



Administration eines proprietären Panels

Fallstudie aus der Pharmabranche



Key Learnings

1. Beim Aufbau eines neuen Panels lohnt sich insbesondere die frühzeitige Planung der späteren administrativen Tätigkeiten. So können notwendige Prozesse schon während des Setups implementiert und automatisierte Abläufe getestet und etabliert werden.
2. Jedes Panel ist anders. Je nach Zielgruppe ist eine verschieden intensive Betreuung der Panel-Mitglieder erforderlich, wodurch der Administrations-Aufwand von Projekt zu Projekt variieren kann.
3. Eine professionelle Panel-Administration steigert den Erfolg. Durch zuverlässige Betreuung und Pflege des Panels können Panelmortalitäten gesenkt und Nachrekrutierungsmaßnahmen eingespart werden.
4. Alle beschriebenen Aktivitäten wirken sich insgesamt positiv auf Forschungsqualität und -effizienz aus.

1. Das Ziel

Optimale Betreuung des Panels

Ein Unternehmen aus der Pharmabranche hatte das Ziel, ein **proprietäres Access Panel** mit zielgruppenbezogener Struktur aufzubauen, mit dessen Hilfe Marktforschungs-Studien zu diversen Themen durchgeführt werden sollten. Einer der wesentlichen Beweggründe für den Aufbau des Panels war der Umstand, dass es zuvor bei anstehenden Studien wiederholt nicht gelungen ist, bei externen Panelanbietern eine passende Stichprobe zu vertretbaren Preisen zu rekrutieren.

Rogator wurde damit beauftragt, die **Aufbau- und Anlaufphase** komplett zu administrieren, um dann die Verwaltung des laufenden Panels sukzessive an den Kunden abzugeben. Schon während der Aufbauphase des neuen Panels war es für das Unternehmen darum von elementarer Bedeutung, dessen Administration nicht nur optimal auf die Panelisten auszurichten, sondern auch die Prozesse möglichst effizient zu gestalten.

Die Administration eines Panels umfasst verschiedenste Aufgaben, wie beispielsweise die Durchführung von Studien, die Pflege der Panel-Website und die Kommunikation mit den Teilnehmern. Die folgende Abbildung (Abb. 1) gibt einen Überblick:

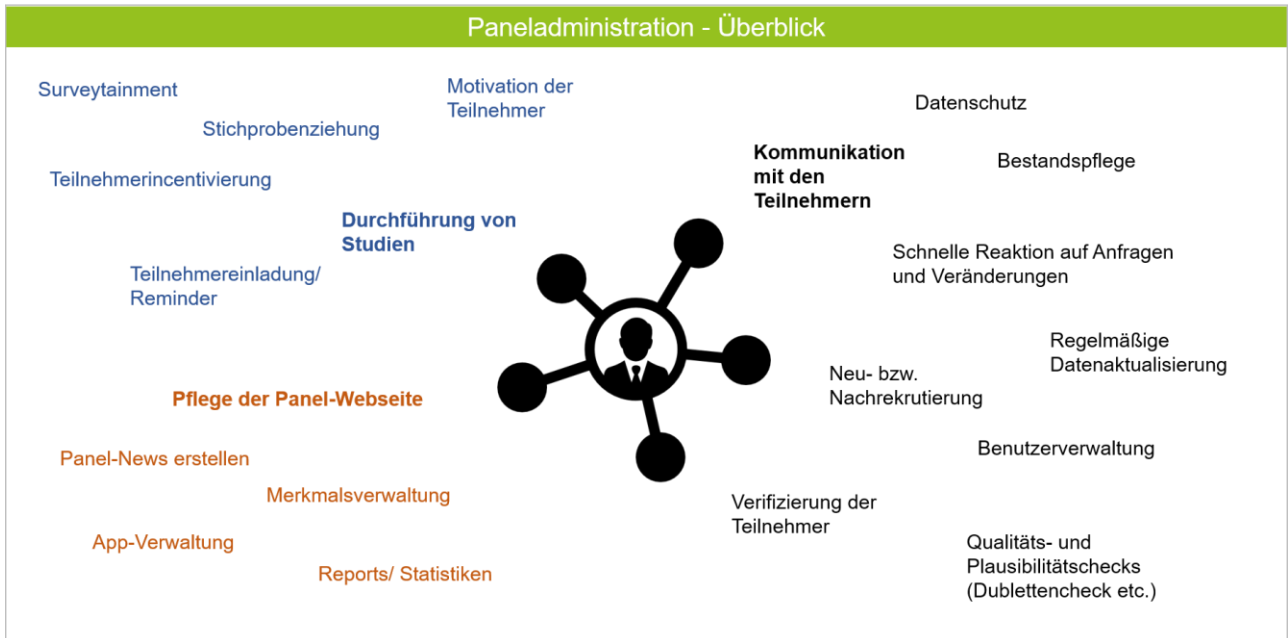


Abb. 1: Paneladministration: Überblick

2. Der Weg

Effiziente Gestaltung der Prozesse

Bereits im Vorfeld bzw. während des Panelaufbaus wurden die notwendigen Richtlinien und Maßnahmen im Rahmen der Paneladministration gemeinsam mit dem Kunden identifiziert und festgelegt:

- Verifizierung der Panelisten nach der Registrierung
- Ständige Kommunikation mit den Panelisten
- Verwaltung der Prämien
- Monatliche Auswertungen der Panelstruktur
- Zweiwöchentlicher Jour fixe

Bei diesem besonderen Experten-Panel musste für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer zunächst eine Prüfung erfolgen, um die Zugehörigkeit zum gewünschten Berufsstand garantieren zu können. Um einen reibungslosen Ablauf bei dieser **Verifizierung** zu garantieren und dennoch den Panelisten genügend Auswahlmöglichkeiten zu bieten, wurden drei Kanäle festgelegt: Dateupload, Fax oder Telefon.

Damit sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei Rückfragen oder Problemen an das Team wenden konnten, wurde für die **Kommunikation** eine E-Mail-Adresse und das dazugehörige Postfach eingerichtet, auf das mehrere Mitarbeiter bei Rogator Zugriff hatten. So war sichergestellt, dass Anfragen sehr zeitnah bearbeitet werden konnten und die Panellisten sich bestmöglich betreut fühlten. Für häufig gestellte Fragen wurden zudem Standard-Textvorlagen entwickelt, um die E-Mail-Kommunikation möglichst effizient abzuwickeln.



Abb. 2: Häufig gestellte Fragen im Rahmen der Panel-Kommunikation

Die Incentivierung der Panelisten wurde in Form eines Punktesystems gestaltet. Für ihre Teilnahme an Befragungen wurden den Personen im Panel also jeweils Punkte gutgeschrieben. Diese konnten ab einem bestimmten Schwellenwert in diverse **Prämien** umgewandelt werden wie z.B. Gutscheine, Barüberweisungen oder Spenden.

Zudem wurden im Rahmen der Administration **monatliche Auswertungen** zum Panel erstellt, damit der Kunde einen besseren Überblick über den aktuellen Stand und über die zeitlichen Entwicklungen erhielt.

Um aktuelle Themen und offene Punkte besprechen zu können, fand in zweiwöchigem Turnus ein telefonischer **Jour Fixe** mit dem Auftraggeber statt. Diese Maßnahme hat sich insbesondere während der Aufbauphase als wichtiger Kontaktpunkt erwiesen und durch den intensiven **Informationsaustausch** unter anderem sicherstellt, dass die spätere Projektübergabe an den Kunden möglichst reibungslos abgewickelt werden konnte.

3. Die Durchführung

Organisation der administrativen Tätigkeiten

Für die Durchführung der Paneladministration wurden die einzelnen Maßnahmen und Aufgaben im Rogator-Panelteam verteilt und festgelegt, welche Komponenten der Paneladministration täglich, wöchentlich bzw. monatlich ausgeführt werden sollten.

Tägliche Aufgaben

Die Verwaltung des Postfachs und die **Kommunikation mit den Panellisten** muss zwingend mindestens (wochen-)täglich erfolgen. Mehrmals am Tag wurde das Panel-Postfach auf neue Nachrichten geprüft. Dabei wurden unspezifische Rückfragen umgehend mit Hilfe von standardisierten Vorlagen beantwortet. Falls spezifische Nachfragen gestellt werden, wurde häufig in Absprache mit dem Kunden eine geeignete Antwort versendet. In seltenen Fällen bedurfte es auch telefonischer Beratung, die ebenfalls im Rahmen der Paneladministration übernommen wurde.

Wöchentliche Aufgaben

Einmal pro Woche wurden die **Spenden** und die **Überweisungen** gesammelt und in aufbereiteter Form dem Kunden zur Verfügung gestellt. So konnte sichergestellt werden, dass Personen, die ihre Punkte in eine Überweisung umgewandelt hatten, zeitnah das Geld auf Ihrem Konto erhielten und Spenden in regelmäßigen Abständen überwiesen wurden.

Zudem wurde einmal pro Woche die **Verifizierung** der Personen vorgenommen, die sich neu im Panel registriert hatten. Dabei konnte der Teilnehmer oder die Teilnehmerin auswählen, ob sie sich telefonisch, per Fax oder über den Dateupload verifizieren möchte. Bei der telefonischen Verifizierung wurde die Person von Rogator angerufen und nach den relevanten Eckdaten gefragt. Im Anschluss wurde von unserem Mitarbeiter ein automatisierter Prozess in Gang gesetzt, der die jeweilige Person automatisch im System verifizierte.

Bei der Verifizierung per Fax oder Dateupload bedurfte es nur einer kurzen **Prüfung des bereitgestellten Dokuments**, bevor auch hier der automatisierte Prozess angestoßen wurde. Nach der Registrierung hatte jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin drei Monate Zeit, sich zu verifizieren. Geschah dies nicht, so wurde die Person und die bereits aufgelaufenen Daten automatisch wieder aus dem System gelöscht.

Generell wurde durch die **Standardisierung und Automatisierung** der Verifizierung der Aufwand im Rahmen der Paneladministration minimiert. Die implementierte Lösung stellte darüber hinaus sicher, dass ausschließlich verifizierte Teilnehmerinnen und Teilnehmer als gültige Panelisten im System hinterlegt wurden. Auf dieser Weise wurde die Qualität der Stichproben im Panel garantiert.

Monatliche Aufgaben

Einmal pro Monat wurde eine Auswertung erstellt, die zum einen eine Übersicht über die Zahl der monatlichen Registrierungen und Verifizierungen und zum anderen einen Einblick in die aktuelle **Verteilung der persönlichen Merkmale** der Panelisten enthielt. Durch diese Auswertung war es für den Kunden möglich, bspw. die Wirksamkeit von Rekrutierungsmaßnahmen zu messen und zu prüfen, wie repräsentativ die Merkmalsverteilung im Panel zu welchem Zeitpunkt war.

Laufender Panelbetrieb

Die zuvor genannten Tätigkeiten stellten die Grundlage für den späteren **effizienten Panelbetrieb** sowie für eine zielgemäße Nutzung des Panels im Rahmen der Marktforschung des Auftraggebers dar. Nur auf Basis eines gut gemanagten Panels ist es möglich, dauerhaft und mit gleichbleibender Qualität anspruchsvolle Forschungsfragen zu untersuchen.

Nach der zuvor beschriebenen Planungs-, Rekrutierungs- und Anlaufzeit ging das beschriebene Panel in den **Normalbetrieb** über und wurde auch administrativ Stück für Stück vom Kunden übernommen. Mehrere erfolgreiche Studien pro Monat sind nun zu vergleichsweise **geringen Forschungskosten** möglich und erfüllen zu hundert Prozent die Anforderungen der Panelbetreiber.

4. Die Erkenntnisse

Standardisierte Prozesse minimieren den Aufwand

Bei dem in dieser Fallstudie vorgestellten Projekt hat es sich bewährt, bereits beim Aufbau des Panels einen Blick auf die spätere Administration zu werfen. So konnten schon während des Setups Prozesse implementiert werden, die den späteren Verwaltungsaufwand minimierten. Es zahlte sich aus, bereits vor dem Panelstart Maßnahmen und Tätigkeiten im Rahmen der Administration festzulegen und diese detailliert zu dokumentieren, um die Panelpflege – trotz hohem Qualitätsanspruch – so effizient und reibungslos wie möglich abwickeln zu können.

Zudem hat sich gezeigt, dass Maßnahmen im Rahmen der Paneladministration letztlich auch zum Erfolg eines Panels beitragen können. Durch eine professionelle Betreuung der Panelisten wurde die Zufriedenheit der Teilnehmer und Teilnehmerinnen gesteigert, wodurch wiederum Abmelderaten gesenkt wurden und Nachrekrutierungen bisher kaum notwendig waren.

Die Rogator AG mit Sitz in Nürnberg wurde 1999 gegründet und entwickelte als eines der ersten deutschen Unternehmen eine Befragungssoftware für Marktforschungsprojekte. Seitdem hat sich das Unternehmen stetig weiterentwickelt und die beiden Geschäftsbereiche „Customer Feedback“ sowie „Employee Feedback“ aufgebaut.

Das Customer Feedback-Expertenteam von Rogator bietet „Combined Competence“ für Ihre Befragungsprojekte und greift dabei auf weitreichende methodische Kenntnisse in der Konzeption, Erstellung und Auswertung von Kundenfeedbacks jeglicher Form zurück. Darüber hinaus steht unseren Kunden ein breites Spektrum ausgereifter Dienstleistungen sowie passgenauer Software-Lösungen zur Verfügung. Dies wird ergänzt durch technisch-organisatorische Skills und Erfahrungen aus 20 Jahren Online-Marktforschung.

Getreu der Philosophie „More than you ask for“ denkt Rogator immer einen Schritt weiter. Durch maximale Kundenorientierung in Kombination mit innovativen und maßgeschneiderten Lösungen steht das Unternehmen für erfolgreiche Online-Forschung.

Rogator AG
 Emmericher Straße 17
 D-90411 Nürnberg

Tel.: + 49 911 8100 550
 E-Mail: team-mr@rogator.de

