



Tableau sorgt bei der Analyse von Umfragen eines Marktforschungsunternehmens für mehr Effizienz und Effektivität

Kwantum Institute erhöht Kundenzufriedenheit und analysiert Mitarbeiterproduktivität

Profil des Kunden

Das Kwantum Institute bietet spezialisierte und innovative Marktforschungsdienstleistungen für große global agierende Automobilhersteller an, darunter Toyota, Honda, Mitsubishi, Ford, GM, Volkswagen und andere.

Beschreibung des Kundenfalls

Bisher war die Analyse von Umfragen und die damit verbundene Berichterstellung – eine Kombination aus Pivot-Tabellen, Diagrammen und VBA-Makros in Excel – für Kwantum sehr zeitaufwändig. Dabei wurden nicht nur statische, sondern auch extrem lange Berichte erstellt. Aus diesem Grund verloren Kunden das Interesse, wobei ihnen möglicherweise wichtige Erkenntnisse und Ergebnisse entgingen.

Das Unternehmen benötigte ein Tool für die Analyse von Umfragen und die Berichterstellung, mit dem nicht nur die internen Abläufe optimiert, sondern dank der visuellen Strukturierung der Ergebnisse auch die Qualität der Kundenangebote gesteigert werden konnte. Außerdem benötigte Kwantum eine Lösung, die den Zugriff auf seine umfangreiche ChoiceMonitor- Datenbank (mit bis zu 200 Millionen Datenzeilen) ohne Auswirkungen auf die Integrität der anderen Systeme ermöglichte.

Aufgrund der sich ständig ändernden Marktbedingungen in der Automobilindustrie suchten die Kunden von Kwantum zudem nach Berichten und Dashboards, die Echtzeitinformationen sowie eine über die Verwendung statischer Excel-Tabellen hinausgehende Interaktion mit den Daten bot.

Lösung

Kwantum installierte die Tableau-Anwendungen für die visuelle Analyse, damit erweiterte Analysen auf einfache Weise für Kunden bereitgestellt und freigegeben werden konnten. Da mit der Tableau-Anwendung direkt auf die Daten in der ChoiceMonitor-Datenbank zugegriffen werden kann und die Daten über einen Browser in Echtzeit präsentiert werden können, konnten die Kunden problemlos mit den Daten interagieren, wichtige Bereiche hervorheben, die Ansicht ändern oder ihre Analysen anpassen – ohne dabei umfangreiche Berichte neu erstellen oder komplizierte Abfragesprachen erlernen zu müssen. „Obwohl Kwantum ein relativ kleines Marktforschungsunternehmen ist, konnten wir dank der einfachen Installation und Bereitstellung von Tableau Daten und Erkenntnisse viel schneller für unsere Kunden freigeben. So als ob wir über die IT-Ressourcen eines viel größeren Unternehmens verfügen würden“, sagt Piotr Motyka, Geschäftsführer und Miteigentümer von Kwantum. Mithilfe von Tableau konnte Kwantum außerdem eine beträchtliche Verbesserung des Kundenverständnisses und des damit verbundenen Nutzens der Daten erzielen, was zu einem Anstieg der Kundenzufriedenheit führte. Die Lösung ermöglicht Kunden von Kwantum die schnelle Erkennung wichtiger Trends, ohne dass stundenlang Daten und Tabellenkalkulationen ausgewertet werden müssen.

Dank der Nutzung von Tableau konnten sich die Analysten von Kwantum auf die Bewertung der Ergebnisse und auf das Ziehen von Schlussfolgerungen zusammen mit den Kunden konzentrieren, anstatt nur Daten bereitzustellen. Kwantum hat Hunderte von Berichtseiten (die jeweils separat formatiert wurden) durch 21 leicht verständliche Dashboards ersetzt.

Weitere Informationen zu diesem Fall

Kontakt: visualanalysis@tableausoftware.com oder telefonisch unter +1 (206) 633-3400 x1

„Seitdem wir Tableau implementiert haben, sind Analyse und Berichterstellung für unsere Analysten erheblich einfacher und für unsere Kunden deutlich wertvoller geworden.“

*Piotr Motyka
Geschäftsführer und
Miteigentümer Kwantum
Institute*