

Kundenfeedback von Wettbewerbern

Ein sehr hoher Grad an Globalisierung und Transparenz im Markt führt zu einem stark wachsendem Wettbewerbsdruck in vielen Branchen. Daraus folgen oftmals stark verkürzte Entwicklungszyklen, womit der Druck auf die Produktentwicklung sowie das Produktmanagement stark zunimmt.

Eine Möglichkeit um das eigene Kundenfeedback schneller und effizienter zu verarbeiten haben wir bereits im Use Case **Kundenfeedback im E-Commerce** vorgestellt. Eine weitere Möglichkeit um sich im Markt mit einer neuen Produktversion oder auch mit einem komplett neuen Produkt zu positionieren ist die **Analyse der Kundenfeedbacks des Wettbewerbers**. Hierbei können Marktlücken, nicht erfüllte Kundenbedürfnisse und ähnliches erkannt und dadurch eine nachhaltige Marktposition gestärkt werden .

Die Herausforderung

Die Analyse der Kundenfeedbacks der Wettbewerber bringt vor allem zwei Herausforderungen mit sich. Zum einen, ist es sehr schwer an die Kundenfeedbacks der Marktbegleiter zu kommen. Hierbei ist es primär möglich auf öffentliche Bewertungen, zum Beispiel von Bewertungsplattformen zurückzugreifen. Dabei ist es allerdings trotzdem sehr schwer **Zugang zu den Feedbacks** zu erhalten.

Nach der Generierung der Daten würde sich direkt die nächste Herausforderung anschließen: Durch die hohe Anzahl an Wettbewerber sind oftmals **mehrere hunderttausend Freitext-Feedbacks** vorhanden. Dabei ist es nicht möglich diese händisch oder auch halbautomatisiert mit halbwegs sinnvollem Aufwand auszuwerten.

Um dies zu verdeutlichen hier ein Zahlenbeispiel: 100.000 Freitexte und 90 Sekunden Zeitaufwand, für das Durchlesen sowie Verarbeiten von Texten, führen zu einem Zeitbedarf von 2.500 Stunden oder auch 15 Monate!

Die Lösung

liCili bietet für genau diese Herausforderungen eine passende Lösung an, welche einen **schnellen** und **effizienten** Umgang mit Kundenfeedback von Wettbewerbern ermöglicht.

Die Software von liCili bietet die Möglichkeit **alle öffentlich zugängliche Feedbacks** zu crawlen und zur Analyse aufzuarbeiten. Dies kann einmalig oder auch fortlaufend durchgeführt werden.

Die Analyse bietet anschließend die Möglichkeit alle Freitext-Kundenfeedbacks in unterschiedlichen Detailgraden zu betrachten. So kann über ein Filter einzelne Wettbewerber, genauso wie Bewertungen, Sentiment, Plattformen und ähnliches ausgewählt werden. Dadurch ist es möglich die Gesamtheit von **mehrere hunderttausend von Freitexten einfach zu überblicken**.

Über diesen groben Überblick hinaus ist es möglich zu allen Themen auch die dazugehörigen Feedbacks im Detail anzuschauen. Dabei erhält man Themenabhängig eine Übersicht über alle Freitexte, welche **nach Relevanz sortiert** sind. Die Sortierung führt dazu, dass ganz oben der relevanteste Freitext mit den spannendsten, wichtigsten und relevantesten Informationen steht. Somit kann das Unternehmen schnell das genaue Problem der Wettbewerber erkennen und darauf reagieren.

Zusammengefasst unterstützt liCili Unternehmen dabei Kundenfeedback von Wettbewerbern zu **sammeln**, **gesamtheitlich zu Überblicken** und gleichzeitig **bis ins Detail zu verstehen**.