



Online Feedback als virales Empfehlungsmanagement

Ihr Ansprechpartner: Andreas Knappstein, Key Account Manager
Tel.: +49 2233 7933 750 - E-Mail : andreas.knappstein@globalpark.com



Agenda



1 Hintergrund & Ausgangslage

2 Lösungsansatz

3 Ergebnis & Mehrwert



General Mills



- General Mills
- FMCG Hersteller im Food-Bereich
- Unter den 500 umsatzstärksten Konzernen der USA



- Produktportfolio:
Frühstückscerealien,
Fertiggerichte, Joghurt,
Pizza, Pasta



Herausforderung



- Herausforderungen für die Hersteller von Fast Moving Consumer Goods (FMCG):
Produktions- und Distributionsketten verlangen eine schnelle, effiziente Markteinführung neuer Produkte
- Voraussetzungen für erfolgreiche Produktplatzierung
 - Schnelle Aktivierung von Nachfrage **Marketing**
 - Zielgruppengenaues Produkt-Setup **Marktforschung**

Projektziele



Marktforschungsziele

- Online Erhebung von Kundenerfahrungen mit GM Produkten
- Anpassen der Produkte auf Kundenanforderungen
- Auf- und Ausbau des Kundenbeziehungsmanagements
- Aufbau eines Multiplikatoren-Netzwerkes

Marketingziele

- Virales Marketing durch „word of mouth“
- Schaffung eines positiven Produktimages in der Zielgruppe
- Aktivierung von Nachfrage bereits vor Produkteinführung
- Minimierung der kostenintensiven Markteinführungsphase
- Erhöhung der Abverkaufszahlen

Agenda



1 Hintergrund & Ausgangslage

2 Lösungsansatz

3 Ergebnis & Mehrwert



Lösungsansatz



- Customer Feedback Community für virales Empfehlungsmanagement und Produkt-Life-Tests
- „Pssst“
- Intelligente Kombination aus Marktforschung und Marketing



Datenbasis schaffen

Kunden- und Interessentendaten bilden die Grundlage

Vorhandene Kundendaten

- CRM Datenbank
- Kundenclubs
- Newsletter Datenbank
- etc

Ausbau der Datenbasis

- Telefonstudio
- Mitglieder werben Mitglieder
- Sampling Panel
- Onsite Rekrutierung
- Rekrutierungsevents


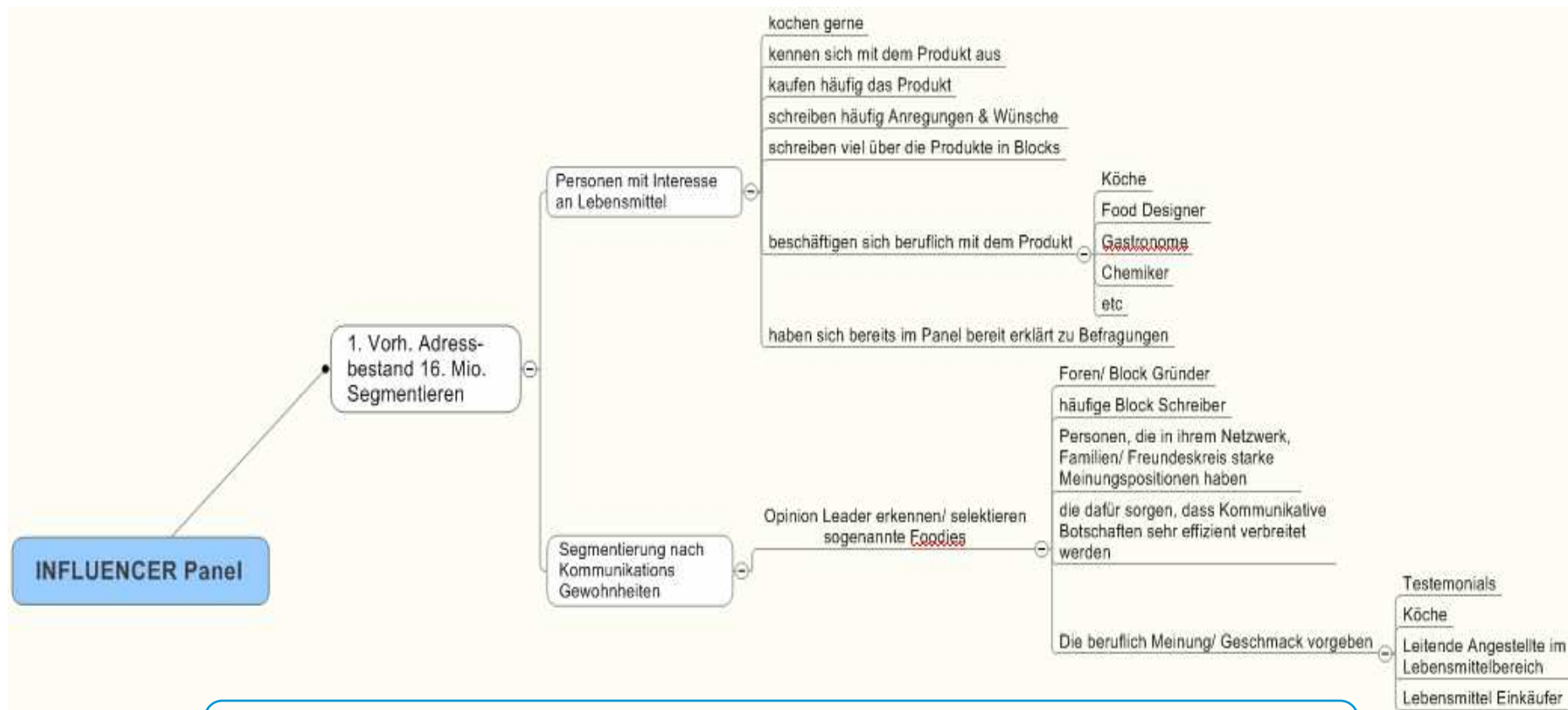
Intelligente zielgerichtete Selektion und Neu-Gruppierung

- Opinion Leader
- Personen mit großem Produktinteresse

Datenbasis schaffen



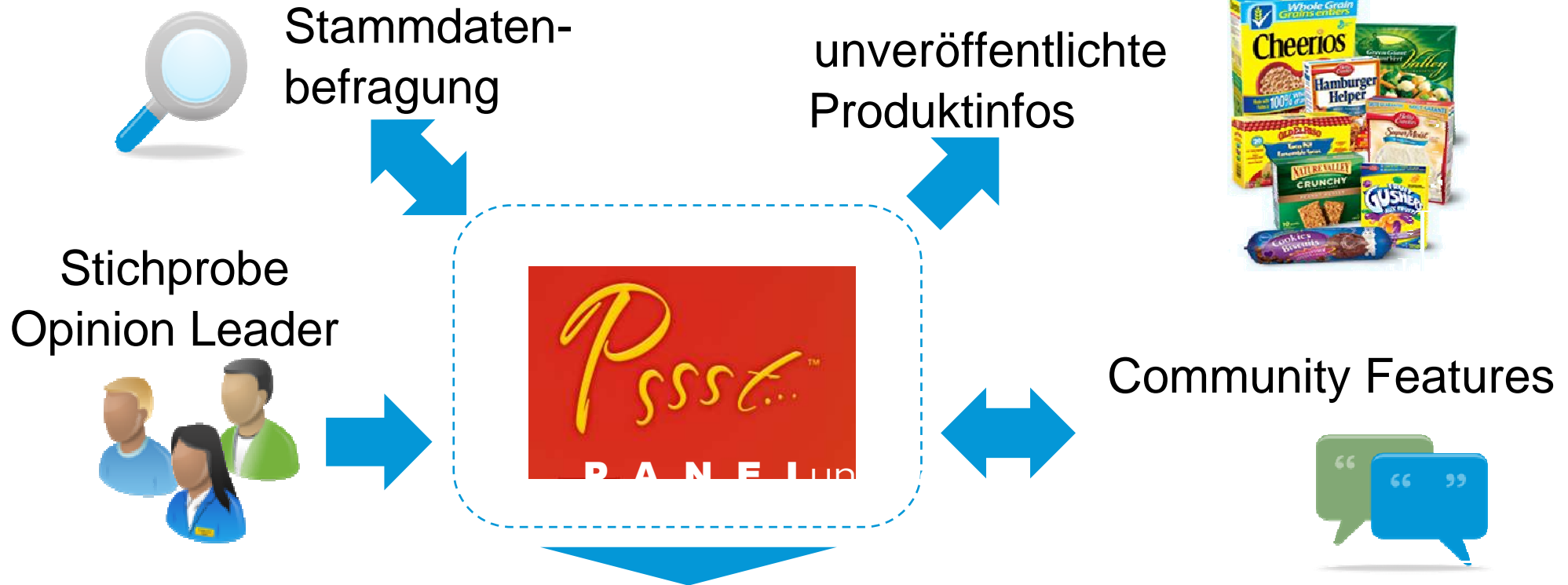
Kunden- und Interessentendaten bilden die Grundlage



- 16 Millionen Kundendaten
- 500.000 befragte Personen
- 140.000 Opinion Leader / Foodies

Verbreitung der Produktinfos

Virale Verbreitung Produktinformationen



"Vertrauliche" Informationen wecken Interesse & Begehrlichkeit
Produktinfos verbreiten sich viral landesweit
Kontinuierliche Markt- / Qualitätsforschung



Word of Mouth based Influence



The Pssst... opportunity

❖ Befragungen werden als “activities” bezeichnet

Pssst...

Trix

My Home My Profile FAQ Cancel Membership Contact Us

Welcome to your Pssst... homepage, Tracy!

Click on "My Profile" above to update your mailing or e-mail address and password.

Be sure to watch your e-mail inbox for invitations to participate in future Pssst... activities!

There are 23 activities for you now:

1. [Chex Mix@ Bar survey](#)
2. [Follow-Up Survey - Progresso@ Broth](#)
3. [Romano's Macaroni Grill@ dinner kit survey](#)
4. [Mashed Potato Gratin recipe](#)
5. [Cheeseburger Pizza recipe](#)
6. [Blog Fodder—Progresso Broth](#)
7. [Blog Fodder—Pillsbury Thin Pizza Crust](#)
8. [Blog Fodder - Product XXXX](#)
9. [Blog Fodder— Grands! Cinnamon Rolls](#)
10. [News—Progresso Soup](#)

1 2 3 > >>

Want to start your own blog? [Click here to find out how!](#)

Member Info
member:
Tracy Tomasso **logout**



Word of Mouth based Influence



The Pssst... opportunity

Foodie erhält Produkt-
vorstellung per E-Mail

Danach Muster per Post

From: Pssst <pssst@advisorycommunity.com>
Reply-To: Pssst <pssst@advisorycommunity.com>
Date: Thursday, October 9, 2008 10:47 AM
To: Tracy Tomasso <tracy.tomasso@globalpark.com>
Subject: Have your Cake ... and eat it too!

Pssst.

*Have your Cake...
and eat it too!*

Introducing the new Raspberry Cheesecake Yoplait Light.
Also try our other new, indulgent flavors, Pineapple Upside-Down Cake & Strawberry Shortcake



Share the delicious news!



Check out Hungry-Girl's new video featuring Yoplait Light!

With 110 fat-free calories, and 20% of your Daily Value of Calcium & Vitamin D, the tantalizing new tastes from Yoplait Light let you have your cake and eat it too!



www.yoplait.com

©2008 YoplaitUSA.com



Word of Mouth based Influence



The Pssst... opportunity

The screenshot shows the Pssst... website interface. At the top, there is a navigation bar with links: My Home, My Profile, FAQ, Cancel Membership, and Contact Us. Below this, a welcome message reads: "Welcome to your Pssst... homepage, Tra...". A list of 23 activities is displayed, with the 13th activity, "News - Pillsbury Thin Pizza Crust", circled in red. A white arrow points from this activity to a detailed article on the right. The article features the Yoplait logo and the headline: "YOPLAIT® LIGHT LETS YOU HAVE YOUR CAKE ... AND EAT IT, TOO Indulgent, Cake-Inspired Flavors - Strawberry Shortcake, Raspberry Cheesecake and Pineapple Upside-Down Cake - Debut to Tame That Sweet Tooth with Guilt-Free Yogurt Options". The article text describes the new Yoplait Light flavors and their nutritional benefits.

Danach erhält der Foodie *Links* zu Produkt - "activities" :
 Neuigkeiten zum Produkt



Word of Mouth based Influence



The Pssst... opportunity

My Home My Profile FAQ Cancel Membership Contact Us

Welcome to your Pssst... homepage, Traci

Click on "My Profile" above to update your mailing or e-mail address and password.

Be sure to watch your e-mail inbox for invitations to participate in future Pssst... activities.

There are 23 activities for you now:

11. [Blog Fodder - Progresso Soup](#)
12. [News - Yoplait Light!](#)
13. [Blog Fodder - Yoplait Light](#)
14. [News - Pillsbury Thin Pizza Crust](#)
15. [Email your friends a coupon for Pillsbury Flaky Twists](#)
16. [Email your friends a coupon for Progresso Soup](#)
17. [Email your friends a coupon for Yoplait Light](#)
18. [Email your friends a coupon for Macaroni Grill dinner kit](#)
19. [Email your friends a coupon for Grands! Cinnamon Rolls](#)
20. [Email your friends a coupon for Progresso Broth](#)

<< 1 2 3 >>

Here are some images for you to post - show the world the products you love...

Right click on the image and save it to your computer. Then you can share it in your blog!

- Classic cake-inspired flavors available in Yoplait Light yogurt
- Strawberry Shortcake, Raspberry Cheesecake, Pineapple Upside-down Cake
- Each serving contains 20% daily value of calcium and vitamin D, 110 fat-free calories

Download, read, and pass along the [News](#) about Yoplait Light!

❖ Integration in Social Media:
Austausch mit den Freunden
über Blogs, eMails, Netzwerke



Word of Mouth based Influence



The Pssst... opportunity

The screenshot shows the Pssst... website interface. On the left, there's a navigation menu with 'My Home', 'My Profile', 'FAQ', 'Cancel Membership', and 'Contact Us'. Below the navigation, a welcome message says 'Welcome to your Pssst... homepage, ...'. A list of 23 activities is shown, with item 16, 'Email your friends a coupon for Yoplait Light', circled in red and pointed to by an arrow. On the right, there's a form titled 'Pssst...' with columns for 'Name' and 'Email Address'. Below the form, there's a section titled 'YOUR COUPONS ARE WAITING! READY TO PRINT?' with instructions on how to print coupons. A 'PRINT COUPONS' button is visible at the bottom of this section. At the very bottom of the page, there are logos for TRUSTe, BBBOnline, and Privacy, along with copyright information for ©2008 Coupons, Inc.

spread the word:

E-Mails mit Gutschein Links

GLOBALPARK SOFTWARE MADE TO MEASURE

Agenda

1 Hintergrund & Ausgangslage

2 Lösungsansatz

3 Ergebnis & Mehrwert

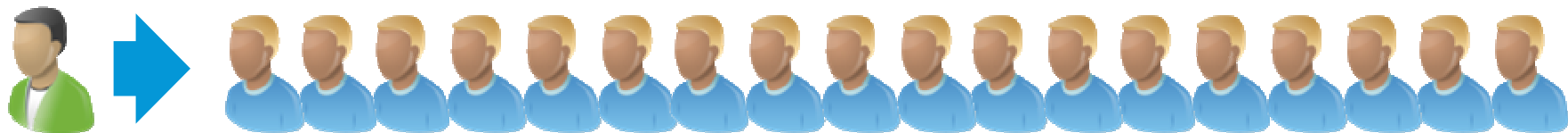
Virale Neukundengenerierung

Virale Generierung von Neukunden per eCoupon

- Foodies können per eCoupon Freunden und Bekannten kostenlos Produktproben zukommen lassen



- Jeder der 40.000 Foodies wirbt durchschnittlich 18 weitere Personen
- 720.000 potenzielle Neukunden



Ziel erreicht!



- Markt, den es zuvor für dieses Produkt nicht gab, ist zur Produkteinführung vorbereitet
- Produktbeschaffenheit ist optimal auf Zielgruppe abgestimmt
- Nachfrage ist vorhanden und muss nur noch gestillt werden



- 2/3 der Foodies mit großer Produktüberzeugung
- Entspricht ca. 1/2 Mio. potenzieller Käufer zur Produkteinführung
- „Consumers are better marketers than marketers themselves“

GLOBALPARK SOFTWARE MADE TO MEASURE



Über Globalpark

Globalpark mit Sitz bei Köln, in London, New York und Wien gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Online-Feedback-Software für Marktforschung, Personalwesen, Marketing und Kundenbeziehungsmanagement. Im deutschsprachigen Raum ist Globalpark in diesen Segmenten Marktführer. Mehr als 1.000 Kunden arbeiten weltweit erfolgreich mit Globalpark-Software. Über 350 davon sind internationale Konzerne, führende Marktforschungsinstitute und Beratungsunternehmen. Zu den Kunden von Globalpark zählen namhafte Unternehmen wie Continental, Daimler, die Deutsche Lufthansa, die Deutsche Telekom, die GfK Gruppe, Siemens, Warner Music und Wrigley.

Standorte

Globalpark AG
Kalscheurener Str. 19a
50354 Hürth
Deutschland (Hauptsitz)
Tel.: +49 (0) 2233 7933 - 6

Globalpark UK Ltd.
5 Archie Street
London SE1 3JT
Großbritannien
Tel.: +44 (0) 207 403 3900

Globalpark USA
405 Lexington Ave.
New York, NY 10174
Vereinigte Staaten von Amerika
Tel.: +1 888 299 9422

Globalpark Österreich GmbH
Wassergasse 25
1030 Wien
Österreich
Tel.: +43 (0) 1715 0289 - 11

Kontakt

Andreas Knappstein
Globalpark AG
Tel.: +49 (0) 2233 7933 - 750
E-Mail: andreas.knappstein@globalpark.com

Nutzungshinweise

© 2008 – Globalpark AG, Globalpark UK Ltd., Globalpark USA, Globalpark Österreich GmbH

Die in dieser Publikation enthaltene Information ist Eigentum der Globalpark AG und ihrer Unternehmenstöchter. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Globalpark AG oder ihre Unternehmenstöchter gestattet.

Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr bereitgestellt. Enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Zudem übernimmt Globalpark keine Garantie für die Exaktheit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Bei dieser Publikation handelt es sich um eine vorläufige Version, die gültigen Lizenzverträgen oder anderen Vereinbarungen mit Globalpark nicht unterliegt. Die von der Globalpark AG, ihren Unternehmenstöchtern und/oder ihren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten anderer Softwarehersteller enthalten. Alle Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Globalpark, Enterprise Feedback Suite, EFS, EFS Survey, EFS Panel, EFS Employee und EFS Leadership, weitere im Text erwähnte Globalpark-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken und können eingetragene Marken der Globalpark AG und/oder ihrer Unternehmenstöchter in Deutschland und anderen Ländern weltweit sein. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.