



Best Practice – die Erfolgsrezepte der Xparo GmbH

Die XpertSuite in kleinen und mittleren Marktforschungsinstituten

Die Situation:

Die Quaestare KG ist ein etabliertes Marktforschungsinstitut mittlerer Größe, das es in den letzten 15 Jahren geschafft hat, mit immer neuen Ansätzen eine feste Stellung im hart umkämpften Markt zu erobern. Mit knapp 150 Mitarbeitern ist man zwar ganz klar kein Startup-Unternehmen mehr wie zu Beginn, als die beiden Gründer allein erste Aufträge durchführten, aber im Vergleich zu Branchenriesen mit mehreren tausend Mitarbeitern ist man in Hinblick auf mögliche Investitionen eingeschränkt. Da es aber einen Teil des Erfolges ausmacht, dass man sich immer weiterentwickelt und vor allem neueste Trends aufgreift, leistet man sich eine interne Abteilung Forschung & Methoden, in der fünf festangestellte Mitarbeiter an der Weiterentwicklung des methodischen Portfolios arbeiten. Auch die IT-Abteilung kann sich sehen lassen: drei Administratoren halten die EDV im Hause fit, und zwei Softwareentwickler arbeiten unermüdlich an der Verfeinerung und Anpassung der eingesetzten Anwendungen. Auf diesem Wege hat man sich einen Namen als Anbieter hochklassiger Forschungsprojekte im Bereich der Image-Messung von Premium-Marken erworben. Besonders die Sorgfalt und das umfangreiche Reporting lassen den Kundenstamm immer weiter anwachsen.

Seit einigen Jahren feilt man nun an einer Online-Lösung, die sowohl auf das methodische Profil des Instituts als auch auf die Anforderungen der Kunden zugeschnitten ist. Das bisherige System aus einer extern eingekauften Befragungssoftware und der Weiterverarbeitung mit einem Statistik-Programm funktioniert zwar, doch den beiden Geschäftsführern ist das zu wenig. Nach einem Meeting mit der Methodenabteilung, in der sie sich die fachlichen Anforderungen für eine neue Lösung beschreiben lassen, machen sie sich auf die Suche nach Tools, die den gesamten Prozess abbilden und dadurch effizienter und methodisch sicherer machen können.

Die Anforderungen:

Verschiedene Anbieter entfallen aufgrund der hohen Anschaffungskosten bereits zu einem frühen Zeitpunkt, ebenso solche Anbieter, die nur Jahreslizenzen oder Laufzeitverträge anbieten. Die XpertSuite-Berater werden schlussendlich mit folgenden Anforderungen zur Praxis-Demonstration eingeladen:

- Online-Erhebungstool mit breitem Funktionsumfang, das aber nötigenfalls von den internen Entwicklern angepasst werden kann:
 - Sicherstellung der Datensicherheit während einer Umfrage und abgestufte Anonymisierungsfunktionen.



- Schnell anpassbare Fragebogen-Templates, um das Aussehen an die Bedürfnisse der Kunden anzupassen.
 - Offene Schnittstelle für den Datenexport, um auch mit den bereits vorhandenen Tools weiterarbeiten zu können.
 - Schnell erlernbare Bedienung, um einfache Arbeiten auch von Assistenten durchführen zu lassen.
- Datenverarbeitungs- und statistisches Berechnungsprogramm zur Auswertung der erhobenen Daten, perspektivisch auch zur Bearbeitung anderweitig erhobener Zahlen, in dem neben den Standardfunktionen auch komplexe Operationen wie multivariate Analysen und Korrelationsberechnungen durchgeführt werden können:
 - Möglichst hoher Funktionsumfang ist integriert, Möglichkeiten zur Erweiterung der vorhandenen Methoden und Berechnungen sind vorhanden.
 - Benutzer des Tools sind erfahrene Fachkräfte, die bereits mit vielen Programmen statistisches Zahlenmaterial aufgearbeitet haben. Einer davon ist besitzt fundierte Erfahrungen mit PHP-Programmierung.
 - Der Einsatz des Tools soll sowohl ab der Verfügbarkeit von Rohdaten als auch nach der Aggregation aus anderen Anwendungen heraus möglich sein.
 - Dem klassischen Reporting mittels PowerPoint und Tabellenbänden soll eine online-gestützte Berichtskomponente zur Seite gestellt werden, ähnlich der Cockpit-Ansicht in diversen Management-Tools:
 - Darstellung der Studienergebnisse in einem Browserfenster oder einer online laufenden Applikation.
 - Möglichkeit zur Rechtevergabe über einzelne Studien bzw. innerhalb der Studien über einzelne Datensätze.
 - Grafische Darstellung in einer Live-Ansicht.
 - Möglichst flexible Auswahlmöglichkeiten zur Individualisierung der Reports.

Die Lösung:

Die XpertSuite hilft Quaestare, moderne und methodisch wie fachlich sichere Marktforschung zu betreiben. Durch den Einsatz des **Open Source-Erhebungs-Tools** LimeSurvey wird die Gestaltung der Fragebögen nicht nur einfacher, so dass auch Aushilfskräfte mit wiederkehrenden Aufgaben betraut werden können, durch die offene Architektur kann der PHP-Programmierer auch umfangreiche Anpassungen vornehmen. Wie StatisticAdministrator, XpertChart und Easy benötigt auch LimeSurvey keinerlei Installation auf den Arbeitsplatzrechnern. Nach der Server-Installation kann sofort mit den Arbeiten begonnen werden.





Der StatisticAdministrator bietet im nachfolgenden Schritt umfangreiche Möglichkeiten, das **Datenmaterial zu bearbeiten** und beliebig komplexe Berechnungen durchzuführen. Aber auch der **Import** aus dem bisher verwendeten Statistikprogramm fällt leicht, wodurch die späteren Arbeitsschritte auch telefonisch (CATI) oder persönlich erhobenen (CAPI / P&P) Daten zugutekommen.

Den größten Nutzen zieht Quaestare jedoch aus XpertChart: Die **schnelle und intuitive Navigation im Datenmaterial** erleichtert Analyseschritte, die der Berechnung nachgelagert vonstattengehen, und **die template-basierte Erstellung** der Präsentationen spart dem Institut nicht nur Zeit, sondern verbessert gleichzeitig auch die Qualität und die Genauigkeit der Reports. In den langfristigen Projekten ist es sogar möglich, die Präsentationen bei neuen Befragungsläufen mit minimalem Aufwand zu aktualisieren.

Das Kunden-Frontend EasyChart versetzt Quaestare schließlich in die Lage, ein **neues, flexibles und modernes Reporting** als Alternative zu statischen PowerPoint-Präsentationen anzubieten. Besonders die Teilnehmer des Quaestare-Image-Benchmarks erhalten die Möglichkeit, individuelle Auswertungen zusammenzustellen, diese online zu betrachten und bei Bedarf als PowerPoint-Datei auszugeben.

Die Best Practice-Beispiele der Xparo GmbH sind rein fiktive Szenarien zur Verdeutlichung der Einsatzmöglichkeiten der verschiedenen Angebote. Es handelt sich nicht um Kundenreferenzen. Alle genannten Personen und Firmen sind frei erfunden, eventuelle Ähnlichkeiten mit existierenden Personen oder Firmen sind rein zufällig

