

*Community digitalisiert.
Handwerkerbeirat vergrößert.
Antwortquoten verzehnfacht.*



SUCCESS STORY



Das Dachfenster.

**Wie Roto Frank Dachsystem-Technologie seine
Handwerker-Community mit Evolute digital
wiederbelebt und ausgebaut hat**



Evolute

<https://www.evolute.app>



Evolute



ÜBER

ROTO

Roto ist der vollständige Partner für Fensterlösungen rund um das Dach. Das Sortiment umfasst Schwing- und Klapp-Schwingfenster sowie Flachdachfenster in Premiumqualität und in zahlreichen verschiedenen Größen und Ausführungen.

Zudem bietet Roto passende Innen- und Außenausstattung für jeden individuellen Bedarf. Alle Produkte zeichnen sich durch besondere Montagefreundlichkeit, Energieeffizienz und Langlebigkeit aus.

AUSGANGSLAGE

Existierende Offline-Feedback-Community dank „Handwerkervesper“

Roto hatte bereits in der Vergangenheit mit dem „Roto Handwerkervesper“ eine analoge Feedback-Community, bestehend aus Kunden und dem Unternehmen nahestehenden Handwerkern, aufgebaut. Hier wurden einmal im Jahr eine begrenzte Anzahl an Verarbeitern (max. 15 Teilnehmer) zu einem Frühstück inklusive Gesprächen über Produkte, Verbesserungspotenziale und Innovationen eingeladen.

PROBLEMSTELLUNG

Analoge Handwerker-Community zu limitiert und zuletzt weniger frequentiert

Das Event-Konzept fand unter Handwerksprofis großen Anklang, hatte aber auch Schwächen. Durch die Limitierung der Teilnehmerzahl und die Ausrichtung nur einmal pro Jahr war das Feedback zu selten und zu begrenzt auf ohnehin eher positiv gestimmte und treue Kunden.

Das wertvolle Feedback von anderen Verarbeitern und Nicht-Kunden blieb währenddessen ungehört. Zuletzt war das „Handwerkervesper“ mit Beginn der Corona-Pandemie eingeschlafen.

Daraufhin erfolgte erstmals der Versuch, mittels typischer Umfragesoftware wie SurveyMonkey und Lamapoll – in Kombination mit dem modernen CRM-System Hubspot – digitales Feedback der Verarbeitern einzuholen. Das Ergebnis war ernüchternd: Die Rücklaufquoten aus der Community bewegten sich im einstelligen Prozentbereich und vom „Community-Spirit“ des „Handwerkervespers“ war aus Sicht der Profis wenig zu spüren.



LÖSUNG

Mit Evolute die analoge Handwerker-Community digital wiederbelebt – und 60% Antwortquote realisiert

Mit Evolute hat Roto nun die Möglichkeit geschaffen, seine analoge Community in einen „digitalen Handwerkerbeirat“ zu verwandeln. Roto ist nun deutlich flexibler, kann eine größere Anzahl an Verarbeitern in die Community integrieren und ist zeitlich komplett unabhängig, da Befragungen jederzeit möglich sind. Zusätzlich zu den Teilnehmern des „Roto Handwerkerverspers“ sind mittlerweile auch Nicht-Kunden Teil des „digitalen Handwerkerbeirats“ und der Roto Community. Dadurch ist Roto in der Lage, Feedback auf viel breiterer Basis einzuholen und seine Produkte noch besser auf die Bedürfnisse der Verarbeiter auszurichten.

Und die Antwortquoten? Evolute ist für Handwerker gemacht! Dank der einzigartigen Evolute-Methode fühlen sich die Handwerker wertgeschätzt, auf Augenhöhe wahrgenommen und sind Teil eines exklusiven Kreises. Das Ergebnis: Roto erreicht mit Evolute Antwortquoten von bis zu 60% bei seinen Befragungen und die Handwerker haben „Bock“ auf mehr Befragungen.

„Unser größtes Learning mit Evolute? Anfangs haben wir unsere Kunden zu zaghaft in Evolute eingeladen und jeden Handwerker im persönlichen Gespräch „vorbereitet“. Es hat sich schnell herausgestellt: Das war viel zu vorsichtig, zeitaufwändig und nicht nötig!

Dank der super Betreuung durch Evolute während der Einführungsphase, laden wir die Handwerker nun mit einer auf sie zugeschnittenen Kommunikation per E-Mail ein – und dann geht's einfach los! Die Handwerker antworten extrem schnell und die Antwortquoten sind sensationell!

Unser Fazit: Evolute ist eine klasse Software für wirklich jeden Produktmanager, um aus dem Tagesgeschäft heraus die Anwender zu befragen.“



Frank Wendel,
Leiter Produktmanagement

