

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD

**prenominated**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



**Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die bbz st.gallen ag**

# Kommunikation im Spannungsfeld zwischen Tradition und Moderne

Die bbz st.gallen ag bewegt sich zwischen Tradition und Moderne. Einerseits verwurzelt in der traditionsreichen Bankenwelt, andererseits mitten im Zeitalter der Digitalisierung. Beide Werte sollen sich in der Kommunikation der bbz widerspiegeln. Dafür beauftragt das Unternehmen ein Projektteam der FHS St.Gallen.

## bbz st.gallen ag

Die bbz st.gallen ag ist ein Beratungsunternehmen für die Finanzbranche. Seit 1999 unterstützt das Unternehmen seine Kundschaft durch langjährige Projekterfahrung und ausgeprägte Fach- und Methodenkompetenz. Die bbz vermittelt ihr Wissen in den Bereichen Beratung, Coaching, Vertrieb, Banking, Zertifizierung und Leadership. Hierfür bietet sie Kurse, Tagungen sowie Workshops an.

## Methodik

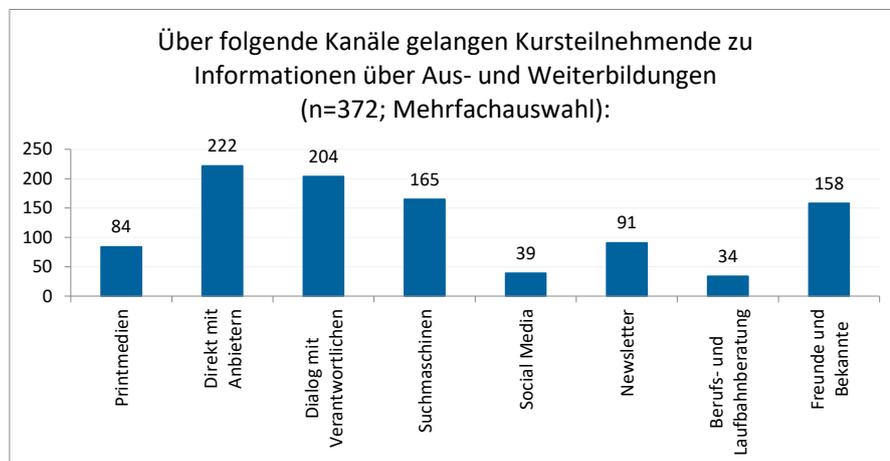
Um die Wünsche für das zukünftige Kommunikationsverhalten der bbz zu ermitteln, führte die Projektgruppe eine Stakeholderanalyse durch. Zum einen interviewte sie alle 16 Mitarbeitende der bbz zur Zufriedenheit bezüglich der unternehmensinternen Kommunikation. Zeitgleich verschaffte sich das Team ein aussagekräftiges Bild über das Kommunikationsverhalten nach Aussen und führte eine quantitative Umfrage mit 446 Kursteilnehmenden und qualitative Umfragen mit sechs Umsetzenden (HR) und zwei Entscheidungsträgern (CEO's) durch.

## Ergebnisse

Auf Basis der Stakeholderanalyse entwickelte das Team einen Kommunikationsmix in Form einer Customer Journey. Diese enthält alle Kanäle, die Kursteilnehmende vom ersten Gedanken an eine Weiterbildung bis zum Kursabschluss nutzen. Nach Priorisierung der Kanäle modellierte das Team ein direkt umsetzbares Homepage-Relaunch-Konzept inklusive Prototypen.

Die unternehmensinterne Kommunikation optimiert die Projektgruppe mit dem selbst entwickelten Change-Prozess «Von der Vision zur Tradition». An regelmässig stattfindenden Teamtagen der bbz werden Massnahmen des Changes mit der ganzen Belegschaft diskutiert, Ziele festgelegt und Erfolge gefeiert. Durch die Mobilisierung aller Mitarbeitenden soll der Change langfristig im Unternehmen gelebt und verankert werden.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)



Informationsverhalten der Kursteilnehmenden.

Quelle: eigene Darstellung.

## PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2018

### Projektteam (v. l. n. r.)

hinten: Philippe Model, Bettwiesen TG  
Branko Rajkovic, Gossau SG  
Flavia Medgyesy, Uzwil  
Raffaele Villabruna, Abtwil  
vorne: **Rahel Goop, St.Gallen, Projektleiterin**  
Pascal Schmid, Diepoldsau

### Kundschaft

bbz st.gallen ag, St.Gallen  
**Markus Bächler, Partner**  
[www.bbzs.ch](http://www.bbzs.ch)



Für uns war klar, dass es sich um einen komplexen Auftrag handelt. Das Resultat begeistert uns mehrfach: Das Team agierte mutig, arbeitete strukturiert und blieb hartnäckig, wenn wir zur Nachlässigkeit tendierten. Wir haben uns Impulse gewünscht. Gewonnen haben wir Erkenntnisse – und diese werden wir umsetzen.

### Coach

FHS St.Gallen  
**Thomas Schirmer, dipl.-Ing. FH**



Modernisierung der Kommunikation unter Wahrung traditioneller Werte. Eine Aufgabenstellung, die Einfühlungsvermögen und Methodenkompetenz erfordert. Das Projektteam hat diese Anforderung in allen Phasen des Projekts bravourös gemeistert und Lösungen entwickelt, die die Kundschaft direkt und zeitnah umsetzen wird.