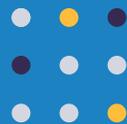


Review Management mit

gominga.

Von Hobby-Handwerkern
zu DIY-Superhelden





Von Hobby-Handwerkern zu DIY-Superhelden

Wie Kundenbewertungen Marken und Menschen verbinden

StanleyBlack&Decker

K'ARCHER

RYOBI

 **GARDENA**

 **JUSKYS**



Die Agenda



Relevanz von Kundenstimmen



Der Mehrwert für die Abteilungen



Case Study Gardena, TTI (Ryobi) & Kärcher



SCAN ME

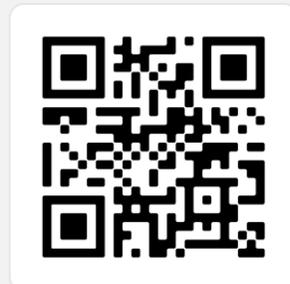
CASE STUDY
GARMIN

„gominga ermöglicht uns eine einheitliche sowie übersichtliche Bearbeitung der Amazon-Rezensionen.“

Alle Wearables & Smartwatches

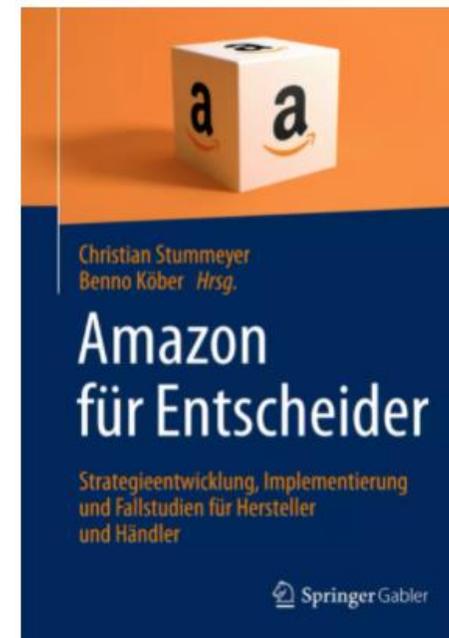
CASE STUDY
GARDENA

„Durch die gominga sind wir dort präsent, wo unsere Kunden kommunizieren.“



SCAN ME

Unsere Publikationen für Euch



Scan Me



Über gominga

Wir stärken E-Commerce-Marken durch intelligentes Bewertungsmanagement und Kundenservice-Optimierung.

Mit unserer Plattform und datengestützten Einblicken helfen wir Kunden, online zu glänzen und ihr volles Potenzial auszuschöpfen.



Fact & Figures 2023

618.000 Produktbewertungen
(mit Text) analysiert

1.142.000 Standortbewertungen
(mit Text) analysiert

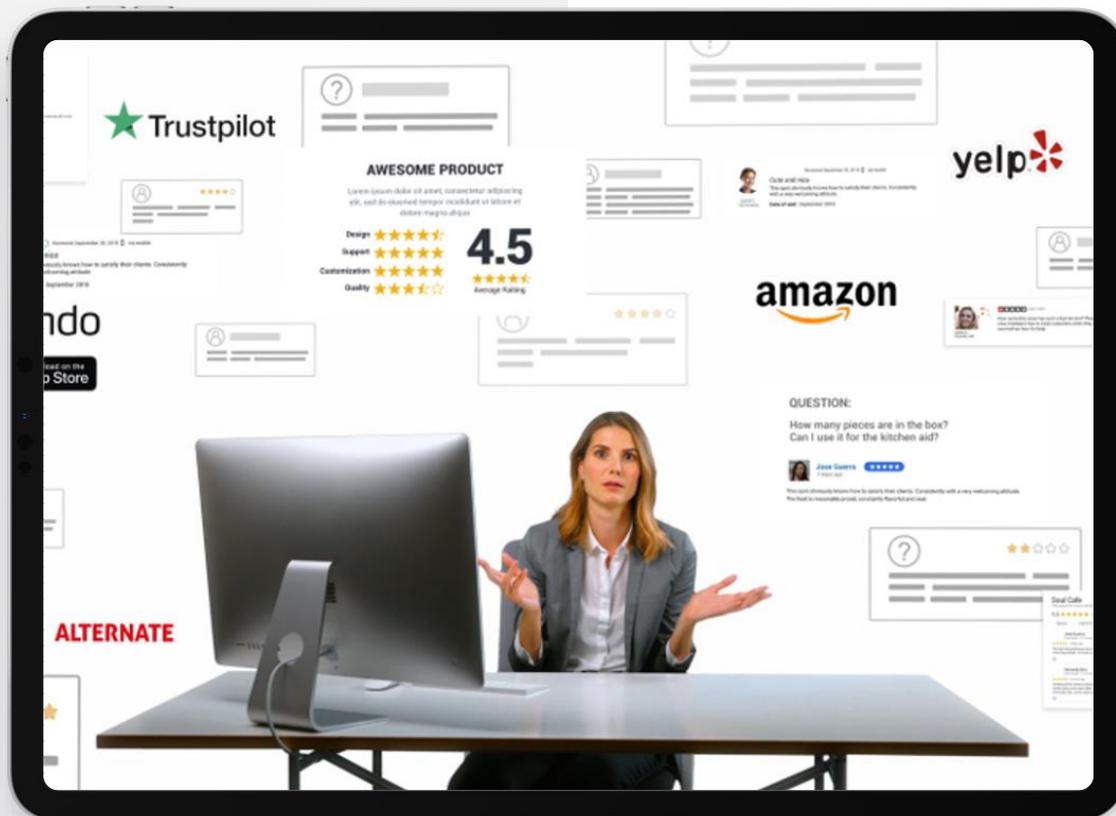
83.000 Produktfragen analysiert
& beantwortet

100+
Kunden weltweit

Analyse & Kommunikation von Kundenstimmen weltweit - mit einem einzigen Tool!

+300 Plattformen: Greifen Sie auf Millionen echter Stimmen aus aller Welt zu!





Endgegner Kundenstimmen: Held oder Bösewicht

Bewertungen beeinflussen Endverbraucher entlang aller digitalen Touchpoints.

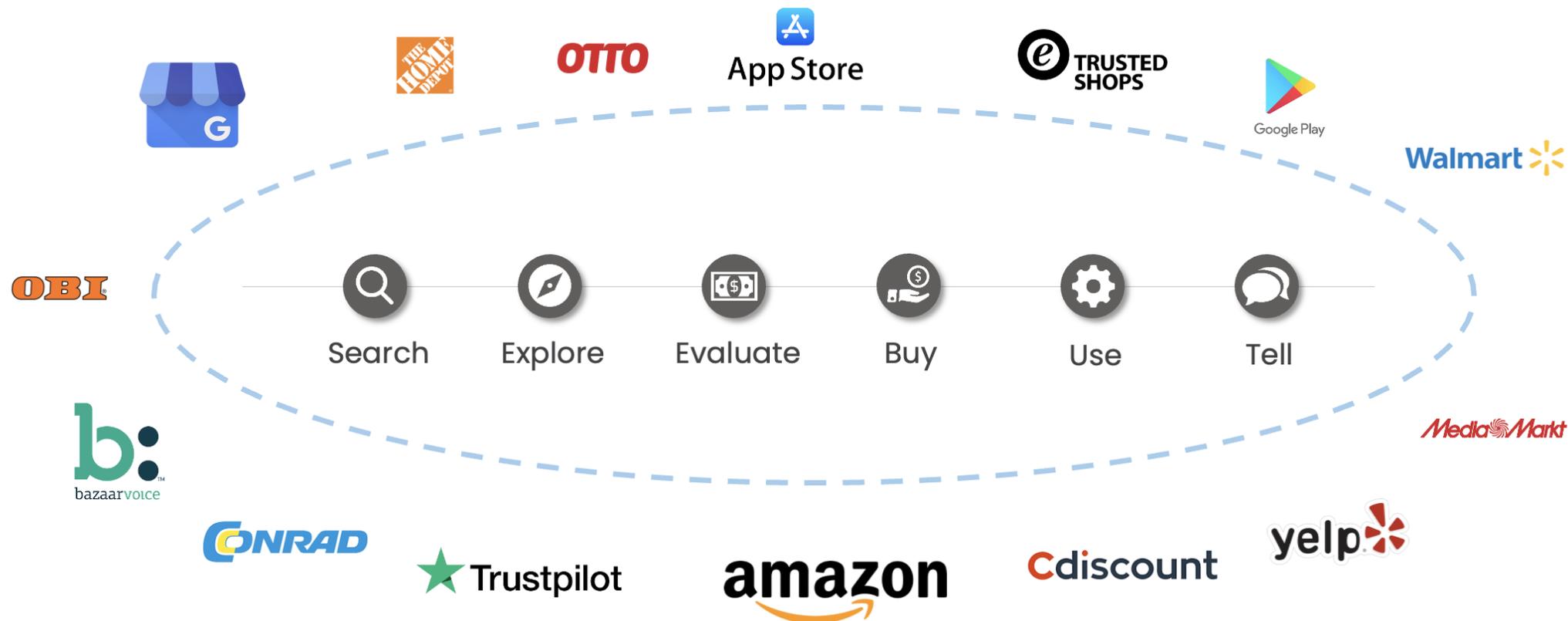
Positiv oder Negativ...



Das Problem:
Kundenstimmen sind auf
allen Plattformen verteilt.

Bewertungen beeinflussen uns entlang der Customer Journey!

An jedem Touchpoint, bei jeder Kaufentscheidung, online und offline!



Studien belegen den Einfluss der Sterne im Kaufprozess

Die Wichtigkeit von Produktbewertungen



Fast 95 % der Käufer lesen Online-Bewertungen, bevor sie einen Kauf tätigen

Quelle: Northwestern University



Was macht Review Management zum perfekten Sidekick

One Stop Shop

Eine Plattform für sämtliches Kundenfeedback im Internet.

Consumer Insights

Hören Sie zu, verstehen Sie den Markt und lösen Sie Probleme.

Alle Plattformen

Abdeckung aller relevanten globalen Online-Plattformen.

300+
Plattformen

Customer Engagement

Reagieren Sie auf Feedback und verbessern Sie Kundenbeziehungen.



CX Superkräfte

Review Management für die Customer Experience fühlt sich wie Superkräfte an:

Engagement über alle Kanäle hinweg

Kundenprobleme verstehen und analysieren

E-Mail Alerts bei bestimmten Topics



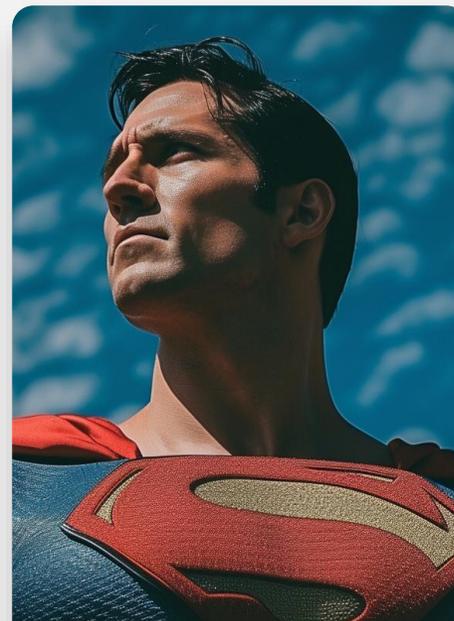
Superkräfte für:



Produkt
Entwicklung



Marketing



Customer Service



E-Commerce

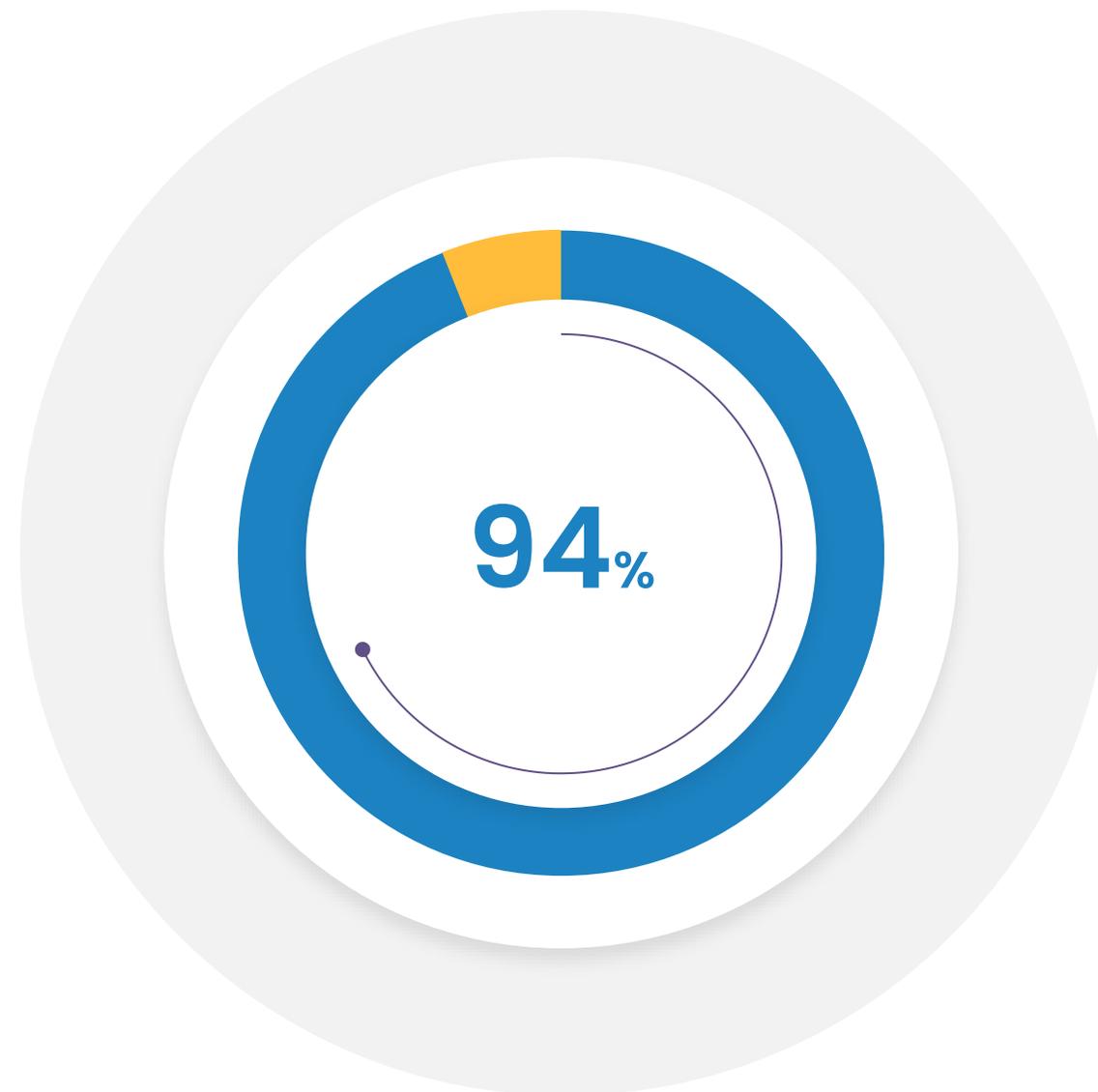


Konsument:innen erwarten eine Reaktion der Brand

Unternehmen müssen auf allen Kanälen interagieren!

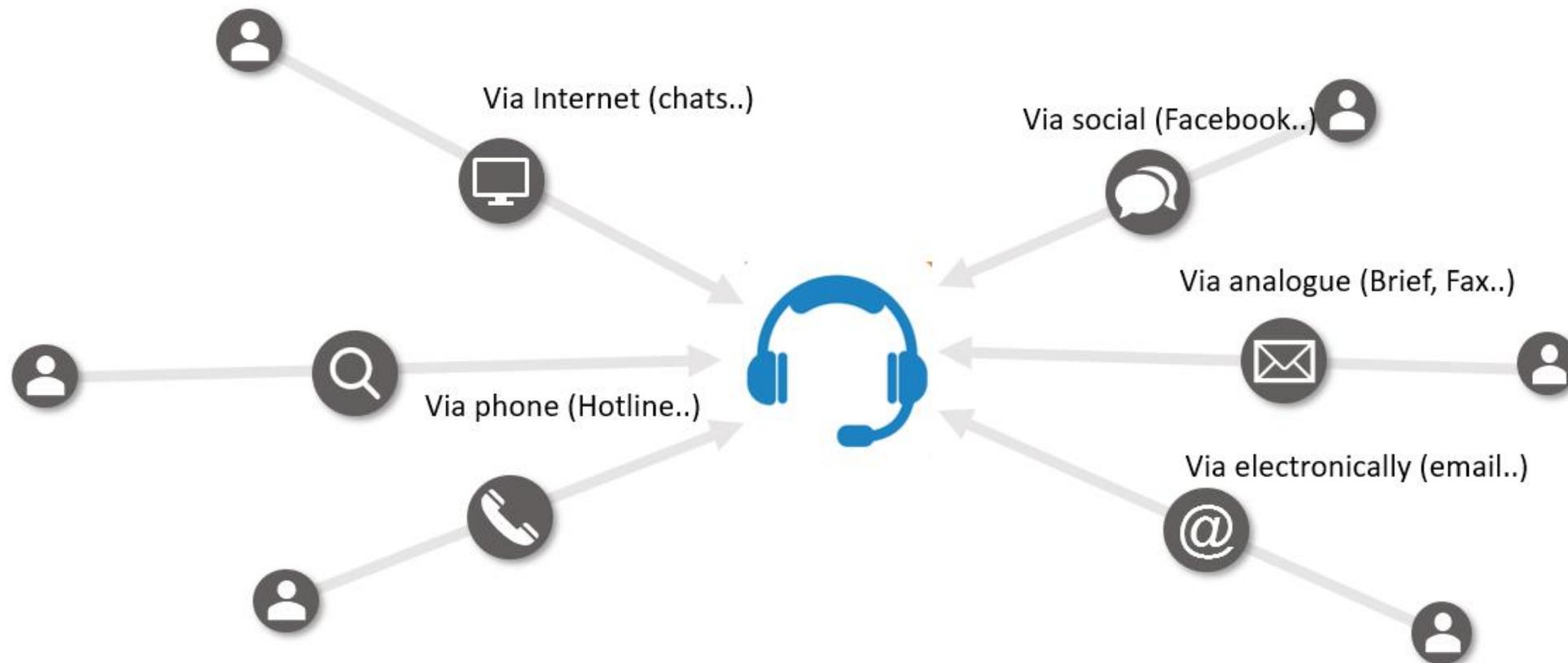
94% der Verbraucher erwarten von einer Marke, dass sie ihre Fragen beantwortet und auf ihre negative Beiträge reagiert.

Quelle: Territory Influence / Bertelsmann



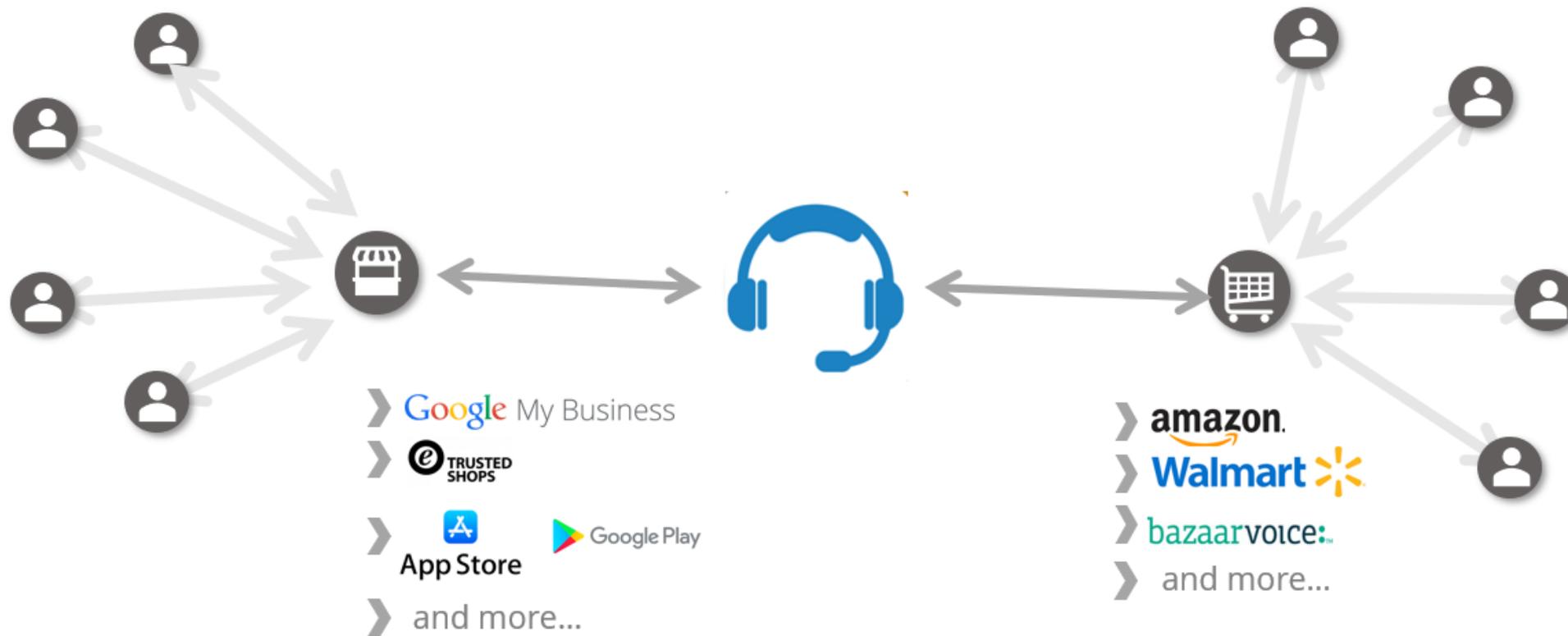
Direkter Kontakt über "traditionelle" Kundenservice-Kanäle

Verbraucher kontaktieren das Unternehmen direkt



“Indirekter” Kontakt über Online-Plattformen

Verbraucher wenden sich an “alle” - andere Nutzer





Gardena Case Study

Review Management ermöglicht es GARDENA, das Feedback der Nutzer über alle Plattformen hinweg auf sehr effiziente Weise zu monitoren und zu beantworten.

-> Verbessertes Engagement



- **Herausforderung**

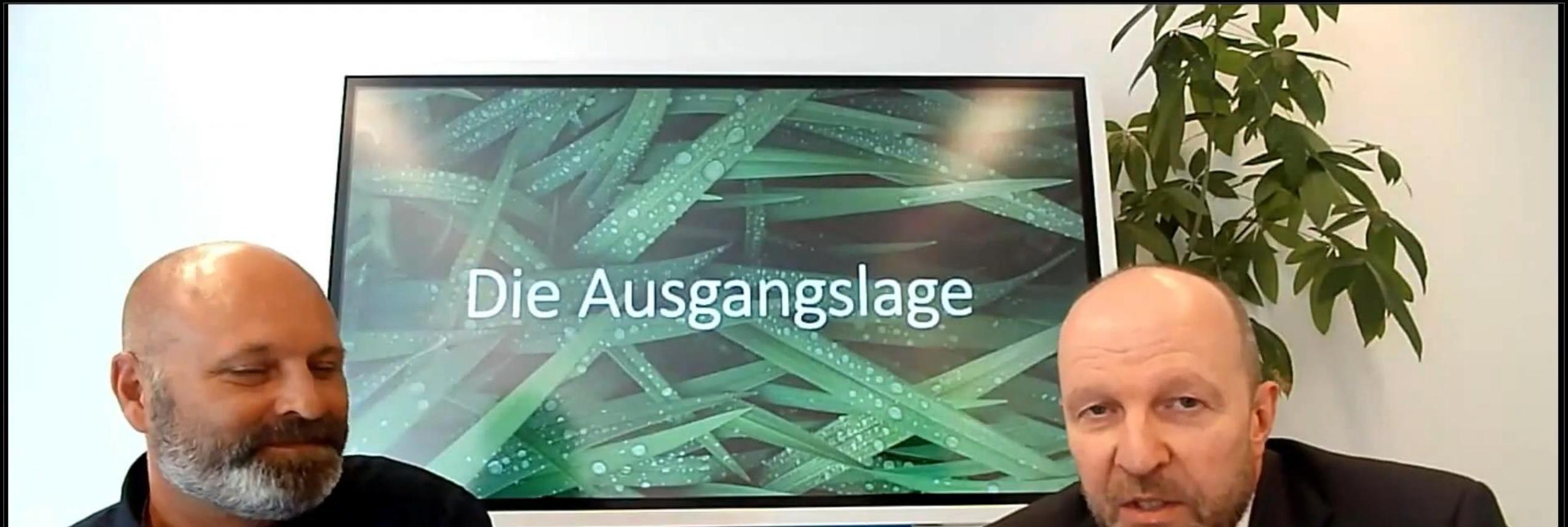
Verwaltung von Kundenfeedback kompliziert, da verschiedene Plattformen, Zugänge und fehlende Analysemöglichkeiten.

- **Lösung**

Zentralisiertes Feedback und effiziente Nutzerinteraktion, ohne separate Logins.

- **Ergebnis**

Verbesserte Online-Reputation, Zeit- und Kosteneinsparung und Integration in CX-Systeme (Zendesk).



Die Ausgangslage



Jochen Zimpelmann
Head of Account Management
gominga



Markus Kräutle
Manager GARDENA Customer Service
Husqvarna Group



Superkräfte für:



Marketing



Customer
Service



E-Commerce



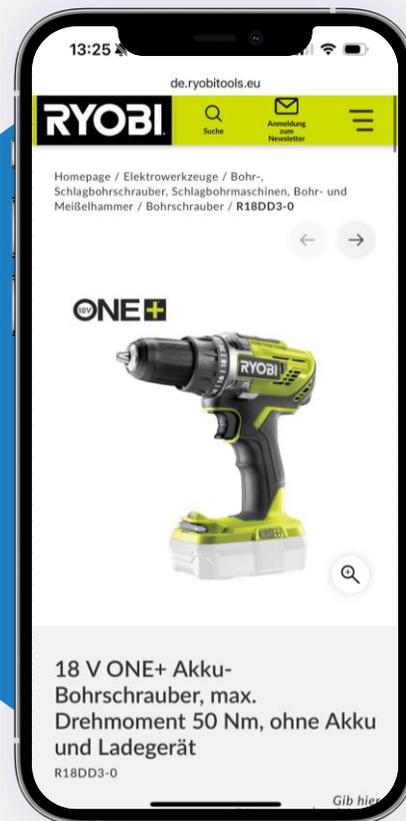
Produkt
Entwicklung



TTI (Ryobi) Case Study

gominga ermöglicht den Import von UGC-Daten ins CRM und bietet die Funktion, auf Kundenrezensionen und Fragen innerhalb der Plattform zu reagieren.

-> Kundenstimmen im CRM



- **Herausforderung**

Manueller Import von UGC-Daten erschwerte Überwachung und Kommunikation.

- **Lösung**

gominga automatisiert UGC-Datenimport in CRM und ermöglicht direkte Reaktionen.

- **Ergebnis**

Zeitersparnis und deutlich verbesserte **UGC-Analyse in CRM**.

Was ist auf Amazon bzgl. der Reviews nicht erlaubt?

Amazon Richtlinien

- ✓ Rückmeldungen zu Verkäufer, Bestellung und Versand
- ✓ Kommentare zu Preisen und Verfügbarkeit
- ✓ Inhalt in nicht unterstützten Sprachen
- ✓ Sich wiederholender Text, Spam, mit Symbolen erstellte
Bilder
- ✓ Hasstiraden
- ✓ Sexuelle Inhalte

Was ist auf Amazon bzgl. der Reviews nicht erlaubt?

Amazon Richtlinien

- ✓ Private Informationen
- ✓ Obszönität, Belästigung
- ✓ Externe Links
- ✓ Anzeigen, werbliche Inhalte
- ✓ Interessenkonflikte
- ✓ Werbeanrufe
- ✓ Plagiat, Rechtsverletzung, Nachahmung
- ✓ Illegale Aktivitäten

Erfolgreich gelöscht – Kundenservice bewertet

Ticket

By [sissy9999](#) on 06.03.2023

Deleted



~~Schlechter Kunden Service~~

~~Leute kauft nichts von Samsung. Samsung hat den schlechtesten Service auf der Welt. Wehe da geht was kaputt dann müsst ihr selber zahlen da Samsung immer behauptet das der Kunde selber schuld ist. Besser ein iPhone kaufen.~~

Helpful (1)



Replied on 09.03.2023

Published

Report

Erfolgreich gelöscht – Kundenservice bewertet

Ticket

By [Annaba](#) on 15.01.2023

Deleted



~~Gerät war kaputt~~

~~Das Gerät war kaputt. Und der Verkäufer reagiert nicht auf der Rücksendung des Geräts. Zeit 10 Tage warte ich auf die Rückzahlung ohne Erfolg. Unseriös Verkäufer.~~



Replied on 16.01.2023

Published

Report

Erfolgreich gelöscht – Kundenservice bewertet

Ticket

By [Alex Bartl](#) on 10.02.2023

Deleted



~~Bestellt und angeblich nicht zustellbar!~~

~~Wir haben das zusammen mit einem Staubsauger bestellt. Der Staubsauger kam an, aber die Beutel waren angeblich nicht zustellbar... das ist einfach lächerlich. Vor allem weil meine Frau die ganze Zeit daheim war!~~

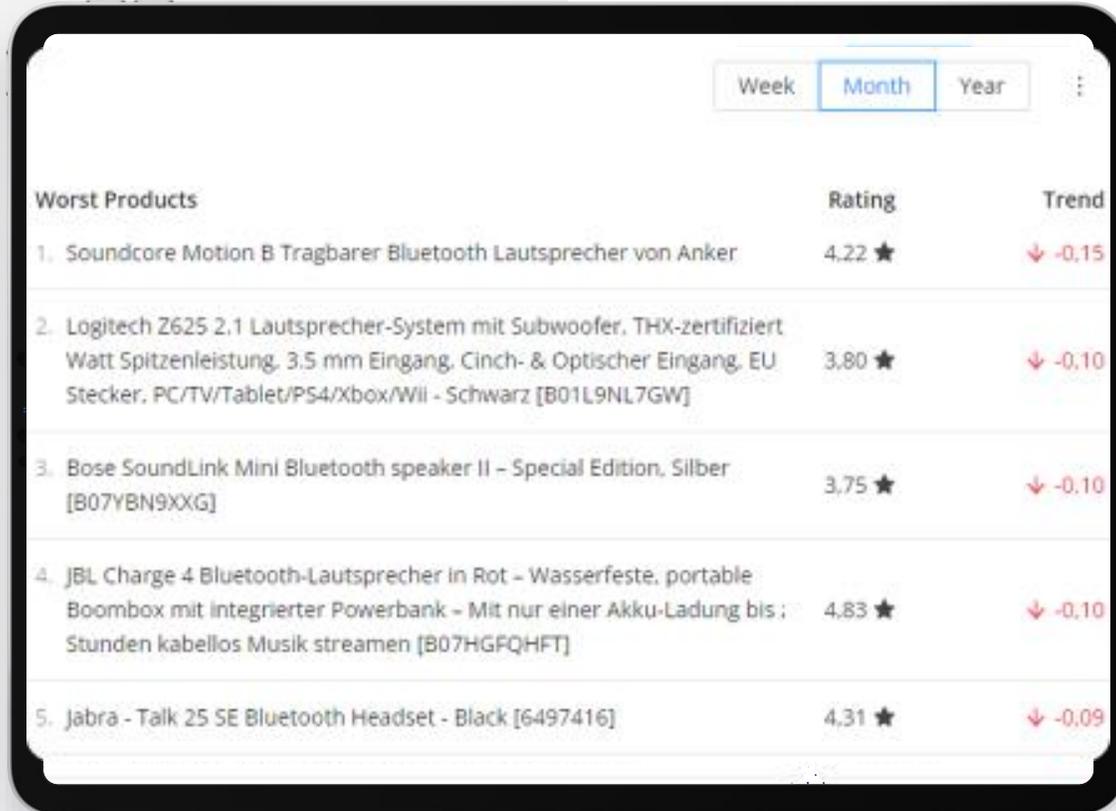


Replied on 13.02.2023

Published

Report

Achtung! ★★★★★



| Worst Products | Rating | Trend |
|---|--------|---------|
| 1. Soundcore Motion B Tragbarer Bluetooth Lautsprecher von Anker | 4.22 ★ | ↓ -0.15 |
| 2. Logitech Z625 2.1 Lautsprecher-System mit Subwoofer, THX-zertifiziert Watt Spitzenleistung, 3.5 mm Eingang, Cinch- & Optischer Eingang, EU Stecker, PC/TV/Tablet/PS4/Xbox/Wii - Schwarz [B01L9NL7GW] | 3.80 ★ | ↓ -0.10 |
| 3. Bose SoundLink Mini Bluetooth speaker II - Special Edition, Silber [B07YBN9XXG] | 3.75 ★ | ↓ -0.10 |
| 4. JBL Charge 4 Bluetooth-Lautsprecher in Rot - Wasserfeste, portable Boombox mit integrierter Powerbank - Mit nur einer Akku-Ladung bis ; Stunden kabellos Musik streamen [B07HGFQHFT] | 4.83 ★ | ↓ -0.10 |
| 5. Jabra - Talk 25 SE Bluetooth Headset - Black [6497416] | 4.31 ★ | ↓ -0.09 |

Marketing-Aktionen erfordern hohen Sternwert

Das Rating wird vom Algorithmus berücksichtigt
und ist Voraussetzung für Aktionen

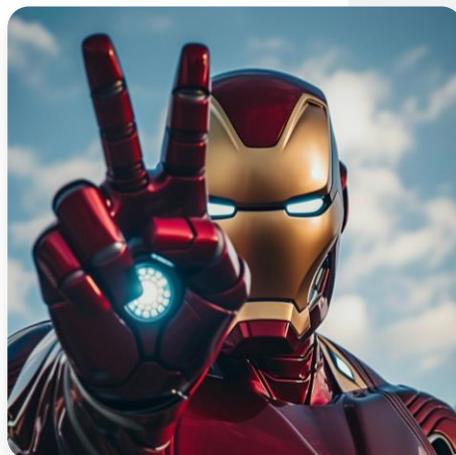
- ✓ **SERP**
- ✓ **Daily Deals**
- ✓ **Cyber Monday**
- ✓ **Top rated**
- ✓ **Amazon's choice**
- ✓ **Etc....**



Superkräfte für:



Customer
Service



E-Commerce



Produkt Entwicklung



Marketing



MTD Products Case Study

Die MTD Products AG nutzt den gominga Review Manager um Bewertungen, Rezensionen und Fragen zu überwachen, zu analysieren und zu beantworten.

**-> Kunden- & Zielgruppen-
verständnis**



- **Herausforderung**

Saisonabhängiges Geschäft über verschiedene Kanäle zentralisieren und über Zendesk bearbeiten.

- **Lösung**

Alle Bewertungen & Fragen werden zentral gesammelt. So entsteht effiziente Analyse & Kommunikation.

- **Ergebnis**

Plattformübergreifende Analyse schafft **Wettbewerbsvorteile für die Produkt Entwicklung.**



Kundenfeedback in neue Produkte verwandeln

Reviews und Q&A

Reviews und Q&A Data
(=User Feedback!)

Big Data! Strukturiert!



Existierende Produkte

Feedback zu eigenen und
Wettbewerbs-Produkten
sowie angrenzenden
Segmenten

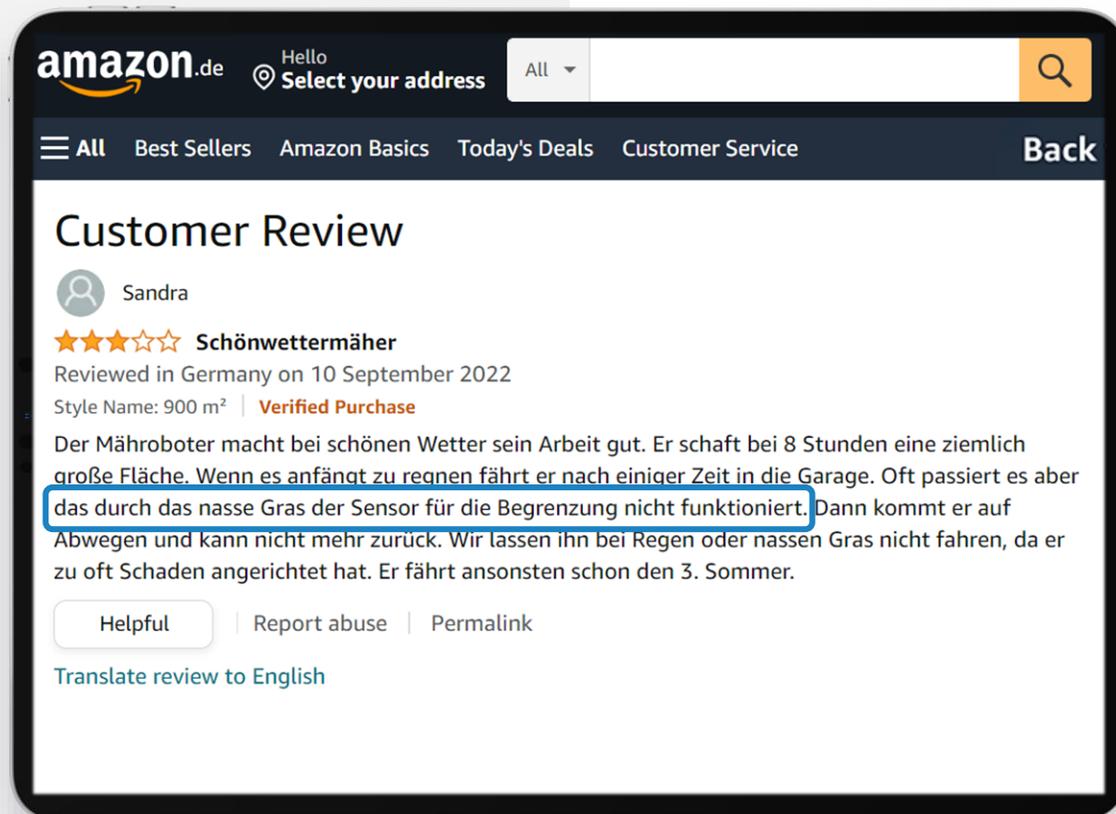


Neue Produkte

AI & Kreativität
=
Bessere / neue Produkte
=
Mehr Umsatz & höhere Margen



Konsument:in ist R&D, Käufer und Tester in Einem!



amazon.de Hello Select your address All

All Best Sellers Amazon Basics Today's Deals Customer Service Back

Customer Review

 Sandra

★★★★☆ Schönwettermäher

Reviewed in Germany on 10 September 2022

Style Name: 900 m² | **Verified Purchase**

Der Mähroboter macht bei schönen Wetter sein Arbeit gut. Er schafft bei 8 Stunden eine ziemlich große Fläche. Wenn es anfängt zu regnen fährt er nach einiger Zeit in die Garage. Oft passiert es aber das durch das nasse Gras der Sensor für die Begrenzung nicht funktioniert. Dann kommt er auf Abwegen und kann nicht mehr zurück. Wir lassen ihn bei Regen oder nassen Gras nicht fahren, da er zu oft Schaden angerichtet hat. Er fährt ansonsten schon den 3. Sommer.

Helpful | Report abuse | Permalink

[Translate review to English](#)

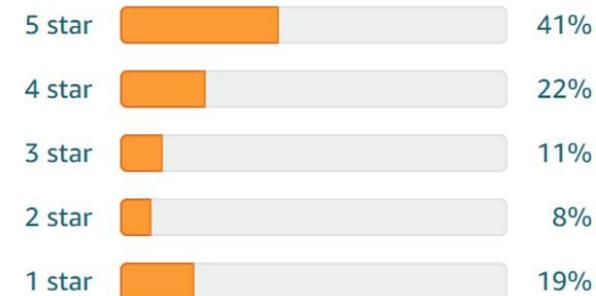
Reviews in der Praxis: Der verborgene Schatz

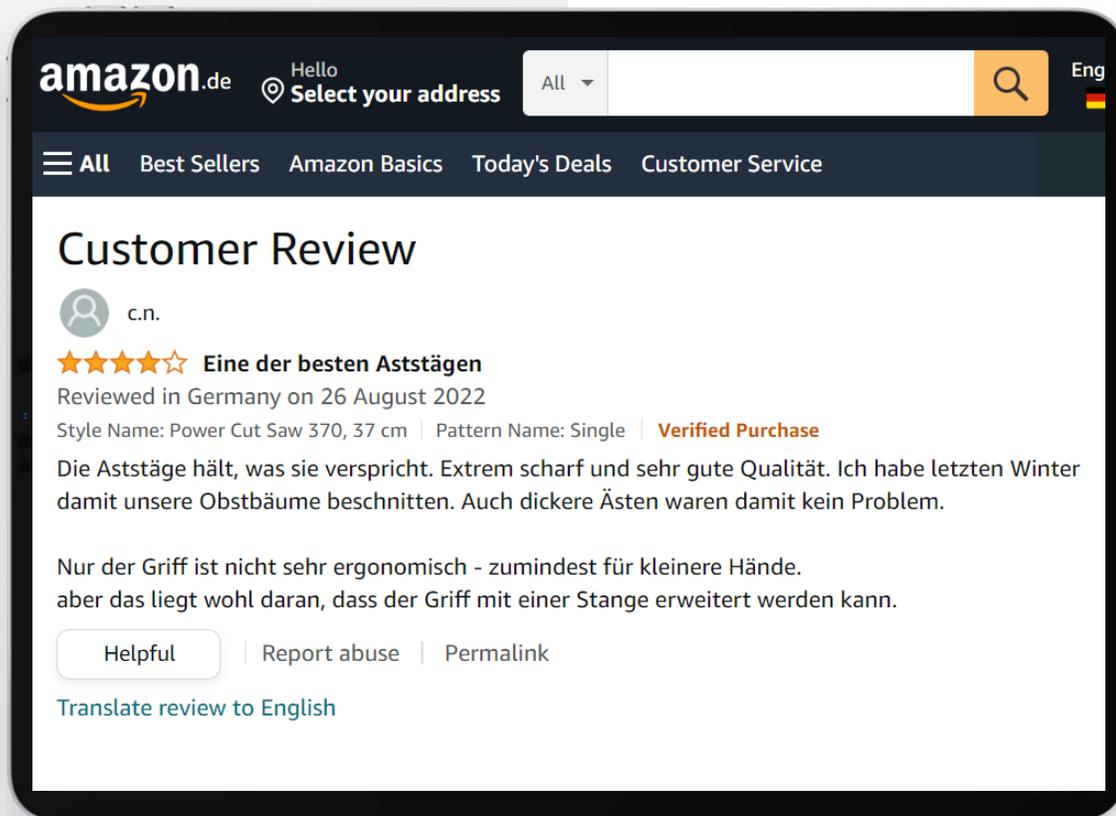


Yard Force Lawnmower Robot SA9...
by Yard Force

★★★★☆ 3.6 out of 5

1,275 global ratings





amazon.de Hello Select your address All Eng

All Best Sellers Amazon Basics Today's Deals Customer Service

Customer Review

 c.n.

★★★★☆ **Eine der besten Aststägen**

Reviewed in Germany on 26 August 2022

Style Name: Power Cut Saw 370, 37 cm | Pattern Name: Single | **Verified Purchase**

Die Aststäge hält, was sie verspricht. Extrem scharf und sehr gute Qualität. Ich habe letzten Winter damit unsere Obstbäume beschnitten. Auch dickere Ästen waren damit kein Problem.

Nur der Griff ist nicht sehr ergonomisch - zumindest für kleinere Hände. aber das liegt wohl daran, dass der Griff mit einer Stange erweitert werden kann.

Helpful | Report abuse | Permalink

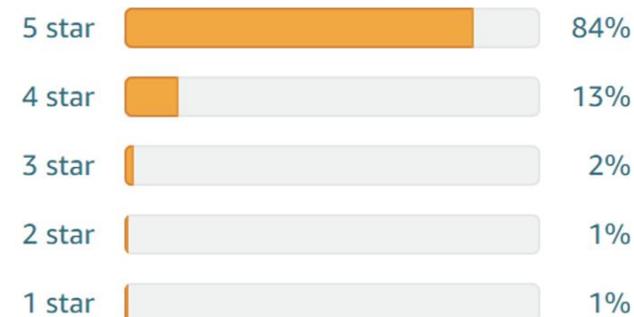
[Translate review to English](#)

Reviews in der Praxis: Der verborgene Schatz



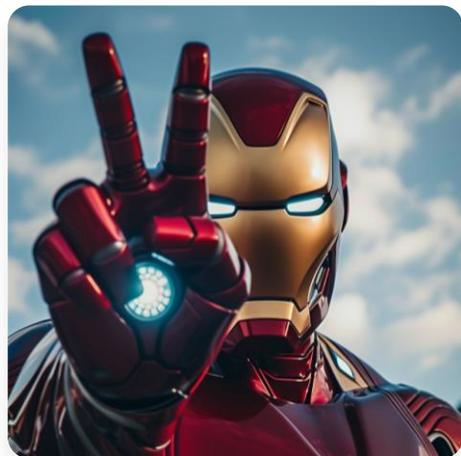
★★★★☆ 4.8 out of 5

1,116 global ratings





Superkräfte für:



E-Commerce



Produkt
Entwicklung



Marketing



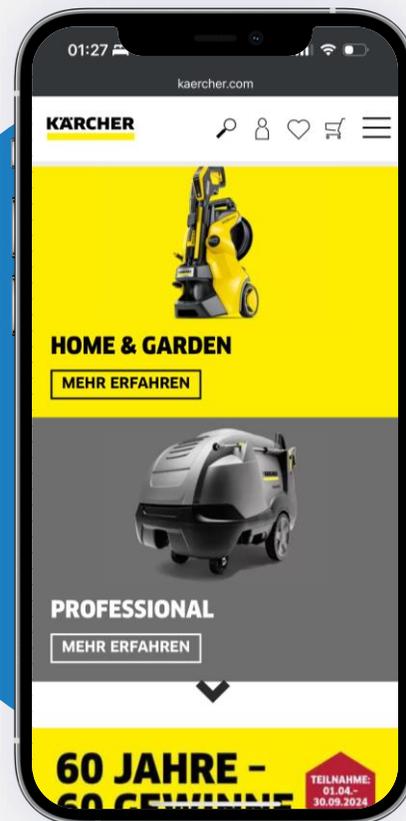
Customer
Service



Kärcher Case Study

Kärcher nutzt Review Management zur Analyse von Kundenfeedback, um gezieltes Customer Engagement zu fördern, die Markenwahrnehmung zu verbessern und Marketingmaßnahmen abzuleiten.

-> Marketingmaßnahmen ableiten & Markenwahrnehmung verbessern



- **Herausforderung**

Kundenfeedback im eigenen Shop und Amazon gezielt analysieren, um Maßnahmen abzuleiten.

- **Lösung**

Mit gominga kann Kärcher Text- & Sentiment-Analysen durchführen, um tiefe Einblicke in Kundenmeinungen zu erhalten.

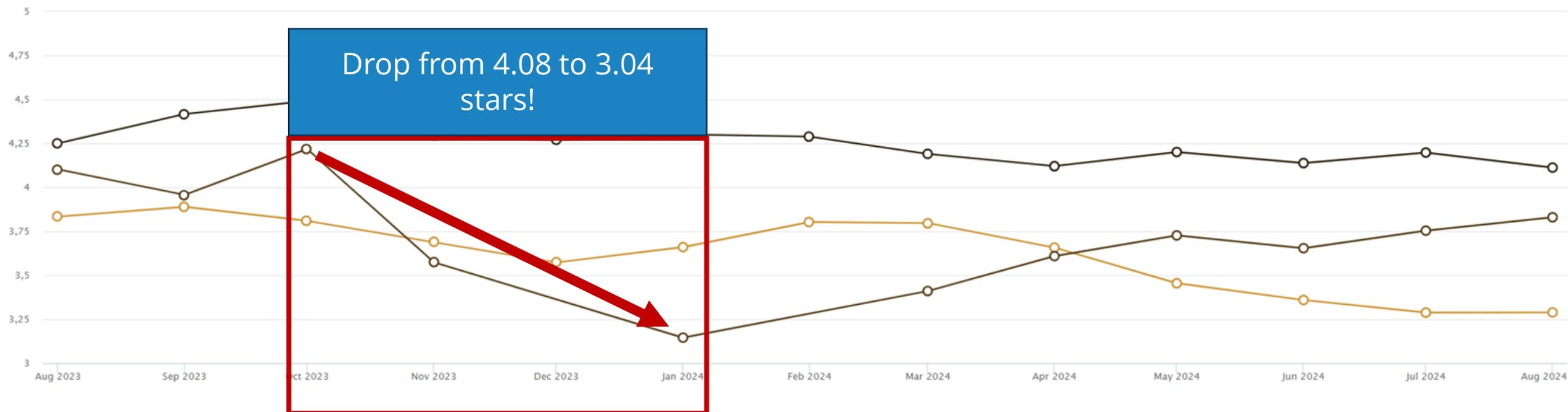
- **Ergebnis**

Verbessertes Customer Engagement stärkt Markenwahrnehmung und fördert Kundenbindung.

KI mit Wettbewerbsdaten – auch für dich jederzeit möglich

| Brand | | | Competitor A | | | Competitor B | | |
|---------------|----------|----------|---------------|----------|----------|---------------|----------|----------|
| Topic | Negative | Positive | Topic | Negative | Positive | Topic | Negative | Positive |
| Sound Quality | 29 | 192 | Sound Quality | 304 | 1940 | Sound Quality | 30 | 293 |
| Price | 10 | 149 | Price | 27 | 1182 | Battery | 32 | 61 |
| Quality | 7 | 47 | Quality | 57 | 520 | Quality | 5 | 64 |
| Volume | 10 | 10 | Connectivity | 85 | 443 | Price | 7 | 60 |
| Size | 0 | 15 | Battery | 63 | 316 | Connectivity | 13 | 34 |
| Connectivity | 10 | 3 | Volume | 49 | 151 | Volume | 6 | 25 |
| Support | 3 | 7 | Support | 27 | 148 | Size | 1 | 21 |
| Delivery | 1 | 7 | Size | 4 | 164 | Support | 2 | 17 |
| Handling | 1 | 1 | Handling | 7 | 35 | Delivery | 1 | 5 |
| | | | Bluetooth | 0 | 10 | Bluetooth | 0 | 6 |
| | | | | | | Handling | 0 | 1 |

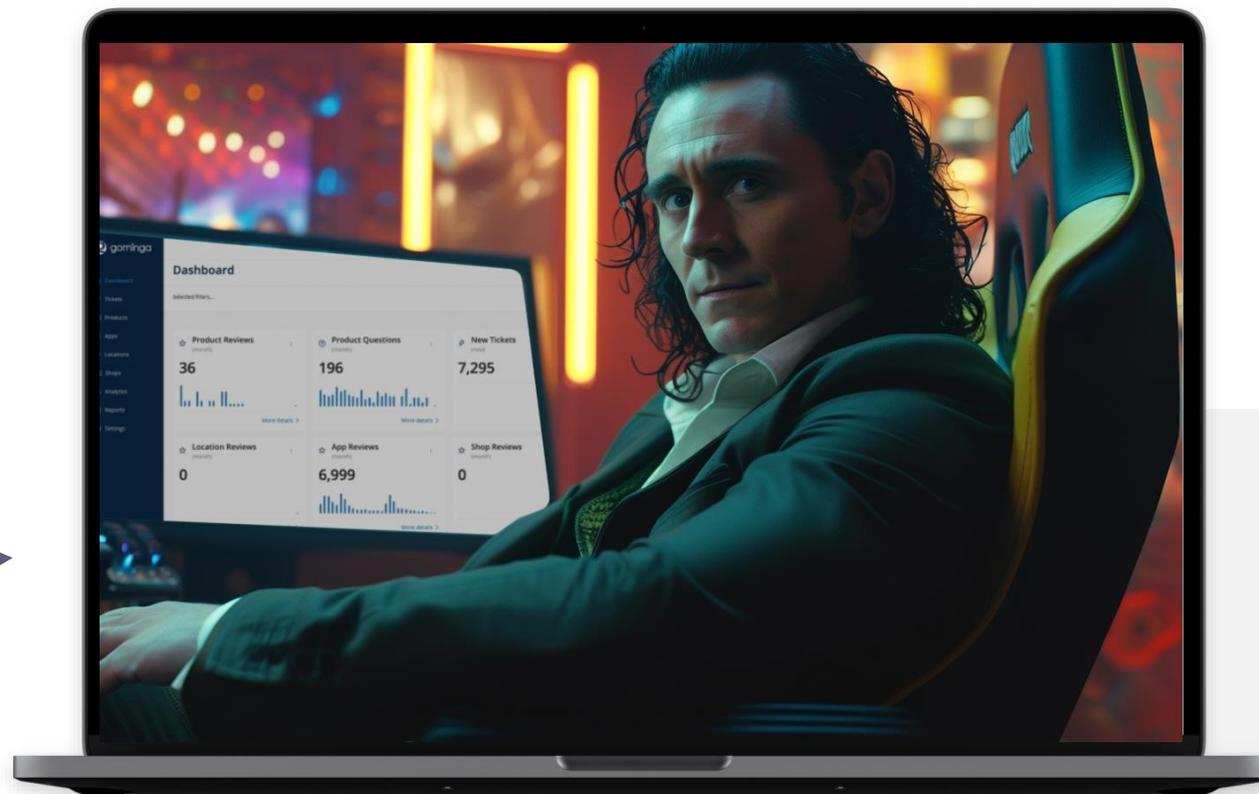
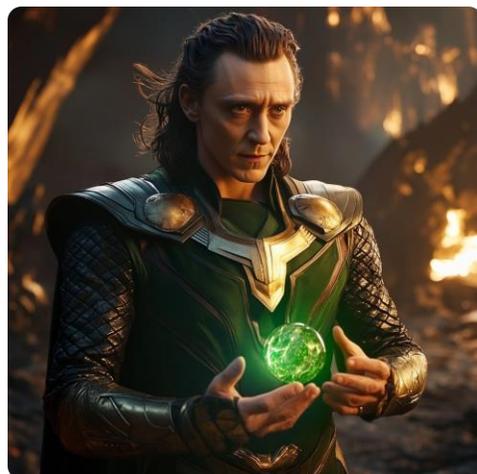
Wettbewerbsanalyse: Review Volumen auf allen Plattformen



Beobachte Wettbewerber und lerne von ihren Fehlern.



Sei wie Loki
und werde
Review Hero!





Sind das auch deine Herausforderungen?

Wirkliche Kundenprobleme sind nicht bekannt?

Analyse der eigenen Stärken und Schwächen?

Unbeantwortete Kundenfragen?

Übersicht über Stärken & Schwächen der Konkurrenz?



Wir sind dein Superhelden Sidekick, wenn es darum geht der Review Hero zu werden

Schreib Uns!





Review Management mit gominga

Dankeschön!



MEET ME



Frederik Alexander Buecker

Director Sales @gominga

eCommerce & Business Development Manager with experience in identifying brand requirements and creating brand awareness.

