

# Smoodle.ch – Kundenfeedback und Marketing clever verbinden

**KUNDENFEEDBACK** Der Internetdienst Smoodle bietet eine moderne und kostengünstige Art, das Feedback ihrer Kunden einzuholen. Bereits mit der kostenlosen Version lassen sich Umfragen auf professionelle Art und Weise durchführen. Es gibt keine Begrenzung der Teilnehmerzahl und die Umfrage kann mit einem Wettbewerb kombiniert werden.

VON JÖRG EUGSTER\*

■ Die traditionelle Art der Kundenbefragung – Anschreiben, Rückantworten abwarten, Auswerten – erzeugt oft hohe Zusatzkosten. Wenn die Marketingabteilung für einmal lediglich daran interessiert ist zu erfahren, wie das neue Firmenlogo bei der Kundschaft ankommt, kann es aus wirtschaftlicher Sicht unsinnig erscheinen, die Infrastruktur für eine Kundenbefragung für diesen einen Fall einzurichten.

Neue Medien wie das Internet und mobile Technologien eignen sich für spontane Befragungen und Marktforschung. Tageszeitungen machen es heute vor. SMS-Votings sind inzwischen weit verbreitet. Man kann seine Umfrage einfach am Computer erfassen und seine Zielgruppe (Kunden, Leser, etc.) zur Abgabe der Meinung, wahlweise via SMS oder Internet auffordern.

## Internetportal für Umfragen

Smoodle, das Internetportal für Meinungsumfragen und Abstimmungen, bietet genau diesen Dienst an. Innerhalb weniger Minuten kann online eine Umfrage über die Internetadresse <http://www.smoodle.ch> eingerichtet werden. Smoodle unterscheidet zwischen Meinungsumfragen, bei denen die Teilnehmer ganze Texte einsenden und Abstimmungen, bei denen eine Auswahl an vorgegebenen Antworten zu treffen ist. Nachdem die Zielgruppe über die Umfrage informiert worden ist, können die eingehenden Antworten und Auswertungen online verfolgt werden. Smoodle überwacht

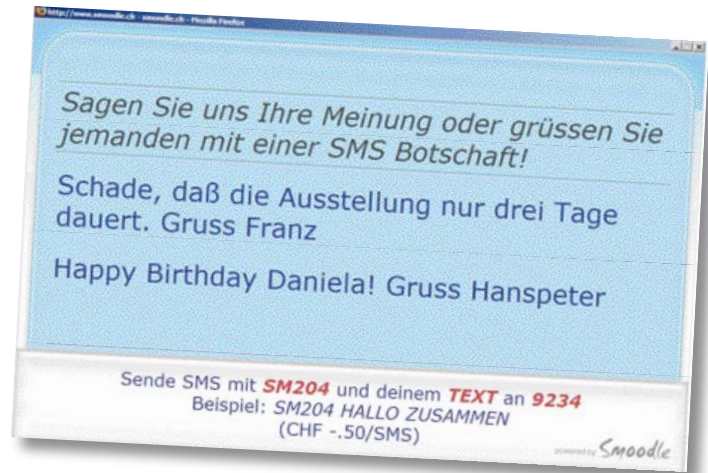
den Einsendeschlusstermin und erlaubt, unter den Einsendungen "Gewinner" auszulosen, wobei die Plattform automatisch für die Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen sorgt (Wettbewerbsrecht, Lotteriegesezt). Darüber hinaus nimmt Smoodle das Thema Datenschutz ernst; Handynummern und Adressen von Teilnehmern bleiben verborgen, Umfragen sind immer anonym. Erst recht werden keine Daten an Dritte weitergegeben.

## Umfragen an Veranstaltungen

Smoodle bietet einen speziellen Dienst für die Befragung der Gäste einer Veranstaltung (Messe, Ausstellung, Seminar etc.). Die gesamte Befragung kann auf einer Grossanzeige dargestellt werden, beispielsweise mit einem Beamer. Das steigert den Unterhaltungswert, da alle Teilnehmer die Beiträge der anderen live miterleben. Ausserdem ist ein geringerer Aufwand für die Kommunikation nötig; die Aufforderung zur Teilnahme an der Umfrage wird direkt auf der Grossanzeige eingeblendet.

## Reichweite der Umfrage erhöhen

Die Reichweite einer Umfrage ist auf die Leserschaft des Printmediums begrenzt, in welchem der Teilnahmeaufruf publiziert wird. Smoodle erweitert die Reichweite, indem zu jeder Umfrage eine Laufschrift, der sog. «Ticker» (als Flash-Objekt), zur Verfügung gestellt wird. Damit kann die Umfrage ohne grossen technischen Aufwand in jede beliebige Homepage integriert werden, was automatisch zur Kenntnisnahme durch alle Besucher der Webseite führt. Der Ticker enthält alle Informationen zur Umfrage: die Abstimmungsfrage, die Anleitung zur Teilnahme und die aktuellen Umfrageresultate.



Organisatoren einer Veranstaltung können Smoodle sowohl für Befragungen als auch für die Unterhaltung der Gäste benutzen. Die Illustration zeigt, wie Gäste eine Grussbotschaft hinterlassen können. Die Texte fließen von unten nach oben wie der Abspann eines Films.

## Beispiel-Umfrage

Am besten zeigen wir den Leser/innen anhand eines konkreten Beispiels, wie der Service von Smoodle funktioniert. Bitte bewerten Sie die Idee von Smoodle anhand der folgenden Umfrage:

Unsere Frage: Wie gefällt Ihnen die Idee von Smoodle?

### gefällt mir gut

> SMS mit SMOODLE A an die Zielnummer 9234

### unentschlossen

> SMS mit SMOODLE B an die Zielnummer 9234

### gefällt mir nicht

> SMS mit SMOODLE C an die Zielnummer 9234

Unter den Einsendungen verlost Smoodle einen Büchergutschein im Wert von 100 Franken! (Preis: 20 Rp./SMS, oder unter [www.smoodle.ch](http://www.smoodle.ch))

Die Resultate unserer Beispiel-Umfrage finden Sie in Form des Umfrage-Tickers auf [www.smoodle.ch](http://www.smoodle.ch).

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten auf ihre Stimmabgabe hin eine Antwort-SMS, mit der eine Botschaft mit Marketingcharakter versandt

werden kann. Diese Antwort-SMS ist zwingender Bestandteil eines jeden Premium SMS-Dienstes und hat mit Spam nichts zu tun.

In unserem Fall lautet die Botschaft: «Smoodle bedankt sich herzlich für Ihre Teilnahme. Marketing & Kommunikation wünscht Ihnen auf diesem Weg nochmals alles Gute für 2009!» Kann eine SMS Werbebotschaft noch zielgerichteter wirken?

## Kostenlose Einsteigerversion

Mit der Free Edition können kostenlos SMS Umfragen eingerichtet und durchgeführt werden, entweder für ein gedrucktes Medium oder für eine Veranstaltung. Es gibt keine Begrenzung der Teilnehmerzahl und die Umfrage kann mit einem Wettbewerb kombiniert werden. Für letzteres wird automatisch eine Website für die Gratisteilnahme erzeugt, um die gesetzlichen Bestimmungen betreffend das Lotteriegesezt einzuhalten. ■

## Mehr Infos:

→ [www.smoodle.ch](http://www.smoodle.ch)  
Mobile/Web Umfragen,  
Votings, Wettbewerbe  
selber durchführen



\* Jörg Eugster ([www.eugster.info](http://www.eugster.info)) ist Unternehmensberater für E-Business-Strategien und Onlinemarketing und betreibt Internetportale.