

Zalando SE

Zalando führt Online Communities mit Hilfe der Lösung von QuestionPro durch, um schneller entscheidungsrelevante Informationen zu erhalten und Kosten zu sparen.



Kontakt

Kevin Stine

Research Operations Manager

Dan Balica

Senior User Researcher



Lösung

Online Community

Herausforderung 1

Optimierung der Customer und User Experience

Herausforderung 2

Echte Feedbacks von echten Konsumenten vor Marktveröffentlichung

Übersicht

Wir hatten die Möglichkeit mit Kevin Stine, Research Operations Manager bei der Zalando SE, über seine Aufgaben zu sprechen und darüber, wie er die Zusammenarbeit mit QuestionPro betrachtet und unsere Technologien bewertet, mit denen die Zalando SE Marktforschung betreibt.

Ziele der Online Community

Mit dem Aufbau der eigenen Online Community "Zalando Voices" verfolgte Zalando unterschiedliche Ziele:

- Den Kunden eine Stimme geben für ein durchweg positives Kundenerlebnis entlang der Customer Journey
- Rekrutierung von Teilnehmern für Marktforschung aufgrund realer Verhaltensweisen, Mentalitäten und demografischen Daten, um hierdurch auch Kosteneinsparungseffekte zu erzielen
- Ein ganzheitliches Bild der Konsumenten zu erhalten durch aktives Engagement der Community Mitglieder und kontinuierliche Datenerfassung mit denselben Personen im Laufe der Zeit
- Experimentieren in internen Teams fördern durch Verbindung der Zalando Voices Daten mit anderen Datenquellen

Herausforderung "Testing New Zalando Features"

Die in dieser Case Study dargestellte Herausforderung besteht darin, kontinuierlich neue Versionen von Zalando auf eine Art und Weise herauszubringen, die direkt beim Kunden einen positiven Effekt erzielt und ab der Veröffentlichung vermarktet werden können.

Über Zalando

- Gegründet 2008
- Innovativste Mode-Plattform Europas
- HQ Deutschland (Berlin), aktiv in 23 europäischen Märkten

zalando.de

Ziele

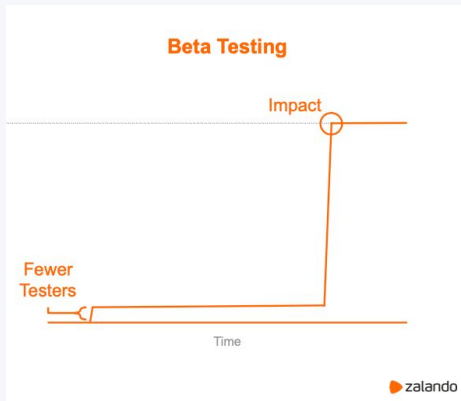
- Agile Marktforschung
- Ganzheitliches Bild der Kunden durch tiefes Engagement und gezielt rekrutierte Teilnehmer
- Experimentieren interner Teams durch Verbindung der Community Daten mit anderen Datenquellen



„Beta-Testings gaben uns konkretes Feedback von Tausenden von echten Kunden innerhalb der Community. Dies ermöglichte es uns, neue Features als ein einzigartiges Zalando-Erlebnis zu veröffentlichen.“

Kevin Stine
Research Operations Manager, Zalando SE

Dan Balica
Senior User Researcher



Umsetzung “New Zalando”

Um der gestellten Herausforderung zu begegnen und die Zielsetzungen des Einsatzes der Online Community optimal zu erfüllen, führt Zalando mit den Community Teilnehmern sog. **Beta Tests** durch.

Im Rahmen dieser Beta-Tests ermöglicht Zalando den engagierten Mitgliedern der Community, die eine hohe Kundenloyalität aufweisen und reale Kunden sind, ein Produkt, ein Produktfeature oder eine Weiterentwicklung der Marke an sich in einer realen, jedoch kontrollierten Umgebung zu verwenden. Hierdurch lassen sich z. B. Bugs, eine schlechte Usability oder andere Aspekte, die die Customer Experience stören könnten, entdecken und verhindern.

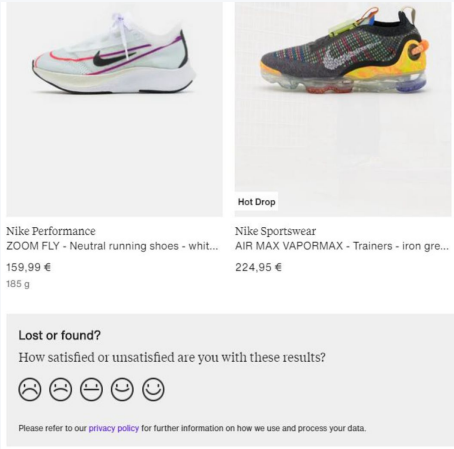
Der Vorteil gegenüber rein internen Test liegt darin, dass sich bei diesen nicht wirklich simulieren lässt, wie echte Verbraucher, z. B. das neue Produktfeature, nutzen oder verstehen. Im Rahmen der von Zalando initiierten Community lässt sich dieses Problem durch den Test mit echten Konsumenten auflösen. Aufgrund ihrer hohen Loyalität sind diese intrinsisch motiviert, Zalando ein offenes, ehrliches und schnelles Feedback zu geben. Gleichzeitig ist der Beta-Test die letzte Gelegenheit, die Neuerung bzw. Weiterentwicklung vor der bestehenden Markteinführung zu testen und somit die Experience von ggf. weniger loyalen Kunden nachhaltig zu stören. Der Beta-Test bei Zalando erlaubt es somit, ggf. Sofortmaßnahmen zu ergreifen, die letztendlich die Kundenbedürfnisse vollständig erfüllen und direkt zu Begeisterung der Benutzer führen bzw. keine negativen Erlebnisse erzeugen.

Ergebnisse des Beta Testings

Die Ergebnisse lassen sich wie folgt festhalten:

- Hohe Akzeptanz des Feedback Buttons und hohe Teilnahmequote an den Umfragen
- Große Anzahl an berichteten Bugs und Feedbacks
- Positiver Nebeneffekt: Kunden erzählen Zalando, was sie sich als nächste wünschen

Schritt 1:



Ablauf Beta-Testing bei Zalando

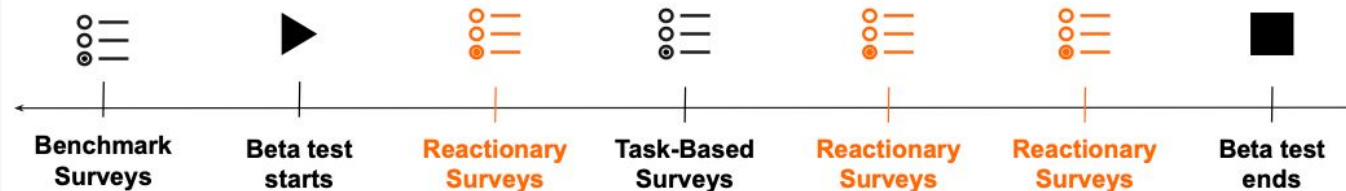
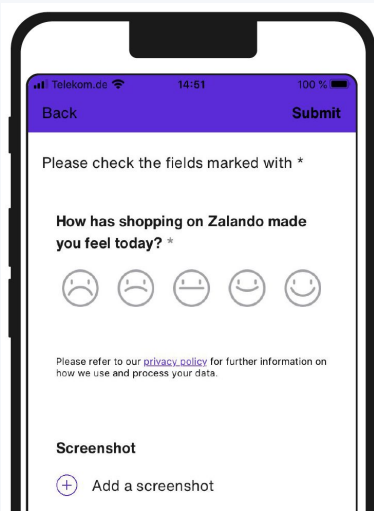
Das Beta-Testing bei Zalando umfasst zwei Prozessschritte:

1. Ein in die Zalando Website und App eingebetteter Feedback.-Button, mittels dem Kunden Fehler und erste Eindrücke protokollieren können. Das Feedback wird damit im "Moment-of-Truth" eingesammelt, also im Moment der tatsächlichen Nutzung, indem Kunden ihre Meinung zu Produkten, Services oder einer Marke bilden oder verändern. Hierdurch lassen sich entscheidende Aspekte bei der Suche nach Bugs und Problemen mit der Nutzerfreundlichkeit optimieren.

2. Spezialisierte Umfragen zur Messung der Benutzerfreundlichkeit in großem Stichprobenumfang.

Bei den spezialisierten Umfragen handelt es sich um

- a. Benchmark-Befragungen zur Messung der Benutzerfreundlichkeit vor dem Beta Test als sog. Nullmessung zwecks Vergleichbarkeit
- b. Aufgabenbasierte Befragungen, in denen Nutzer gebeten werden Aufgaben mit den neuen Funktionen zu erledigen und dann ihre Erfahrungen beschreiben
- c. Reaktionäre-Befragungen, um die ersten Reaktionen der Kunden zu erheben.



Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

- Experience Management Lösung
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Consulting
- 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



QuestionPro löst die Herausforderungen agiler Marktforschung

Die Marktforschungs-Plattform von QuestionPro mit ihren leicht zu erlernenden, performanten, leistungsstarken und technologisch hoch entwickelten Tools befähigt Unternehmen, agile Marktforschung selbst zu betreiben. Mit QuestionPro setzen Sie Marktforschungs-Projekte schnell und einfach auf und sind in der Lage, Marktforschungs-Prozesse größtmöglich automatisiert durchzuführen. Überdies bieten Ihnen unsere Projektteams langjährige Erfahrungen aus unzähligen durchgeführten Marktforschungs-Projekten als Full Service.

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.

