

PRAXISPROJEKT III

Unternehmensübergreifendes Kommunikationskonzept für die Sankt Galler Stadtwerke

Gruppenmitglieder:

Martin Landolt, Flawil
Marcel Eichmann, Uttwil
Susanne Amsler, Zweisimmen
Roman Bolliger, Bichwil

Auftraggeber:

Sankt Galler Stadtwerke

Querverbundunternehmen der Stadt St.Gallen (öffentlich-rechtlicher Anbieter von Strom, Erdgas, Wasser und Fernwärme in der Stadt St.Gallen und Umgebung)

Coaches:

Rosella Toscano-Ruffilli, lic. oec., dipl. Hdl HSG
Pius Küng, Dr. oec. HSG

Ausgangslage

Im Hinblick auf die Liberalisierung einzelner Geschäftsbereiche möchten die Sankt Galler Stadtwerke (sgsw) mittels eines unternehmensübergreifenden Kommunikationskonzepts ihre Marktposition sichern und zusätzliche Wettbewerbsvorteile schaffen.

Zielsetzung

Die sgsw hat diese Praxisprojektarbeit in Auftrag gegeben, damit aufgrund der Vision und des Unternehmensleitbildes ein unternehmensübergreifendes Kommunikationskonzept für alle Kundengruppen ausgearbeitet wird. Dieses Kommunikationskonzept soll dabei die Aspekte Corporate Design, imagebildende Massnahmen, Sponsoring- und Messeaktivitäten sowie Massnahmen zur Kundenbindung berücksichtigen.



Vorgehensweise

Um die bisherigen Kommunikationsmassnahmen der sgsw beurteilen zu können, wurde eine Imageanalyse unter Grosskunden sowie eine Konkurrenzanalyse bei zwei (zukünftigen) Mitbewerbern und einer Werbeagentur durchgeführt. Weiter beurteilte auch die Projektgruppe die bisherigen Kommunikationsmassnahmen der sgsw.

Erkenntnisse

Die Befragung der Grosskunden hat gezeigt, dass die sgsw in den letzten Jahren kundenorientierter geworden sind und damit ihr Image stark verbessern konnten. Auch der persönliche Verkauf wurde von den Kunden sehr positiv bewertet. Allerdings stellte sich heraus, dass die meisten Kommunikationsmassnahmen der sgsw von deren Kunden immer noch wenig wahrgenommen werden.

Positionierung

Im Hinblick auf die bevorstehende Liberalisierung sollten sich die sgsw als kundenorientierter Gesamtanbieter für Energie, Wasser und Wärme in der Stadt St.Gallen im Markt positionieren und damit von ihrer Konkurrenz abheben.

Kommunikationsziele

Bei der Formulierung der Kommunikationsziele wurden lediglich Wissens-, Image- und Bekanntheitsziele formuliert, da die sgsw aufgrund ihrer bisherigen Monopolstellung in der Stadt St.Gallen bereits einen hohen Bekanntheitsgrad hat. Die sgsw soll von den Kunden als kundenorientierter Gesamtanbieter wahrgenommen werden, demgegenüber sie sich auch bei einer allfälligen Marktliberalisierung loyal verhalten würden.

Massnahmenvorschläge

Durch eine Kundenkategorisierung sowie die Einführung einer Schlüsselkundenbetreuung kann die sgsw ihre Kundenorientierung weiter verbessern. Auch soll eine Werbekampagne die Kunden nochmals auf die Vorteile eines Gesamtanbieters hinweisen. Weiter sollten die sgsw ihren Auftritt mit einem eigenen Messeauftritt und einem gezielteren Sponsoringkonzept weiter verbessern.

Kommentar Coaches

Rosella Toscano-Ruffilli, lic. oec., dipl. Hdl HSG
Pius Küng, Dr. oec. HSG

Der Projektgruppe ist es gelungen, sich kompetent in die anspruchsvolle Thematik auf der Basis von Interviews und Expertengesprächen hineinzudenken, um in der Folge für das Unternehmen fokussierte Vorschläge bezüglich Kundensegmente, Ziele und massgeschneiderte Massnahmen abzuleiten. Speziell die Massnahmen zur Betreuung der Key Accounts werden das Unternehmen in dem zu erwartenden liberalisierten Markt weiterbringen, wenn es gelingt, die Erkenntnisse in klare Massnahmenpläne zu übersetzen und konsequent zu implementieren.

Kommentar Auftraggeber

Stefan Raible, Sankt Galler Stadtwerke

Die Studentengruppe hat unsere Erwartungen gut erfüllt. Besonders geschätzt haben wir die fleissige Informationsbeschaffung sowie die Analysearbeiten. Das Einholen verschiedener Expertenmeinungen und deren Auswertung sowie die konkreten Vorschläge werden uns sicher weiterbringen. Es wird nun an uns liegen, die richtigen Prioritäten, Zuständigkeiten und Termine festzulegen und die Ressourcenzuteilung zu bestimmen, damit der langfristige Zukunftserfolg unseres Full-Service-Unternehmens sichergestellt ist.