Stadtwerke gelten als kompetent und verantwortungsorientiert

Autor(en): **Schimmel, Johannes / Niedergesäss, Ulrike**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **97 (2006)**

Heft 22

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-857742

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Stadtwerke gelten als kompetent und verantwortungsorientiert

Die bevorstehende Liberalisierung auf dem Schweizer Strommarkt führt zu Veränderungen in den Kundenerwartungen. Für die Schweizer Stadt- und Gemeindewerke ist es von besonderer Bedeutung, die Erwartungshaltung ihrer Kunden zu kennen. Kenntnis über Kundenzufriedenheit, Wechselbereitschaft, Anforderungen der Kunden z. B. in Bezug auf die Kundenbetreuung usw., aber auch wie die Stadt- und Gemeindewerke von ihren Kunden wahrgenommen werden, gewinnen immer stärker an Bedeutung. Vor diesem Hintergrund ermöglicht Swisspower ihren Partnern, regelmässig umfassende Informationen über ihre Kunden und deren Einstellungen zum Unternehmen und dem Strommarkt zu erfahren. Im Frühjahr 2006 wurden mehr als 2300 Privat- und Gewerbekunden von sechs Stadtwerken unterschiedlicher Grösse und Regionalität telefonisch zu verschiedenen Themen befragt, so z. B. Zufriedenheit mit Leistungen, Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, Image der Unternehmen, Wechselabsicht, Weiterempfehlungsbereitschaft usw. Die Swisspower-Befragung ist als Monitor angelegt und wird jährlich wiederholt. Die Konzeption und Auswertung der Studie wurde von der imug Beratungsgesellschaft aus Deutschland übernommen, die bei deutschen Energieversorgern einen ähnlichen Monitor durchführt.

■ Johannes Schimmel und
Ulrike Niedergesäss

Das Image beeinflusst die Kundenloyalität

Zu wissen, welches Image, welchen Gesamteindruck Kunden oder Kundengruppen vom Unternehmen haben, ist für die Stadt- und Gemeindewerke von besonderem Interesse. Das Image, so zeigen die Ergebnisse des Swisspower-Kundenbindungsmonitors, hat – vor allem im Bereich von Privat- und Gewerbekunden – deutlichen Einfluss auf die Kundenloyalität und trägt dazu bei, ob Kunden ihrem kommunalen Energieversorger treu bleiben wollen oder nicht.

Weitere Informationen zum Kundenbindungsmonitor
Swisspower AG
Dr. *Johannes Schimmel*
Marketing/Produkte
Mitglied der Geschäftsleitung
Limmatquai 4, Postfach 170
CH-8024 Zürich
Tel. 0041 (0)44 253 82 13
johannes.schimmel@swisspower.ch

Unter Image wird dabei die Einstellung der Kunden gegenüber dem Gesamteindruck vom Unternehmen verstanden. Dieser Gesamteindruck kann durchaus objektiven Unternehmenseigenschaften entsprechen, ist jedoch grundsätzlich ein subjektiver Eindruck, ein Bild, das Kunden vom Unternehmen haben.

Das Image der Stadt- und Gemeindewerke ist grundsätzlich positiv

Insgesamt ist das Image der sechs Stadtwerke, die sich am Swisspower-Kundenbindungsmonitor beteiligten, positiv (Bild 1). 30% der Kunden bewerten das Gesamtbild, das sie von ihrem Energieversorger haben, als «sehr positiv», 43% als «positiv». Nur 4% der Kunden beschreiben ihr Bild vom EVU als «negativ» oder «sehr negativ». Jeder vierte Kunde hat allerdings kein ausgeprägtes Bild seines Versorgers und bewegt sich bei der Bewertung weder im positiven noch im negativen Bereich.

Für das Image wurde ein durchschnittlicher Gesamtindex von 75 Punkten über alle beteiligten Unternehmen errechnet (Skala von 100 bis 0, 100 stellt dabei den höchsten erreichbaren Wert dar). Zwischen den sechs einzelnen beteiligten Stadtwerken wurden aber klare Unterschiede hinsichtlich des Images deutlich.

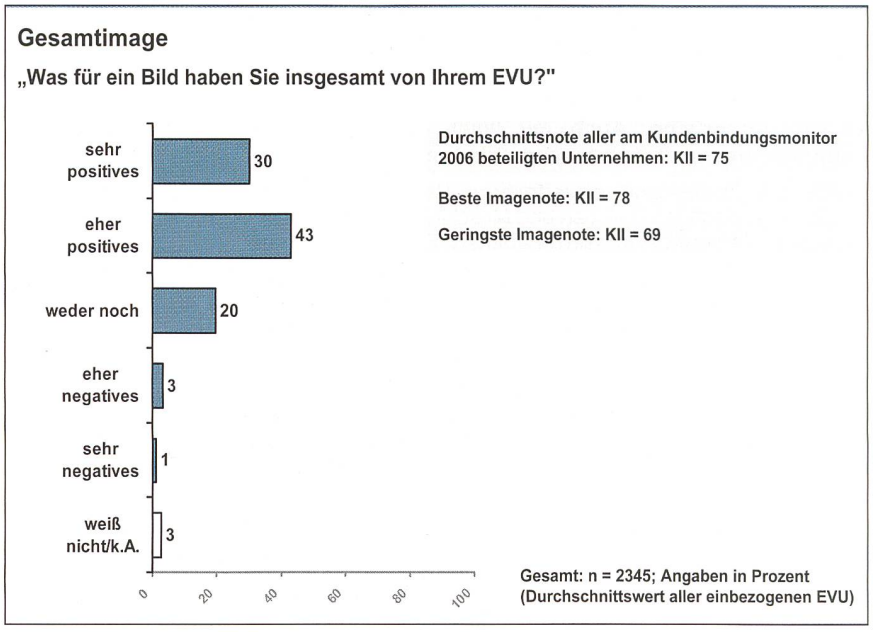


Bild 1 Image der Elektrizitätsversorgungsunternehmen.

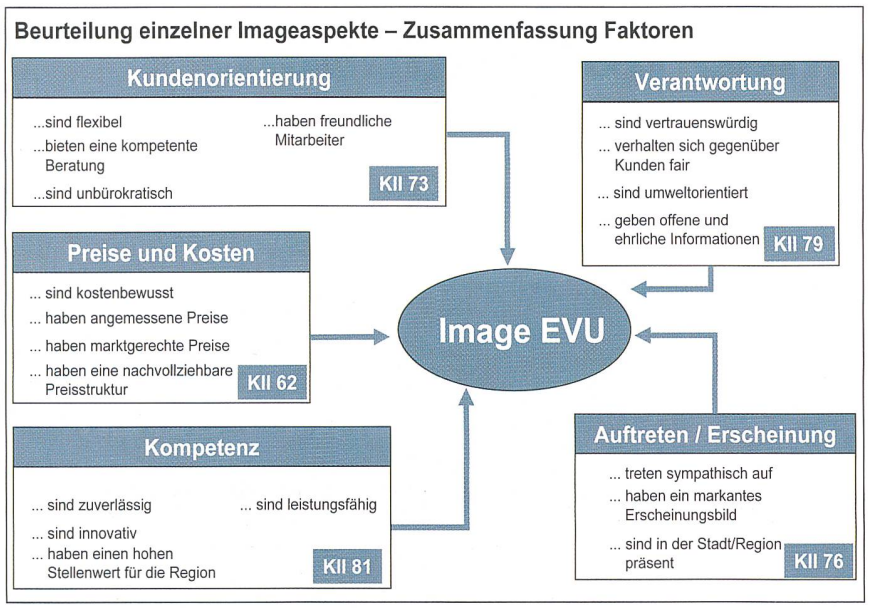


Bild 2 Einzelne Imageaspekte.

Zum Vergleich: Der Imageindex kommunaler Energieversorgungsunternehmen in Deutschland lag in der «Schwesterbefragung» des Swisspower-Kundenbindungsmonitors bei 65 Punkten.

Stadtwerke überzeugen vor allem durch Kompetenz und Verantwortungsbewusstsein

Das Image der Stadt- und Gemeindewerke wurde im Rahmen des Swisspower-Kundenbindungsmonitors anhand von fünf Faktoren abgebildet: Kundenorientierung, Verantwortungsbewusstsein, Preise/Kosten, Auftreten/Erscheinung sowie Kompetenz.

Deutlich wurde, dass den Stadt- und Gemeindewerken vor allem Eigenschaften hinsichtlich Kompetenz und Verantwortungsbewusstsein von den Privat- und Gewerbekunden zugesprochen werden. So sehen die Kunden die Unternehmen als

- zuverlässig,
- von hohem Stellenwert für die Region,
- vertrauenswürdig,
- leistungsfähig,
- fair gegenüber den Kunden und
- freundlich.

Deutlich weniger dagegen werden die Stadt- und Gemeindewerke aber als kostenbewusst, flexibel bzw. unbürokratisch, innovativ und markant im Erscheinungsbild wahrgenommen.

Was bedeutet das für die Stadt- und Gemeindewerke? Die differenzierte Auswertung der Kundenerwartungen im Swisspower-Monitor zeigt Handlungsbereiche auf.

Verantwortungs- und Kundenorientierung sind die zentralen Erwartungen der Kunden an die Stadt- und Gemeindewerke

Deutlich wird im Swisspower-Kundenbindungsmonitor: Die Privat- und Gewerbekunden legen Wert auf Verantwortungs- und Kundenorientierung ihrer Versorger. Während die Stadt- und Gemeindewerke in Bezug auf Verantwortung gut abschneiden, bleiben hinsichtlich der Kundenorientierung noch Kundenwünsche offen. Aus Sicht der Kunden bestehen hinsichtlich Flexibilität bzw. wenig bürokratischem Handeln und kompetenter Beratung noch Verbesserungspotenziale, die im Kundenurteil Gewicht haben.

Zu beobachten sind auch weniger gute Beurteilungen der Stadt- und Gemeindewerke hinsichtlich des Aspekts Preise und Kosten (Bild 2). Interessant: Der Aspekt Preise und Kosten ist den Privat- und Gewerbekunden zwar nicht unwichtig, er liegt aber in der Erwartungshaltung nicht vorn. Verantwortungs- und Kundenorientierung, aber auch Kompetenz der Stadt- und Gemeindewerke, fallen für die Kunden stärker ins Gewicht. Weniger wichtig ist in den Augen der Kunden dagegen das Auftreten der Unternehmen.

Deutlich wird also, dass Kunden von ihren Stadt- und Gemeindewerken «neue» Eigenschaften erwarten. Und dieses sind z.T. Eigenschaften (Flexibilität), die den Unternehmen nur bedingt zugesprochen werden.

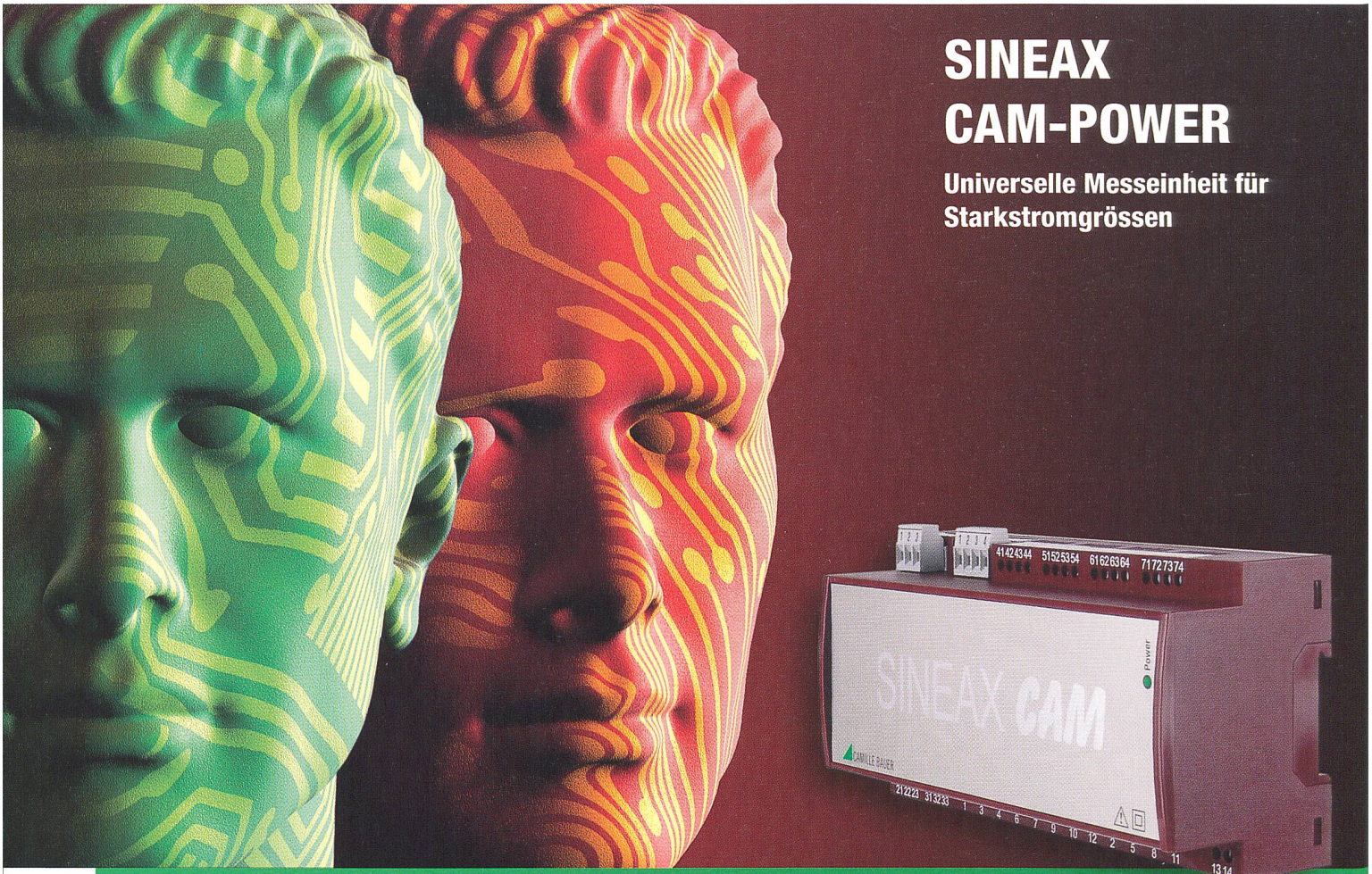
Stadt- und Gemeindewerke müssen sich noch stärker als kunden- oder serviceorientierte Unternehmen positionieren

An den ermittelten Imageaspekten konkret anzusetzen und Massnahmen zu ergreifen, das Bild der Kunden hinsichtlich dieser «neuen» Eigenschaften zu verbessern, hilft Stadt- und Gemeindewerken, ihr positives Image bei ihren Kunden auch in Zukunft zu halten oder zu fördern. Die Ausgangssituation ist für die Stadt- und Gemeindewerke dabei gut: Denn die Basis, von ihren Kunden als zuverlässige, vertrauenswürdige Unternehmen, die einen hohen Stellenwert für die Stadt oder die Region haben, gesehen zu werden, sollten die Stadt- und Gemeindewerke halten und nutzen. Es gilt, die Palette zu erweitern und sich vermehrt als kunden- oder serviceorientierte Unternehmen zu positionieren.

Les entreprises municipales sont considérées comme compétentes et prenant leurs responsabilités

Les attentes des clients changent avec la libéralisation du marché suisse de l'électricité. Pour les entreprises électriques municipales et communales, il est particulièrement important de connaître les attentes de leurs clients. Des informations sur la satisfaction des clients, leur disposition à changer de fournisseur, leurs exigences par exemple en matière de service à la clientèle ainsi que le fait de savoir comment les entreprises électriques municipales et communales sont perçues par les clients gagnent en importance. Dans ce contexte, Swisspower permet à ses partenaires d'avoir régulièrement des informations détaillées sur leurs clients et leur attitude par rapport à l'entreprise et au marché de l'électricité. Au printemps 2006, plus de 2300 clients privés et artisanaux de six entreprises municipales de taille et de région différentes ont été interrogés par téléphone sur divers thèmes comme la satisfaction concernant les prestations, le rapport qualité-prix, l'image des entreprises, l'intention de changer de fournisseur, la disposition à recommander l'entreprise, etc.

Die innovative Lösung ohne Denkpausen.



Systematisches Denken.

Gezieltes Beobachten in der Starkstrom-Messtechnik.

Hinter unserer Messtechnik steht der Mensch.

Unsere Kunden und der Markt mit all seinen wechselnden, neuen Herausforderungen widerspiegeln seit jeher unsere Ziele. Diese Lernfähigkeit wird in den Produkten konsequent umgesetzt, speziell bei kundenspezifischen Lösungen.

- Der SINEAX CAM-POWER ist eine Messeinheit, die lückenlos Starkstromgrössen (128 Messungen pro Periode) erfassen kann. Eine einmalige Eigenschaft, die in der Vergangenheit kostspieligen Netzanalysatoren vorbehalten war.
- Das hochgenaue Messverfahren (Klasse 0,1), die ausserordentlich schnelle Einstellzeit (40 ms) und die Messung des Nullleiterstromes ermöglichen problemlos den Einsatz in allen Netzen.
- Das optionale Interface mit bis zu 12 analogen und/oder digitalen I/Os öffnet ein weites Feld an Steuer- und Datenerfassungs-Anwendungen.
- Die Konfigurations-Software ermöglicht zudem die Ansicht des aktuellen Netzzustandes, Erfassung von Extremwerten und Erkennung von Anschlussfehlern.
- SINEAX CAM-POWER ist die innovativste und technisch fortgeschrittenste Lösung für Messungen in Starkstromnetzen.

GMC-Instruments Schweiz AG
Glattalstrasse 63
CH-8052 Zürich
Telefon: 044 308 80 80
Telefax: 044 308 80 88
e-Mail: info@gmc-instruments.ch
www.gmc-instruments.ch

GMC-Instruments Schweiz SA
rue des Champs-Lovats 9
CH-1400 Yverdon
Téléphone: 024 446 28 80
Téléfax: 024 446 28 81
e-Mail: info@gmc-instruments.ch
www.gmc-instruments.ch

CAMILLE BAUER
Auf uns ist Verlass.