















# TNS Incubator

## Social Community Sites in der Marktforschung

InCom/Technology - Juni 2009

# Relevanz von Social Community Sites

Social Network	Übernommen von	Übernahmesumme
	 (Anfang 2008)	850 Mio. USD
	 (Ende 2007)	1,6% der Aktien für 240 Mio. USD
	 (Anfang 2007)	85 Mio. Euro
	 (Ende 2006)	1,65 Mrd. USD
	 (Mitte 2005)	580 Mio. USD
	 (Anfang 2005)	50 Mio. USD

Quelle: Business Informationen, Press Watch, PwC Analyse

# Die Praxis des Marketing ist im Wandel....

Marketing bewegt sich vom Dozieren zum Zuhören



**Dozieren ist OUT**

**Zuhören ist IN**

# TNS Incubator

## Weltweite Lösung von TNS zur Nutzung der Stärken von Online Community Sites für die Marktforschung

- Eine Online-Plattform, die zum Diskutieren, Ideenaustausch, zur Zusammenarbeit sowie zur gemeinschaftlichen Entwicklung anregt
- Eine jeweils sorgfältig ausgewählte Gruppe von bis zu 400 Stakeholdern
- Organisation der Community: Wettbewerbe zwischen Projektteams, Diskussionsforen und Forschungsmethoden (z. B. projektive Techniken)
- Professionell ausgearbeitete Ergebnisberichte
- Weltweite Verfügbarkeit in 26 Sprachen

**Paradigmenwechsel in der Marktforschung:  
Zuhören statt Befragen!**



# Wesentliche Vorteile von Online Communities

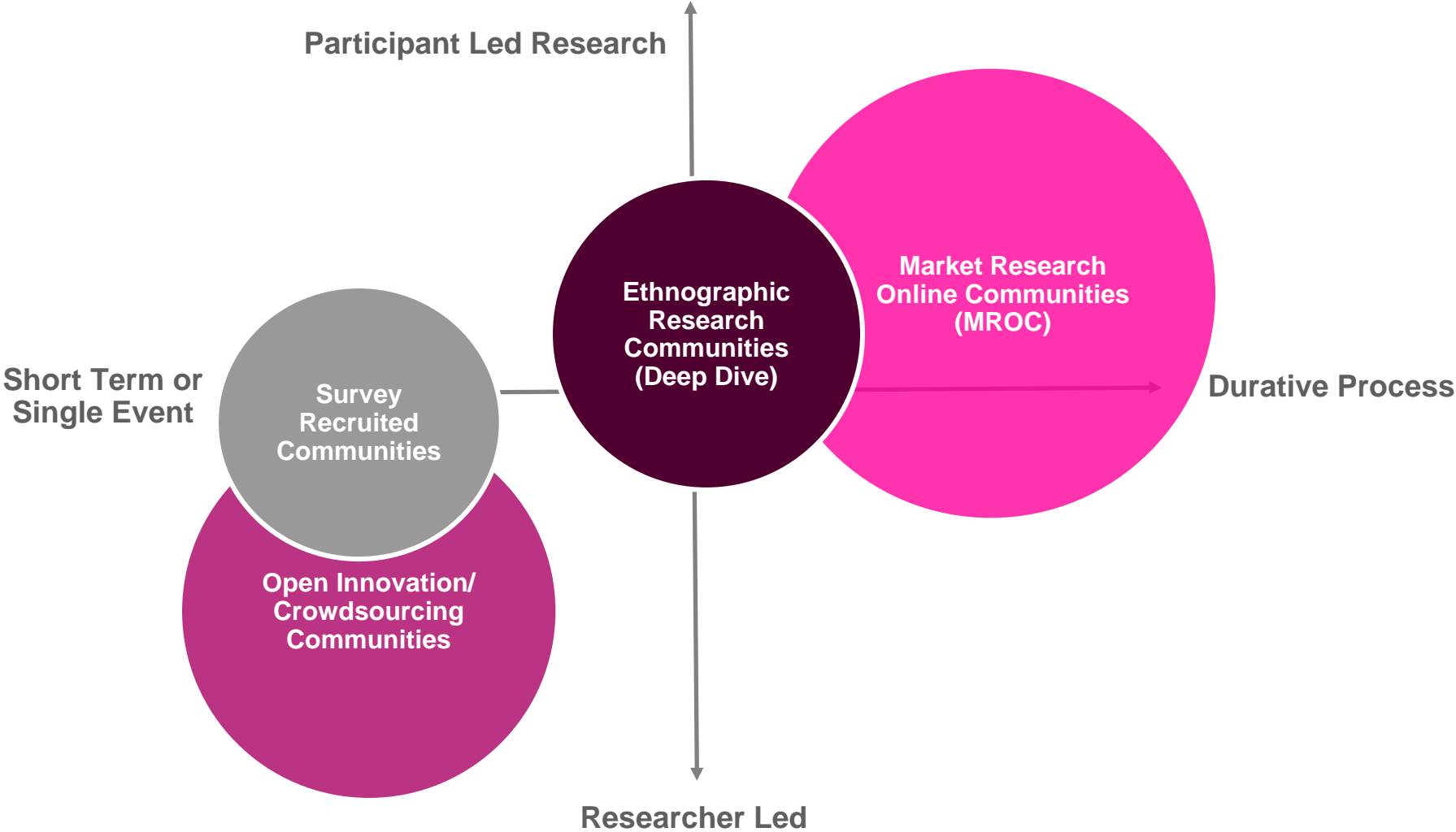
## Schwer erreichbare Zielgruppen ganzheitlich verstehen

- Schwer erreichbare Zielgruppen leicht abbildbar
- Intuitive und einfache Kommunikation
  - Netnographie – Einblicke in die Erlebniswelt der Teilnehmer
  - Jeder nimmt teil – reduzierte gruppenspezifische Verzerrung
- Längere Zeiträume als in herkömmlichen Diskussionsgruppen
  - Überlegtere und komplexere Antworten
  - Zeitlich umfangreichere Aufgaben an die Teilnehmer möglich
- Gesteigerter Informationsgewinn
  - Gruppensicht durch Diskussionsforen
  - Individuelle Sicht durch Blogs (Online Tagebuch)



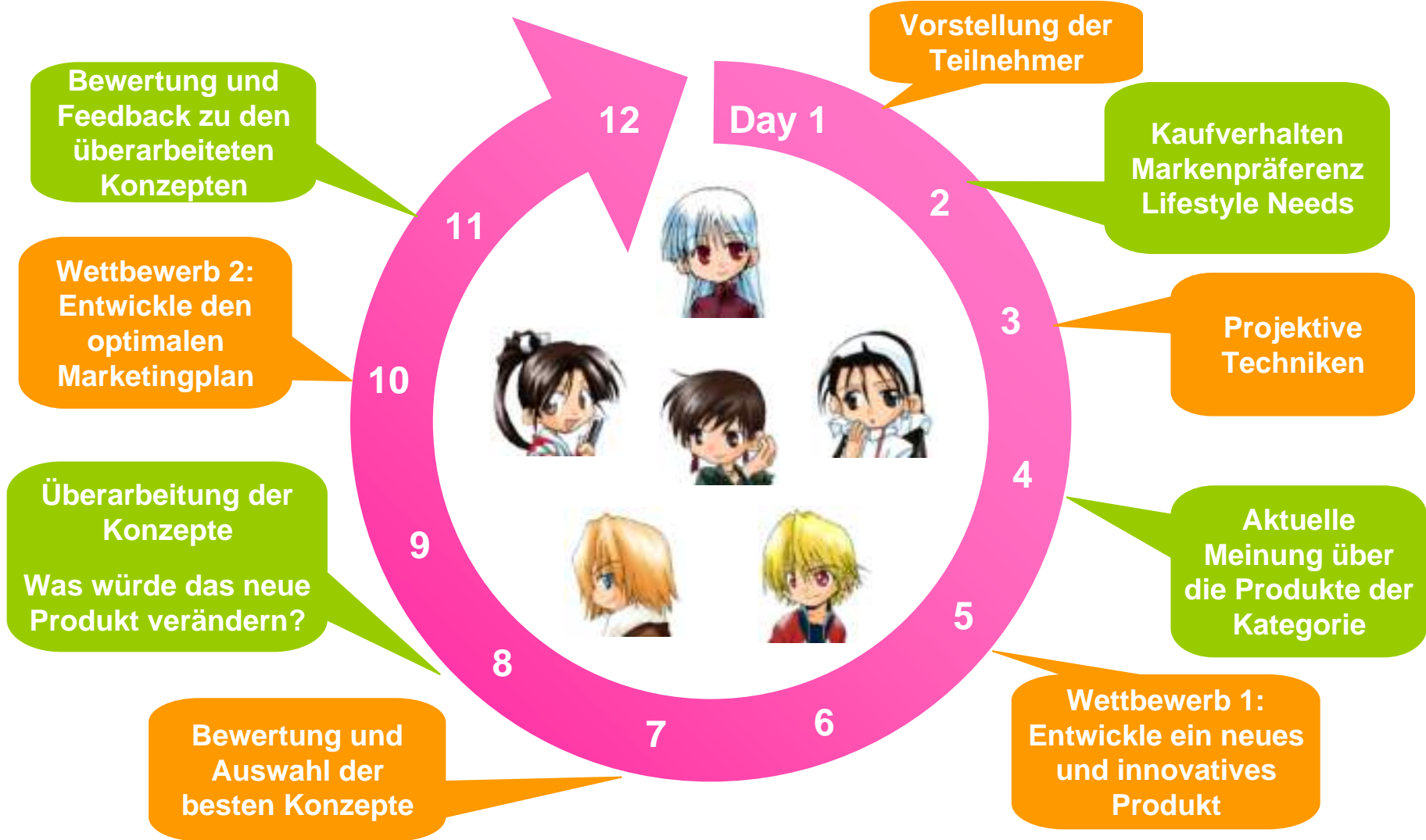
# TNS Incubator Communities

## Spezifische Community-Lösungen je nach Fragestellung



# TNS Incubator – Beispiel Produktentwicklung

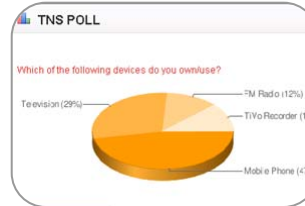
## Startphase eines TNS Incubators für die Produktentwicklung



# Community-Architektur

TNS bietet die besten Lösungen für Ihren Wissensbedarf

## Polls



## Diskussionsforen



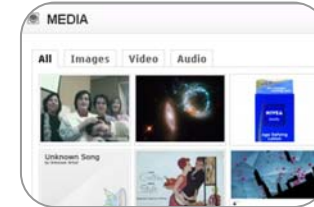
## Profile



## Online-Befragungen



## Multimedia



## 6D TV



## Blogs/ Online-Tagebücher



# Incubator – Basisfunktionen (1/4)

## Nutzer erstellen Profile und nehmen an Blogs teil



- **Profile** – Jeder Besucher stellt Informationen über sich zur Verfügung. Welche Informationen das sind, wählt jeder Auftraggeber für sich aus. Das Profil kann Bilder, Avatare usw. beinhalten.
  - Tieferes Verständnis der Nutzerkommentare
  - Nutzer finden Gleichgesonnene und erfahren, was diese denken


- **Blogs** – Nutzer schreiben ihre eigenen Einträge in Form von Artikeln. Diese können:

- Kommentiert,
- Bewertet und empfohlen werden
- Sie sind nach Beliebtheit, Eintragsdatum etc. gruppierbar



# Incubator – Basisfunktionen (2/4)

## Interaktive Diskussionsforen bilden Grundlage für Tag Clouds



The screenshot shows a forum entry with a rating of 5.0/5 (2 votes cast). The entry is titled "Secure Zoom" and includes a tag cloud with terms like "Image Supersort", "highlighter", "ClickSpot", "PageTurner", "Flash", "magic", "introduction", "lined", "2D", "3D", "Best Practices", "Demo", "By", "Scroll", "Highlighter", "Resource", "Manify", "associated", and "Solutions". The entry has 4 comments, each with a score and a "Reply to this comment" link. The first comment is by "Arno.H" on July 3, 2008, with a score of 1. The second comment is by "Arno.H" on July 4, 2008, with a score of 1. The third comment is by "Dave Murray" on July 4, 2008, with a score of 0. The fourth comment is by "Arno.H" on July 4, 2008, with a score of 0. The entry is published by "Dave Murray" on June 25, 2008. A "TAG CLOUD" box is highlighted with a pink oval, and a "Leave a comment" section is visible at the bottom.

- **Diskussionsforen** – Kommentare zu einem Thema, die wiederum selbst kommentiert werden können
  - Werden bewertet und empfohlen
  - Sie können durch Besucher eröffnet werden
- **Tag clouds** – ermöglichen den Besuchern Inhalte zu kategorisieren und zu sehen, welches Thema am beliebtesten ist

# Incubator – Basisfunktionen (3/4)

Kurzumfragen spiegeln die generelle Meinung der Gruppe wieder



- **Polling** – als Antwort auf eine spez. Frage
  - Kann von Mitgliedern vorgeschlagen werden
  - Stellt quantitative Daten als Backup für qualitative Aussagen zur Verfügung



# Incubator – zusätzliche Optionen

Incubator ist äußerst anpassungsfähig und kann spezielle Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden erfüllen

- **Tagebuch** und Kalender – um kommende Veranstaltungen und Aufgaben anzukündigen und beim Aufzeichnen von Aktivitäten, Aufgaben etc. zu helfen
- **Virtual Stock Market** – Die Weisheit der Vielen führt zu verbesserten Prognosen
- **Design Ideation** – in der multimedialen Umgebung des TNS Incubators setzen die Teilnehmer ihre Vision des Produktdesigns um
- **Chat**
- **Punkte/Anreizsystem** – transparent für den Teilnehmer
- Kombination mit anderen Businesslösungen möglich, z.B. **Needscope, FutureView**
- **Gruppen** – ermöglichen den Mitgliedern, sich mit anderen Teilnehmern zu kleinen Teams zusammenzuschließen
- **Besucherumfragen** – Mitglieder können ihre eigenen Fragen stellen
- **Wiki** – Mitglieder erstellen ihre eigene Enzyklopädie
- **Webseitenstatistik**
- **Auch Ihre Vorschläge für neue Features** können umgesetzt werden

# Incubator

## Momentaufnahme der Community-Interaktion

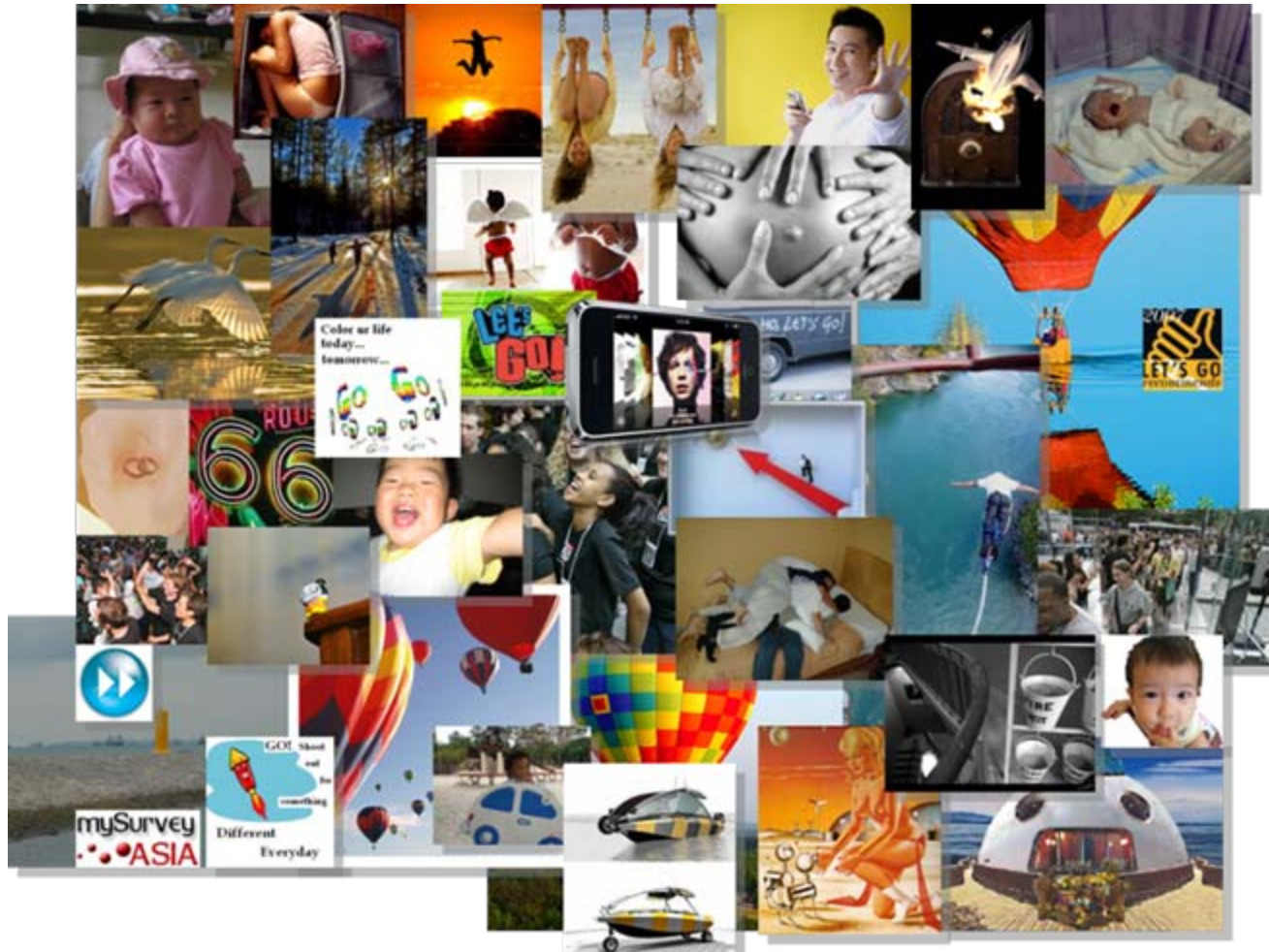
The screenshot displays the TNS Incubator forum interface. At the top, there is a banner with the text "Welcome to TNS - Incubator for" and navigation links for "Admin", "Log Out", and "Personal Message". Below the banner, a list of forum topics is shown, including "Welcome! Please read this first", "Topic 12: What do you think of these ads?", "Topic 11: The F1 is coming!", "Topic 10: Tagline results", "Topic 9: What does the Future look like", "Topic 8: Cocreation collage", "Winners contest 1", "Topic 7: Now for some Mio ads", "Starhub's plingo Talk", and "Topic 6: Mio TV - what's your drift?".

Three forum posts are highlighted in detail:

- Topic 2: New developments** (Post at 2007-11-2 20:23): A moderator asks, "Have you ever heard of the term convergence? If so, what does it mean to you? And how does it translate into our everyday lives? Furthermore, how has convergence affected our everyday lives differently these days on account of mobile devices? What are some of the things we do..."
- Topic 7: Now for some ads** (Post at 2007-11-02 13:38): A moderator asks, "Below you'll see 2 ads you might have seen before - or not - in a newspaper. Can you kindly share with me - for both ads: What do you like about it? What do you not like about it? Does these ads capture your attention? If yes, why? If no, why not?" Below the text are two images: a silver car and a blue wave.
- Topic 6: Mio TV - what's your drift?** (Post at 2007-11-3 02:05): A member asks, "Convergence occurs when multiple products come together and work together. Mobile phones are one good example, in that they combine cameras, voice recorders, and other devices. It is a special occasion however due to this enhance features that they bring into our daily life in anytime and anywhere."

# Erhobene „Daten“

Teilnehmer kreieren Multimedia-Collagen - Exemplarisches Ergebnis zum Thema "Let's go"



# TNS Incubator Report

## Vorteile des TNS Incubator Reports: Interpretation der Ergebnisse mit Branchenwissen und -expertise

### Projektive Techniken

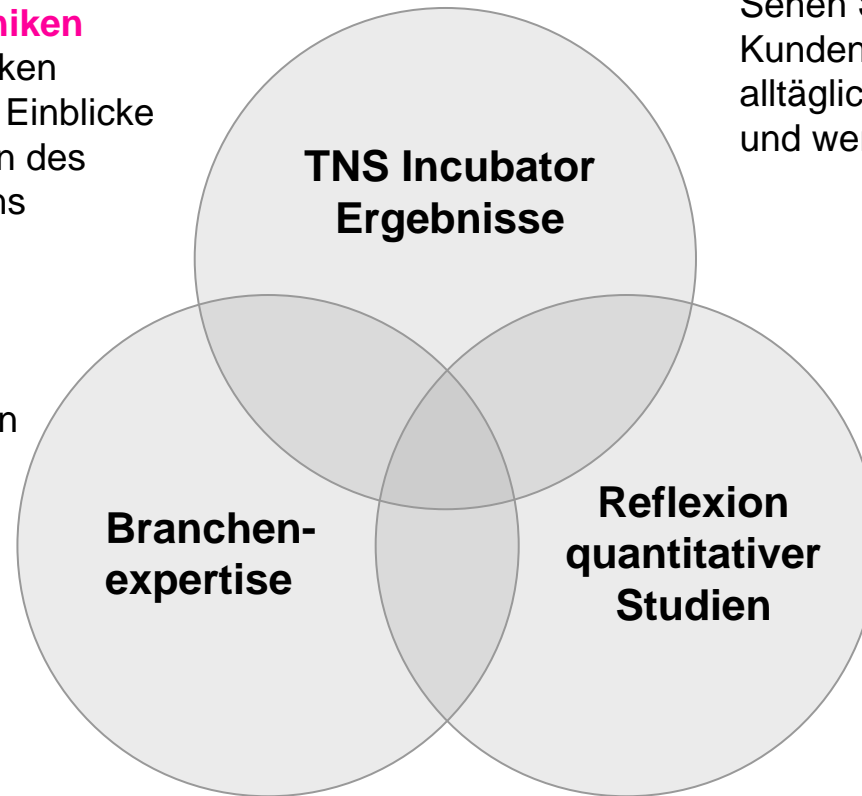
Projektive Techniken ermöglichen tiefe Einblicke in Einflussfaktoren des Unterbewusstseins

### Tipping Points

Analyse der Treiber / Analyse der Schwächen und Ärgernisse

### Über fünfzig Jahre Branchenexpertise

Die Bewertung durch TNS Consultants basiert auf Branchenexpertise seit über fünfzig Jahren



### Netnography

Sehen Sie, wie Ihre Kunden Ihre Produkte im alltäglichen Leben nutzen und wertschätzen

### Detailliertes Feedback der Kunden

Tiefes Verständnis der Kunden durch den Community-Ansatz in Verbindung mit Kurzumfragen und Marktanalysen

### Bedeutung

Abschätzung des Marktes vor dem Hintergrund der Community

# Warum TNS Infratest InCom?

## Umfassendes Branchen- und Methodenwissen garantieren einen erfolgreichen Ablauf des Projekts

TNS Infratest verfügt über die optimale Kombination aus Branchen- und Methodenkenntnissen, um die Online-Communities erfolgreich durchzuführen:

### ■ **Branchenexpertise:**

- Umfangreiches Branchenwissen in der Technologie- und Medienbranche sowie bei Konvergenzthemen
- Analyse der Treiber, aber auch der Schwächen und Hindernisse im Markt
- Interpretation der Community unter Berücksichtigung quantitativer Studien, wie (N)ONLINER Atlas, GTI Report, Zukunft & Zukunftsfähigkeit der deutschen Informations- und Kommunikationstechnologie, etc.

### ■ **Methodenkenntnisse:**

- Jahrelange Expertise in der Gewinnung von qualitativen Daten und Exzellenz in der Moderation von Gruppendiskussionen
- Umfangreiche Erfahrung, um aus Daten und Handlungsweisen Insights zu generieren
- Gezielte Auswahl der Teilnehmer ermöglicht detaillierte und zielgruppenspezifische Analyse der Ergebnisse