Service

- a. Projektmanagement | Managed Communities
- b. Consulting (z.B. Umfrage Konzipierung / Auswertung)
- c. Custom Projekte (z.B. Integrationen/ Schnittstellen, Custom Dashboards)
- d. Umfrage Programmierungen
- e. Übersetzungsservice

## 2. Support

- a. Single Point of Contact
- b. Technischer Support / 24/7 Live Chat Support
- c. Premium Email Support 24/7
- d. QuestionPro Live Chat mit Experten
- e. Telefon Support
- f. Direkt zugewiesener Supportmitarbeiter 24/7
- g. FAQ / Help Center
- h. Kostenlose Webinare
- i. Zugriff zu der Webinar-Bibliothek

- Datenhosting in der EU (Niederlande)
- ISO / IEC 27001 / ISO 9000:2008
- HMAC-SHA1 – Authentifizierung & Verschlüsselungsalgorithmus Triple-DES (Data Encryption Standard)
- SSL Verschlüsselung beim Versand der Umfragedaten sowie Single – Sign On – Authentifizierung
- AES-256 Encryption für die Datenspeicherung



The screenshot shows a German privacy policy dialog box titled "Datenschutz & Datensicherheit". It is divided into two columns: "Datenschutzbeauftragter" (Data Protection Officer) and "Letztende Aufsichtsbehörde" (Data Protection Authority). The Data Protection Officer is Erik Kato at QuestionPro GmbH, Berlin. The Data Protection Authority is the Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Germany. The dialog also contains sections for "Datenspeicherung" (Data Storage), "Datenverwendung" (Data Usage), "Verkauf von Daten" (Data Sale), "Kontaktaufnahme mit Personen" (Contact with Individuals), and "Recht, die Daten einzusehen" (Right to Access Data). A "Done" button is visible at the bottom left of the dialog.

2.

Community

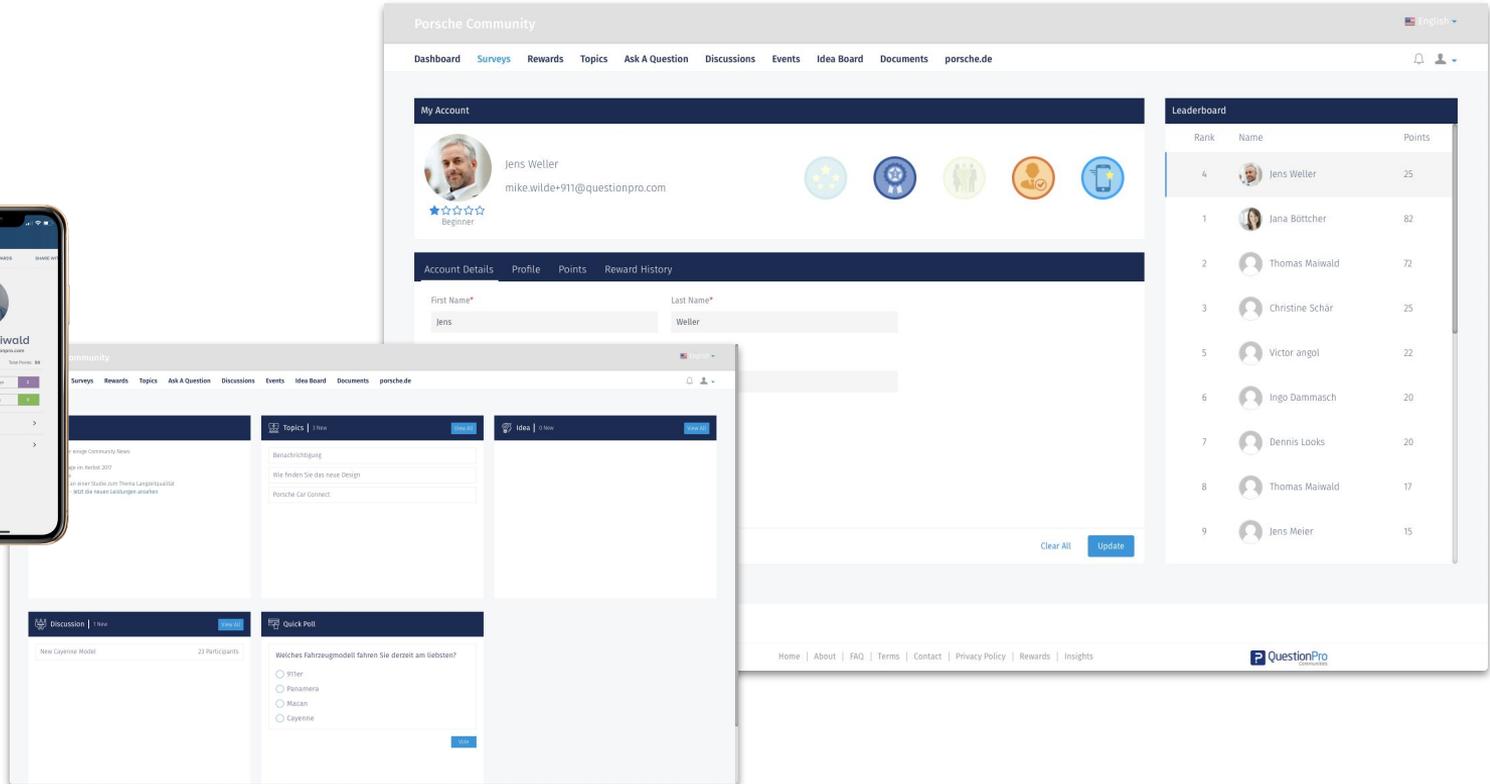


## Panel

- Verwaltung von Mitgliedern
- Versand von Umfragen
- Panelpflege / Targeting

## Community

- Aktive Kundenbindung durch Einsatz von Modulen wie:
  - Idea Board
  - Fokusgruppen
  - Umfragen, u.v.m.
  - Topics Board
- Verwaltung von Mitgliedern
- Panelpflege / Targeting



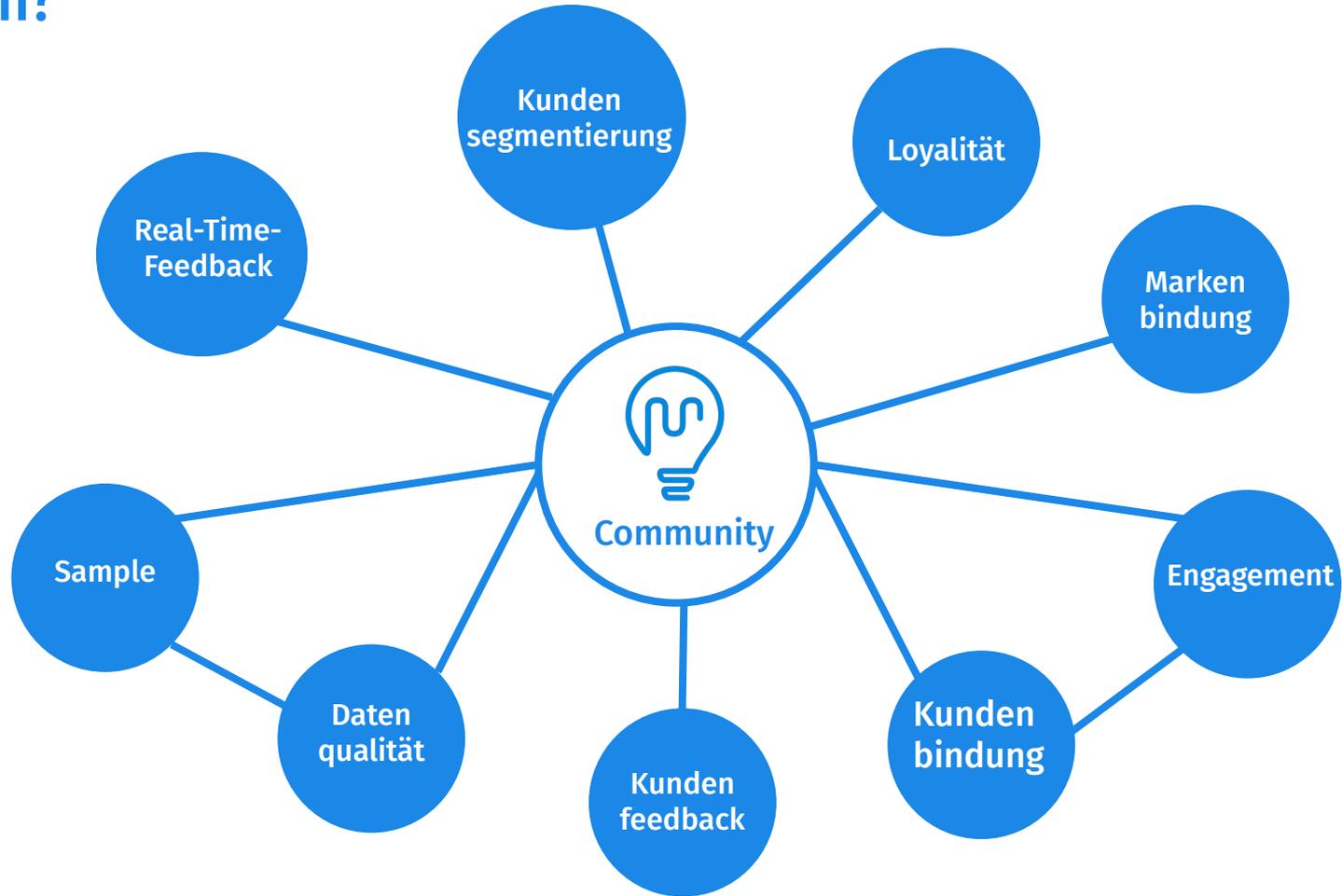
The screenshot displays the Porsche Community website interface. The main navigation bar includes: Dashboard, Surveys, Rewards, Topics, Ask A Question, Discussions, Events, Idea Board, Documents, and porsche.de. The user is logged in as Jens Weller (mike.wilde+911@questionpro.com), a Beginner. The interface is divided into several sections:

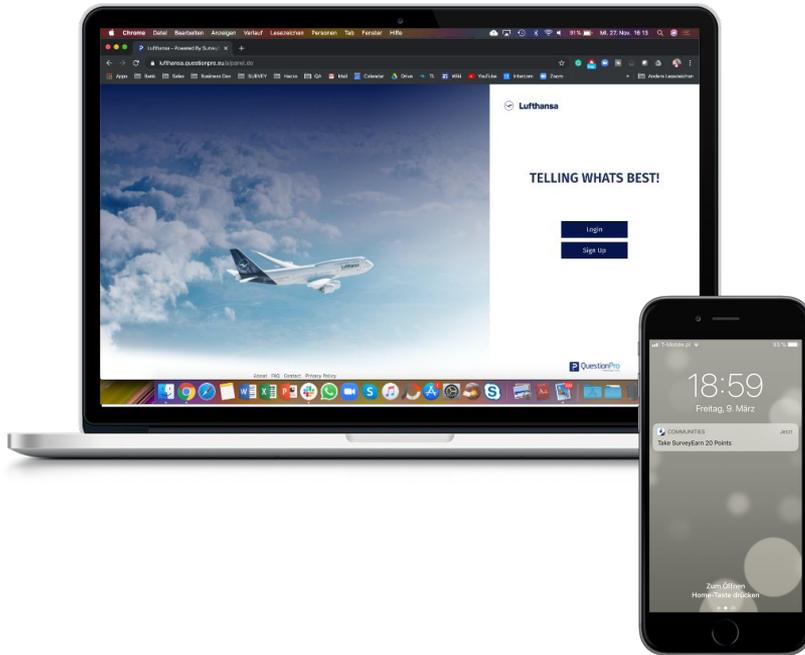
- My Account:** Displays the user's profile picture, name, email, and status (Beginner). It also shows account details like First Name (Jens) and Last Name (Weller).
- Leaderboard:** A table showing the top members of the community.
- Community Feed:** A section with various posts, including a "Banachrichtigung" (notification) and a "Quick Poll" about favorite car models.

Rank	Name	Points
4	Jens Weller	25
1	Jana Böttcher	82
2	Thomas Maiwald	72
3	Christine Schär	25
5	Victor angol	22
6	Ingo Dammasch	20
7	Dennis Looks	20
8	Thomas Maiwald	17
9	Jens Meier	15

The bottom of the page features a footer with links: Home | About | FAQ | Terms | Contact | Privacy Policy | Rewards | Insights, and the QuestionPro logo.

# | Warum?





- Rekrutieren Sie Teilnehmer auf die Plattform (Webportal & App)
- Verschiedene Module:
  - Umfragen
  - Gruppen Diskussion / Chat
  - Topic
  - Ideenboard
  - Quick-Poll
  - News
  - Event
  - Engagement
  - Dokumente
- Vergabe von Incentives
- Profelfelder + Targeting
- Real-Time Feedback

# 5 Schritte

Rekrutieren

Sie Ihre Kunden zur Teilnahme an der Community.

Unterstützen  
Motivieren

Sie Ihren Kunden durch Befragungen, Diskussionen, Umfragen und Events.

Einblicke  
sammeln

aus Ihren unterschiedlichen Zielgruppen.

Belohnen

Sie Ihre Kunden für die Teilnahme an Umfragen oder die Nutzung der Community.

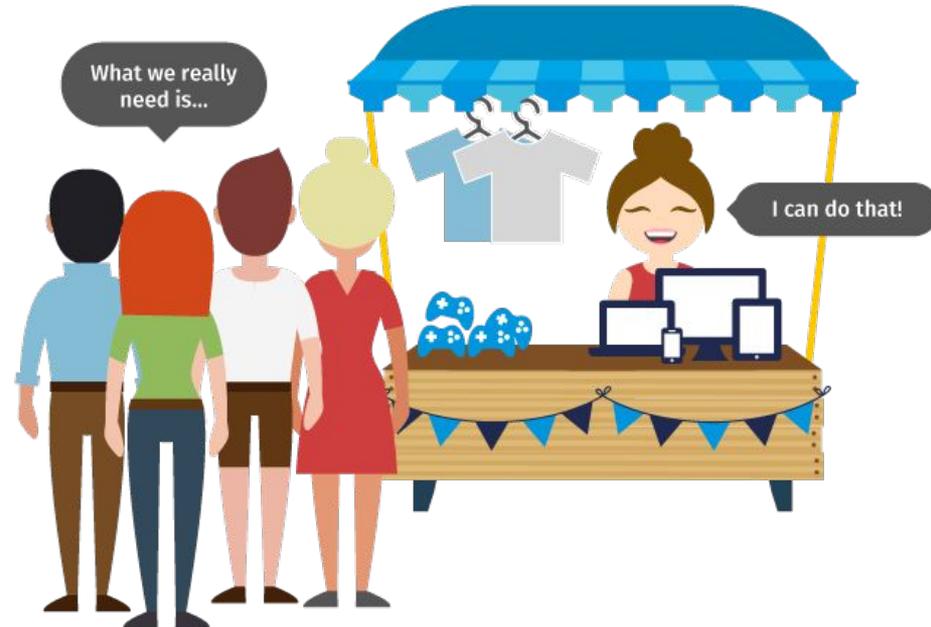
Nutzen

Sie das Community Feedback und die Erkenntnisse zur Verbesserung Ihrer Produkte, Dienstleistungen, Marken und Prozesse.

Rekrutieren Sie Ihre Kunden und generieren Sie segmentierte Communities.

Das hilft Ihnen:

- Die Erwartungshaltung und Anforderungen Ihrer Kunden besser zu verstehen.
- Die Kunden weiterhin für Ihr Produkt oder Ihre Marke zu begeistern.
- Die Kundenerfahrung und -bindung zu verbessern.
- Marktanforderungen und Zielgruppen zu identifizieren und Trends zu erfassen.
- Bisher unbekanntes Marktpotential zu identifizieren



Motivieren Sie die Mitglieder in Ihrer Community, sich zu engagieren. Fördern Sie die Zusammenarbeit und inspirieren Sie sie, zu einem Markenbotschafter zu werden.

- Kommunizieren Sie regelmäßig mit Ihren Kunden.
- Bieten Sie Echtzeit-Vorteile für Ihre Community Mitglieder .
- Transformieren Sie positive Kundenerfahrungen in Interaktion.
- Binden Sie Ihren Kunden aktiv in den Entwicklungsprozess ein.
- Belohnen Sie Ihre Mitglieder für die Teilnahme an Umfragen.



In einer Community fühlen sich Ihre Kunden gut aufgehoben und unter Gleichgesinnten, das schafft eine Atmosphäre des Vertrauens. Die Einblicke, die Sie über die Community erhalten, sind daher unendlich wertvoll!

- Informationen sammeln über verschiedene Module: Befragungen, Idea Bords, Gruppendiskussionen...
- Quantitatives und Qualitatives Feedback
- Verknüpfung des gesammelten Feedbacks mit Kundenprofilen
- Erstellung neuer Zielgruppen



Belohnen Sie Ihre Community Mitglieder und motivieren Sie sie zur weiteren Teilnahme mit Vergütungs- und Belohnung Varianten, die am besten zu Ihrem Geschäftsmodell passen.



Interaktives Punkte-System



Gamification, Label und Badges



Finanzielle und persönliche Vergütungen



Spenden für wohltätige Zwecke



Lassen Sie wertvolle Community - Einsichten direkt in Ihre Marke und Kundenkommunikation einfließen

- Kundenbindung durch Kundenkommunikation.
- Bauen Sie Vertrauen zu Ihren Kunden auf.
- Fördern Sie das Markenbewusstsein & Markenloyalität.
- Gewinnen Sie zusätzliche Insights - qualitativ und quantitativ!
- Profitieren Sie von den sozialen Effekten zwischen Mitgliedern
- Durch das Benennen von Moderatoren können Sie Ihre Community zum Selbstläufer machen und sich ganz auf ihre Arbeit konzentrieren - Analysieren von Daten
- Nutzen Sie User Story und Quotes zu Marketingzwecken



25 % aller Kunden, die sich mit Ihrer Marke identifizieren, wollen auch Teil Ihrer Fan - Community sein.

- Erhalten Sie ein umfassendes Verständnis der Marktanforderungen.
- Verbessern Sie Kundenerfahrungen.
- Erhöhen Sie die Produkt- und Markenbindung.
- Fördern Sie Mundpropaganda und Weiterempfehlungen.
- Erhöhen Sie die Kundenbindung und weitere Verkaufspotentiale.
- Gewinnen Sie Feedback in Echtzeit zu aktuellen Themen.

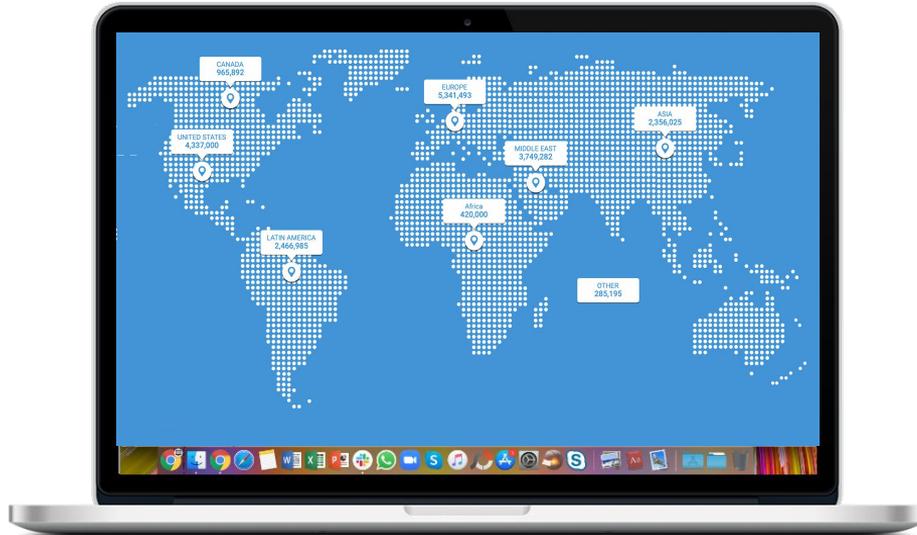
“ WORD OF MOUTH RECOMMENDATION IS THE PRIMARY FACTOR BEHIND **20-50%** OF ALL PURCHASING DECISIONS ”



Motivieren Sie die Mitglieder in Ihrer Community, sich zu engagieren. Fördern Sie die Zusammenarbeit und inspirieren Sie sie, zu einem Markenbotschafter zu werden.

- Kommunizieren Sie regelmäßig mit Ihren Kunden.
- Bieten Sie Echtzeit-Vorteile für Ihre Community Mitglieder .
- Transformieren Sie positive Kundenerfahrungen in Interaktion.
- Binden Sie Ihren Kunden aktiv in den Entwicklungsprozess ein.
- Belohnen Sie Ihre Mitglieder für die Teilnahme an Umfragen.





- > 22 Mio Teilnehmer weltweit
- B2C, B2B und spezial Panel
- > 300 Profildaten (z.B. Alter, Geschlecht, Einkommen, Hobbies, Job, Fahrzeug u.v.m.)
- Bad Response werden zu 100% ersetzt
- Esomar28

# Vielen Dank!

QuestionPro GmbH

Friedrichstraße 171

10117 Berlin

Germany

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

+49 30 9160 7401

[kundendienst@questionpro.de](mailto:kundendienst@questionpro.de)

Mike Wilde, Vice President



Berlin | London | Austin | San Francisco | Cancún | Cape  
Town | Chicago | Dubai | Merida | Pune | Toronto