

## Praxisnah Studieren: ACHAT Dialer und IBM SPSS Data Collection im ZEEB der DHBW in Mannheim



Die Duale Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) Mannheim bietet ein attraktives Studienkonzept, das sich an den realen Bedingungen und Anforderungen des Arbeitsmarktes und der Unternehmen orientiert.

Ihr Erfolg basiert auf der engen Verzahnung von Theorie und Praxis, von wissenschaftlichem Studium an der Hochschule und Berufserfahrung in den Partnerfirmen. Das Zentrum für empirische und experimentelle Betriebswirtschaftslehre (kurz ZEEB) ist Teil der Fakultät Wirtschaft. Es verfolgt das Konzept eines zentralen anwendungsbezogenen und studiengangübergreifenden Ansatzes und soll eine effizientere Nutzung der Ressourcen ermöglichen.

### Das ZEEB bietet den Studierenden technische Infrastruktur

- zur Durchführung von Simulationen und Unternehmensplanspielen (Simulations- und Planspiel Lab),
- zur Schulung und Anwendung von betriebswirtschaftlicher Anwendungssoftware (Analytical Lab),
- zur Erhebung von Daten (Survey Lab, Focus Group Lab) und zur Auswertung von Daten (Analytical Lab),
- zum Einsatz von Eyetracking-Systemen für betriebswirtschaftliche Anwendungsfälle (Eyetracking Lab, Eyetracking Classroom)
- zur Beobachtung des Konsumentenverhaltens (Focus Group Lab)
- zur Simulation von Gesprächssituationen (Focus Group Lab)
- zur Durchführung von Experimenten, Produkttests, Verpackungstests, etc. (Experimental Lab)

### Das ZEEB-Survey Lab dient der Schulung und Anwendung von Umfragetools

- Schulung und Anwendung von Software zur Gestaltung von Fragebögen für Online-Befragungen sowie zur Durchführung von Online-Befragungen
- Schulung in der Anwendung von mobilen Umfragesystemen (Tablet-Befragungen)
- Schulung und Anwendung von computergestützten telefonischen Befragungen (CATI-Systemen) an Befragungsarbeitsplätzen mit Telefon und PC

Duale Hochschule  
Baden-Württemberg  
Mannheim  
Coblitzallee 1-9  
68163 Mannheim

+49 (0)621 41050  
www.dhbw-mannheim.de

## Der Studiengang Dienstleistungsmarketing punktet mit praxisnahen Bedingungen im Simulations-Lab



Studierende setzen die technische Infrastruktur insbesondere bei folgenden Anwendungsfällen ein:

- Gestaltung von Befragungsinstrumentarien für Onlinebefragungen
- Durchführung von Befragungen (Online- und Telefonbefragungen) zur Erhebung von Daten für Projekt- und Bachelorarbeiten

### **IBM SPSS Data Collection und authensis ACHAT Dialer**

Zur Durchführung von Telefonbefragungen stehen den Studierenden 15 Interviewerplätze / CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) Plätze zur Verfügung.

*Prof. Dr. Lothar Weinland, Studiendekan und Studiengangleiter Dienstleistungsmarketing, Wissenschaftliche Leitung ZEEB: „Die Entscheidung für IBM SPSS Data Collection in Kombination mit authensis ACHAT erfolgte nach einer differenzierten Marktanalyse. Insbesondere haben wir großen Wert auf die optimale Einhaltung der Datensicherheit und Schutzvorschriften gelegt. Auch die Möglichkeiten des reibungslosen Datenim- und exports waren uns wichtig.“*

### **Der ACHAT Dialer**

Der ACHAT Dialer stellt die Sprachverbindung zwischen den Interviewern und den Befragten her. IBM SPSS Data Collection wählt die Telefonnummern aus und legt u.a. auch das Wählverfahren fest (z.B. „Predictive Dialing“). Die Kombination aus IBM SPSS Data Collection und dem authensis ACHAT Dialer entlastet den einzelnen Interviewer von der manuellen Wahl und verhindert u.a. auch das Führen privater Gespräche. Im einzelnen Gespräch ermöglicht der Dialer u.a. auch die Aufzeichnung, das Mithören, das Coachen oder auch das Einspielen von Audio Dateien. Der Dialer protokolliert alle Anwahlversuche detailliert, um z.B. für Revisionen gewappnet zu sein, und für die Optimierung des Betriebs entscheidende Erkenntnisse abzuleiten.

### **Der SPSS CATI Arbeitsplatz**

Der Interviewer greift über einen Web-Browser auf den IBM SPSS Server zu. Durch sein Login dort werden ihm seine verfügbaren Projekte zugesteuert. Der Interviewer wählt ein Projekt aus und fordert dann Interviews an. Der Dialer kennt durch das Login und den verwendeten PC die Verbindung zum passenden Headset. Er startet Anwahlversuche zu Interview-Partnern und stellt eine erfolgreich aufgebaute Verbindung zum Interviewer durch. Im Interview zeigt SPSS dem CATI Interviewer Frage für Frage auf dem Bildschirm an und speichert die Antworten. Nach der Abarbeitung einer Seite mit Fragen entscheidet SPSS, welche Fragen-Seite als nächstes zu bearbeiten ist. Durch diese Vorgehensweise werden falsch durchgeführte Interviews nahezu ausgeschlossen.

**authensis AG**  
 Landsberger Str. 408  
 81241 München

+49 89 720157-0  
 +49 89 720157-79  
 info@authensis.de  
 www.authensis.de