

STUDIENPRÄSENTATION

Klimafreundlich heizen

WIEN. Ein wesentlicher Meilenstein beim Kampf gegen die Klimaerwärmung ist der Umstieg auf umweltfreundliche Heizsysteme. Wie Österreichs Haus- und Wohnungsbesitzer zu diesem Thema stehen, hat die Österreichische Energieagentur gemeinsam mit Sora in einem Forschungsprojekt im Auftrag des BMK untersucht. Dafür hat Sora rund 1.400 Haus- und Wohnungsbesitzer in Österreich befragt. Das Ergebnis: Betrachtet man alle Beteiligten, heizen 46% bereits ausschließlich klimafreundlich.

Präsentation am 19.10.

Am 19. Oktober findet die Online-Präsentation der detaillierten Studienergebnisse mit Sora-Chef Christoph Hofinger statt. Im Anschluss an die Präsentation folgt eine Diskussion mit den Zusehern. Der ausführliche Endbericht wurde bereits veröffentlicht und steht auf der Sora-Website zum Download bereit.

**Institutsleitung**

Christoph Hofinger leitet Sora, das er gemeinsam mit Günther Ogris gegründet hat.

eMystery Shopping

Whitebox unterstützt durch Online-Testkunden die Einführung der Mietplattform Flenders in Österreich.

••• Von Sascha Harold

LINZ/WAIBLINGEN. Der Trend zum Digitalen macht auch vor der Marktforschung nicht halt. Immer mehr Anbieter erweitern die beliebte Methode des Mystery Shoppings um eine virtuelle Komponente, was vor allem Kunden nutzen, die digitale Produkte direkt an potenziellen Kunden testen möchten. Das Linzer Marktforschungsunternehmen Whitebox legt darauf einen Schwerpunkt und setzt aktuell ein eMystery Shopping-Projekt für die Mietplattform Flenders um.

”

Testphasen sind entscheidende Prozesse und diese sollten nicht nur intern durchlaufen werden.

Nicole Wagner
Büroleitung Linz
Whitebox

“

Nicole Wagner, Senior Consultant und Büroleitung Whitebox Linz, zu den Vorteilen der Methode: „Testphasen sind entscheidende Prozesse und diese sollten nicht nur intern durchlaufen werden. Oft fehlt die Sicht von außen, Feedback und reale Kundenerfahrungen helfen Start-ups, einen besseren Einblick in die Zielgruppe zu bekommen, sich gezielter einstellen zu können und so gleich erfolgreich zu starten.“ Durch eMystery Shopping erfahren Unternehmen, ob sich Online-Kunden optimal informiert fühlen und ob sie emotional angesprochen werden.



Nicole Wagner ist Senior Consultant bei Whitebox und leitet den Standort in Linz.

Im Frühjahr diesen Jahres hat Whitebox gemeinsam mit SDP Digitale Produkte GmbH die Mietplattform Flenders unter die Lupe genommen und jeden Kundenkontakt von der Informationsbeschaffung bis zu Bezahlung überprüft.

Digitale Mietplattform

„Das Besondere dabei war, dass wir unterschiedliche Szenarien überprüft haben“, weiß Nicole Wagner zu berichten. Unsere Testkunden haben nicht nur den regulären Anmietungsprozess durchlaufen, sondern durch Stornierungen, Reklamationen

sowie Verschiebungen und Verlängerungen wurden real auftretende Kundenvorkommnisse überprüft“, erläutert Wagner.

Stetiges Wachstum

Die Maßnahmen zeigten Erfolg: In den letzten Monaten wuchs die Plattform stetig und konnte neue Händler und Standorte ins Angebot integrieren.

eMystery Shopping kann damit für Unternehmen, die auf digitale Produkte und Angebote setzen, ein wichtiger Baustein bei der Erstellung und Umsetzung der Unternehmensstrategie sein.