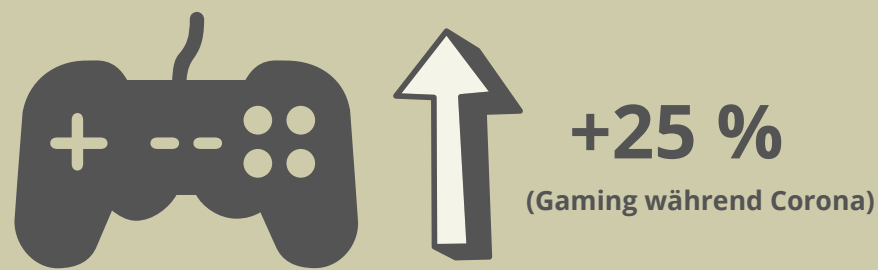


KONSUMENTENVERHALTEN ANALYSIEREN

von Dominik Knauff und Tarek Fakhani

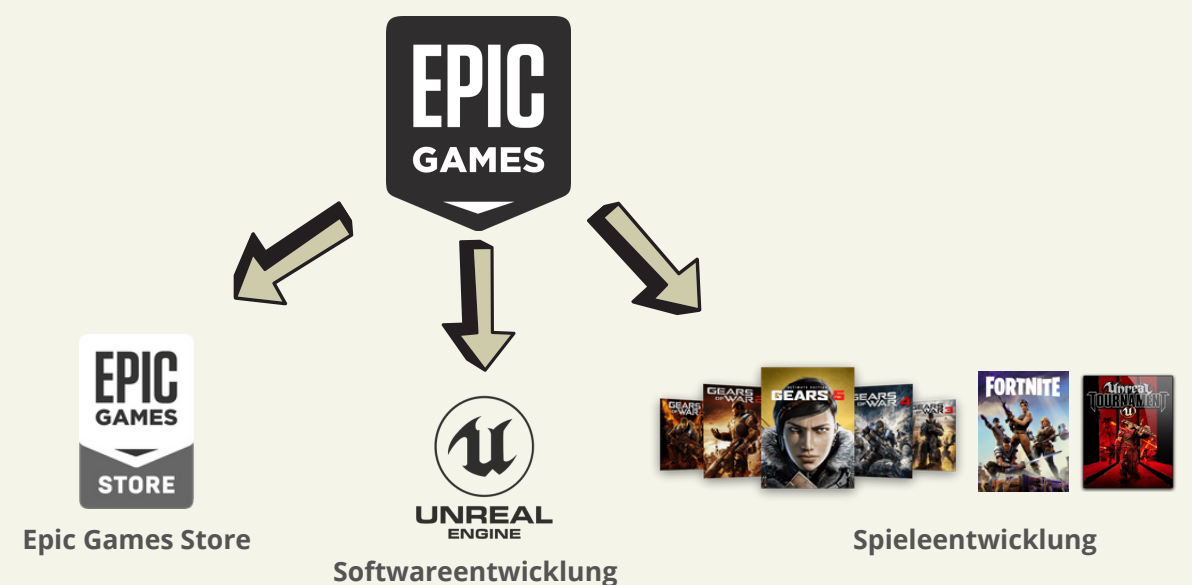
1. Ausgangssituation - Veränderung des Konsumentenverhaltens

Die Pandemie, ausgelöst durch Covid-19 stellt die gesamte Welt vor bisher unbekannte Aufgaben. Die meisten Branchen erfuhren vor allem zu Beginn des Jahres große Veränderungen, welche bis heute andauern. Auch das Verhalten der Konsumenten änderte sich grundlegend. Eine im März 2020 erschienene Studie, zeigt die deutlichen Umstellungen während Covid-19 im Bezug auf die Freizeitaktivitäten der Deutschen. Die Studie bringt hervor, dass vor allem die Unterhaltungsindustrie einen merkbaren Aufschwung erfuhr. Die Case Study fokussiert sich auf die Gamingbranche als ein großer Teil dieser Industrie. Die Fallstudie geht der Frage nach was ein Unternehmen durch die Meinungen von Konsumenten über verschiedene Kanäle auf Ihre Produkte und Handlungen während der Zeit der Quarantäne ziehen kann.



2. Entwicklung der Forschungsfrage

Nachdem der Fokus der Case Study auf die Gamingbranche fiel, musste ein Unternehmen als Gegenstand der Recherche gefunden werden. Nach dem vergeblichen Versuch, einen direkten Kontakt zu diversen kleinen und großen Spieleentwicklern herzustellen, verschob sich die Aufmerksamkeit in Richtung von Vertriebsplattformen für Computerspiele. Erste Recherchen ergaben die quantitativsten Ergebnisse zum Epic Games Store. Dieser Store ist neben der Spiele- und Softwareentwicklung einer der drei Hauptsäulen des gleichnamigen Unternehmens Epic Games. Mit dem geeigneten Unternehmen wurde also die Forschungsfrage formuliert: Wie reagiert das Softwareunternehmen Epic Games über den Zeitraum von Corona hinweg auf das geänderte Konsumentenverhalten und was kann das Unternehmen durch Social Listening über die Bedürfnisse ihrer Konsumenten erfahren?



3. Analyse - Epic Games

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurden direkte Konsumentenmeinungen benötigt, welche mit den Social Listening Tools "Ubermetrics" und "Talkwalker" gefunden und evaluiert werden konnten. Dabei stachen im beobachteten Zeitraum vom 17.03.-17.06.2020 als Primärquellen für qualitative Aussagen besonders Twitter.com und Reddit.com hervor. Nach einer anfangs noch enormen Datenmenge von über 40.000 Erwähnungen, wurden die relevanten Mentions durch Filtern und Bereinigen deutlich geringer (ca. 200). Diese qualitativen Kundenmeinungen wurden nun in verschiedene Schlagwörter unterteilt. Durch das Clustering konnten die Hauptaussagen der Kunden zusammengefasst werden:

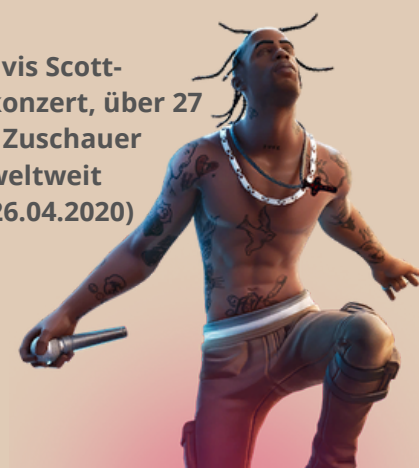
1. Lob für spezifischen Ingame-Events, z. B. virtuelles Fortnite-Konzert von Travis Scott
2. Zustimmung für kostenlose AAA-Spieltitel
3. geteilte Meinung (Verständnis / Unverständnis) wegen Verschiebung von Spielen und Ingame-Content
4. viele Hasskommentare, vor allem bezüglich Fortnite
5. Kritik wegen angeblichen Datenschutzmängeln im Epic Games Store und in der App Houseparty
6. Verbesserungspotenzial in der externen Kommunikation

4. Fazit

Die Meinungen bezüglich Epic Games gehen weit auseinander, jedoch beziehen sich die meisten negativen Kommentare auf das Spiel Fortnite, was wegen der großen Anzahl der aktiven Spieler aber in Relation zu sehen ist. Davon abgesehen hat Epic Games aber sehr gut auf das geänderte Konsumentenverhalten reagiert und die Krise sogar positiv nutzen können. So werden weiterhin kleine Entwicklerstudios finanziell unterstützt, es erscheinen wöchentlich kostenlose Spiele (wie GTA5) im Epic Store, die Videochat-App Houseparty hat einen immensen Zulauf und die Fortnite-Events wurden sehr positiv aufgenommen, gerade während der Quarantäne.

Durch die Auswertung der Ergebnisse konnten einige Handlungsempfehlungen für Epic Games abgeleitet werden. So sollte das Unternehmen die positive Resonanz auf die genannten Maßnahmen zum Anlass nehmen, diese fortzuführen und weiter auszubauen. Verbesserungspotenzial besteht hingegen bei der rechtzeitigen Bereitstellung von genug Serverplatz beim Angebot von kostenlosen AAA-Spieltiteln, beim Hervorheben der Datensicherheit und bei der externen Kommunikation sowie dem Umgang mit Community-Feedback.

Travis Scott-Fortnitekonzert, über 27 Mio. Zuschauer weltweit (24.-26.04.2020)



AAA-Titel GTA5 als kostenloser Download im Epic Games Store (15.-21.05.2020)