



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Managementkonzeption für die **Switzerland Global Enterprise**

v.l.n.r.: **Selina Hadzalic**, Uzwil; **Leonie Grob**, Teufen; **Danijela Mihajlovic**, Arbon; **Milos Nedic**, Goldach; **Romana Künzler**, St.Gallen;
Nathalie Steiger, Gossau, Projektleiterin

Entwicklung eines Know-Your-Customer-Systems für eine bundesnahe Organisation

Mit der Erhebung von Kundenwissen kann S-GE ihre Kundschaft besser verstehen. Es besteht die Herausforderung, vorhandene Informationen intelligent und bedarfsgerecht zu verknüpfen. Die Projektgruppe erarbeitete ein Marktforschungs-Set-up mit dem Ziel, Kundenwissen zu erheben und zu bündeln.

Methodik

Als Basis für das Verständnis des aktuellen Marktforschungsprozesses von S-GE wurde mit Hilfe einer Dokumentenanalyse der interne Prozess rekonstruiert. Diese Analyse wurde durch Interviews mit Beraterinnen und Beratern von S-GE vervollständigt. Um die Anforderungen des Soll-Zustands zu definieren, wurden Best-Practice und Benchmark-Beispiele durch ein Literaturstudium und Experteninterviews herangezogen. Anhand einer Gap-Analyse konnten Optimierungspotenziale am aktuellen Prozess von S-GE abgeleitet werden. Basierend auf dieser Analyse wurde ein kontinuierliches Marktforschungs-Set-up entwickelt.

Ergebnisse

Die vorgängigen Analysen ergaben, dass die Einführung von wiederkehrenden Befragungstypen die beste Option ist. Dabei wird regelmässig das gleiche Wissen erhoben, um dieses optimal mit den vorherigen Erhebungen vergleichen zu können. Ebenso ist eine einheitliche Befragungsfrequenz pro Befragungstyp festzulegen, denn zu häufige Befragungen können zu einem geringen Rücklauf führen. Ausserdem soll für jeden Befragungstyp eine einheitliche Befragungsart eingeführt werden. Damit kann die Komplexität bei der Auswertung der Daten erheblich gesenkt werden. Dieses erhobene Wissen soll sich an den Kriterien eines Customer Knowledge-Managements orientieren und sprachlich vereinheitlicht verwaltet werden.

Um den Customer Value für die Kundschaft zu erhöhen, soll ein standardisierter, wiederkehrender Marktforschungsprozess eingeführt werden. Für ein erfolgreiches Kundenmanagement werden die Umfragen in regelmässigen Abständen vor oder nach Beanspruchung der Dienstleistungen durchgeführt.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Switzerland Global Enterprise, Zürich

S-GE ist die offizielle Schweizer Organisation für Exportförderung und Standortpromotion. S-GE fördert Schweizer KMU bei ihrem internationalen Geschäft. Know Your Customer! – ist Handlungsgrundlage für das vorliegende Projekt, mit dem Ziel, einen ersten Schritt in Richtung einer noch stärkeren Anpassung der Dienstleistungen auf die Bedürfnisse der Kundschaft zu machen.



Kundschaft

Switzerland Global Enterprise, Zürich, **Daniel Bont**, Senior Consultant China, HK, Taiwan
www.s-ge.com



Kundschaft

Switzerland Global Enterprise, Zürich, **Liliane Merk**, Customer Experience Lead
www.s-ge.com

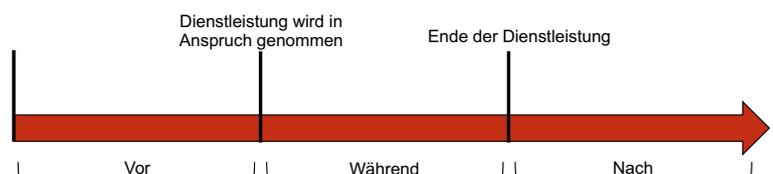
Die Studierenden haben sich für uns einem komplexen Thema angenommen und sich in die Materie der Marktforschung sowie in die Herausforderungen und Bedürfnisse von S-GE eingearbeitet. Dabei haben sie verschiedene Ansätze gewürdigt und schlussendlich einen durchdachten Marktforschungsansatz vorgeschlagen. Uns hat die Zusammenarbeit und das persönliche Involvement der Studierenden sehr gefreut.



Coach

OST – Ostschweizer Fachhochschule
Dr. Susanne Zajitschek

Kundenwissen ist bei S-GE ein entscheidender Erfolgsfaktor für die Dienstleistungsentwicklung. Mit dem durch die Projektgruppe systematisch entwickelten Marktforschungs-Set-up können die Bedürfnisse der Kunden noch spezifischer erfasst werden. Besonders eindrücklich und kreativ ist der Vorschlag, in Verbindung mit dem Customer Relations- neu auch ein Customer Knowledge-Management aufzubauen.



- Befragung zu momentanen Hürden potenziellen Starters
- Fokusgruppe
- Zufriedenheitsbefragung
- Befragung zu momentanen Herausforderungen im Export

Befragungstypen für S-GE.
Quelle: eigene Darstellung