

# Gute Fragen im digitalen Dschungel



**Norman Briner**  
Transformation Consultant und  
Manager bei sieber&partners  
[www.sieberpartners.com](http://www.sieberpartners.com)



**Dr. Renato C. Müller  
Vasquez Callo**  
Transformation Consultant bei  
sieber&partners  
[www.sieberpartners.com](http://www.sieberpartners.com)

**Die digitale Transformation gibt Marktforschern einerseits spannende neue Techniken wie Skype-Video-Interviews und Handy-Panels in die Hand. Wenn Marktforscher andererseits auch die Potenziale der neuen digitalisierten Welt kennen, können sie gute Fragen stellen und die schnelle Realisierung des Potenzials unterstützen – und das ist zentral: «In the new world, it is not the big fish which eats the small fish, it is the fast fish which eats the slow fish.» (Klaus Schwab, Gründer des WEF)**

Die Digitalisierung erfasst Branche um Branche. Aktuell werden selbstfahrende Autos, Lieferungen mittels Drohnen und Fintech-Start-ups mit Spannung verfolgt. Trotz aller Digitalisierung sind und bleiben die Menschen zentral, seien es Kunden, Lieferanten, Partner oder Mitarbeitende. Um sie schnell und effektiv zu unterstützen, lohnt sich zum einen eine enge Zusammenarbeit von Marktforschern, Ökonomen und Informatikern. Zum anderen erleichtert ein Alles-aus-einer-Hand-Ansatz die Kommunikation zwischen den Disziplinen und die schnelle Realisierung der zielführenden Optimierung. Die nachfolgenden Projektbeispiele zeigen, wie unterschiedliche Herausforderungen dank Marktforschung und ICT-Know-how gemeistert werden konnten. Sie sind bewusst anonym beschrieben, um die Interessen dieser Organisationen zu schützen.

## **Abgeschnittener Service vor Ort**

Ein Maschinenbauer liefert seine Produkte weltweit aus. Für den Service vor Ort arbeitet er mit verschiedenen lokalen Partnern zusammen, weil eine eigene Service-Organisation ausserhalb Europas aufgrund der Kundendichte nicht ausgelastet werden könnte. Eine Befragung der Kunden auf der ganzen Welt zeigt, dass diese den Vor-Ort-Service zwar schätzen, dass aber die Partner nicht immer über das erwartete Know-how verfügen. Die für den Erfolg so wichtige Schweizer Qualität wird im Service nicht erreicht. Deren Steigerung kann aber mittels ICT schnell erreicht werden: Ergänzend zur Schulung beim Maschinenbauer hilft eine eLearning-Lösung den Partnern, ihr Wissen spezifisch

zu vertiefen und aufzufrischen. Ein Remote-Support durch den Maschinenbauer bringt dessen Wissen an die Zielorte, und in einer Knowledge-Plattform werden die bekannten Lösungen für alle Partner zugänglich abgelegt.

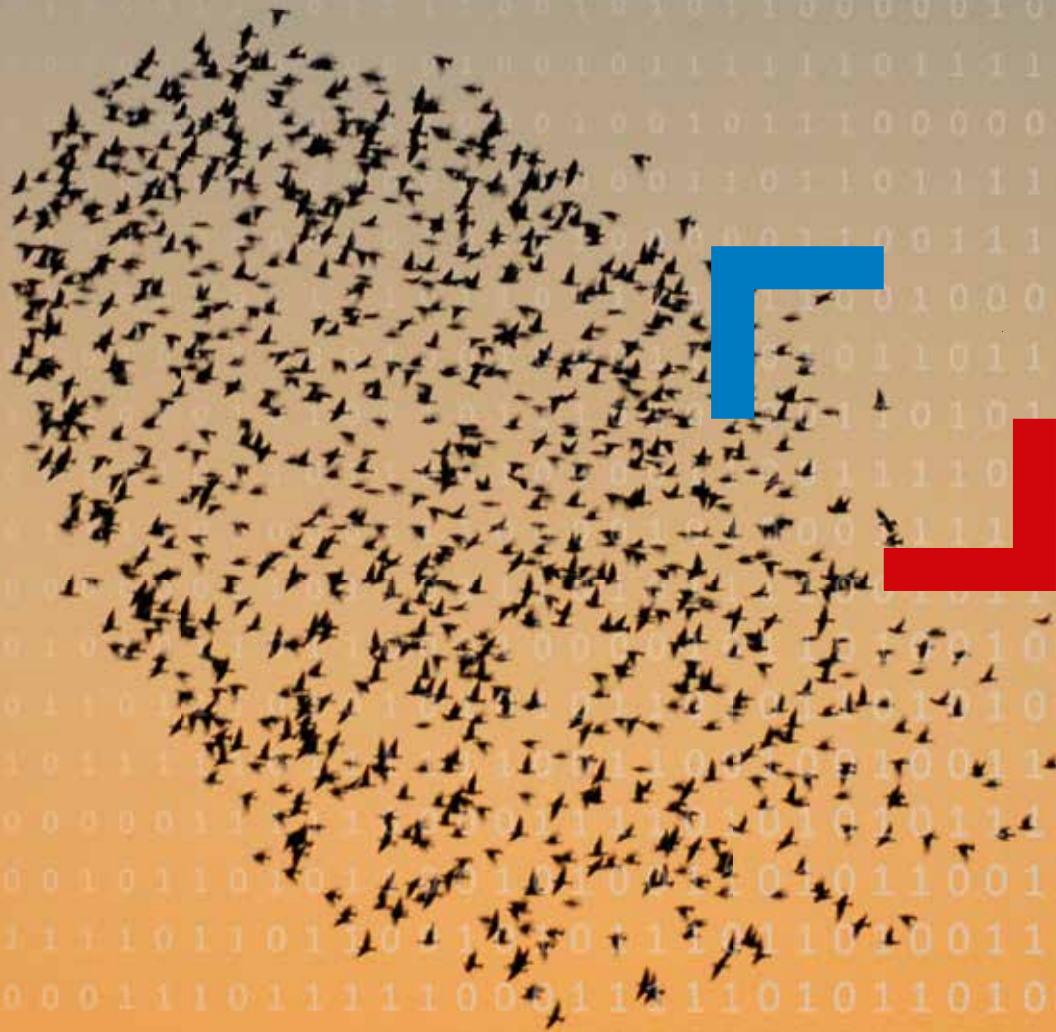
## **Papier verhindert Bildung**

Eine international agierende Hilfsorganisation bietet ihren Mitarbeitenden viele Weiterbildungsmöglichkeiten, damit sie auf die unterschiedlichen Situationen gut reagieren können. Die Schulungen werden aber wenig besucht. Eine Erhebung unter den Mitarbeitenden liefert die nachvollziehbare Antwort: Die Anträge für die Kurse und Lehrgänge müssen schriftlich – d. h. in den meisten Fällen postalisch – eingereicht werden. Die vom Team vorgeschlagene Einführung einer Online-Plattform inklusive Hinterlegung der jeweils erforderlichen Genehmigungsprozesse lässt die Anzahl Weiterbildungen steigen, reduziert den Administrationsaufwand und erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Digitalisierung bietet viele Chancen. Die Bedürfnisse von Kunden, Partnern und Mitarbeitenden können nicht selten mit digitaler Hilfe schnell und einfach erfüllt werden. Die Nützlichkeit von neuen Angeboten wie Virtual-Reality-Brillen und Fitness-Trackern ist zu prüfen. In beiden Fällen sind gute Fragen der Startpunkt des Erfolgs. Gute Fragen sind spezifisch auf die aktuelle Situation ausgerichtet, berücksichtigen die Realisierungsmöglichkeiten und sind nach den Regeln der Kunst formuliert. 🔍

# Wir stellen für Sie die richtigen Fragen

Entdecken Sie mit uns Ihre Chancen in der digitalen Transformation. Letztlich sind es auch in der neuen digitalen Welt Ihre Kunden, Partner und Mitarbeitenden, die von Ihren Leistungen überzeugt sein müssen. Deshalb arbeiten bei uns erfahrene Marktforscher.



Mit unseren Analysen Ihrer Kunden, Partner und Mitarbeitenden begleiten wir Sie und Ihr Unternehmen in der digitalen Welt. Unsere Marktforscher, Ökonomen und Informatiker stehen Ihnen von der ersten Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung zur Seite und setzen sich mit individuellen Massnahmen für Ihren Erfolg ein.

Norman Briner | [norman.briner@sieberpartners.com](mailto:norman.briner@sieberpartners.com)  
Tel: +41 78 720 01 47 | [www.sieberpartners.com](http://www.sieberpartners.com)

**sieber & partners**   
digital business excellence