



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Unternehmensanalyse
und Marktforschung
für die Tierärztliche Verrechnungsstelle GST AG

Kundenorientierte Analyse von Bedürfnissen im Marktwandel bei tierärztlichen Praxen

Die Veterinärbranche befindet sich in einem starken Umschwung aufgrund der neu aufkommenden Tierarztpraxisketten. Diese Entwicklung beschäftigt auch die TVS, weshalb sie anhand einer kundenorientierten Marktforschung die Kundenbedürfnisse identifizieren möchte, um die Kunden weiter ans Unternehmen zu binden.

Methodik

Das Projektteam hat sowohl eine qualitative als auch eine quantitative Umfrage durchgeführt, um die vorherrschenden Bedürfnisse im Veterinärmarkt zu ermitteln. Dabei lag der Fokus vor allem auf der qualitativen Befragungen der aufkommenden Praxisketten. Neben den Kundenbefragungen wurde auch die Lieferantenseite befragt, um ein besseres Bild der Marktentwicklung zu erhalten. In der quantitativen Onlineumfrage wurden 400 Tierärztinnen und Tierärzte angeschrieben, wovon 62 an der Umfrage teilgenommen haben. Für die qualitativen Interviews wurden sieben Praxisketten befragt. Die ausgewerteten Ergebnisse aus der Forschung wurden anhand einer SWOT-Analyse und einer SWOT-Matrix analysiert und daraus wurden Stossrichtungen sowie Massnahmen erarbeitet.

Ergebnisse

Die Bestellplattform Vetpoint ist sowohl die wichtigste als auch die verbreitetste Dienstleistung der TVS. Dies ergab sich aus der quantitativen Befragung. Auch in der qualitativen Befragung konnte Vetpoint als wichtigste Dienstleistung eruiert werden, jedoch herrscht hier noch Verbesserungspotenzial. Zudem schätzen die Kunden die Zusammenarbeit mit der TVS sehr. Ein Bedürfnis, welches gemäss den Praxisketten noch vernachlässigt wird, ist hauptsächlich die Anbindungsmöglichkeit der Bestellplattform an Praxismanagement- und ERP-Systeme. Auch die Gebühren und die Rechnungsstellung wurden kritisiert, da diese oft den Konzernregeln widersprechen.

Bei der Analyse der Bedürfnisse sowie der Erarbeitung der Stossrichtungen und deren Massnahmen kamen folgende Punkte auf, die Verbesserungspotenzial aufweisen. Neben der Weiterentwicklung von Vetpoint kam auch die Forcierung der Datenverarbeitungsplattform VETdata auf. Zudem würde eine verbesserte Kommunikationspolitik viele Unklarheiten insbesondere bezüglich der Gebühren auflösen.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Tierärztliche Verrechnungsstelle GST AG, St.Gallen
1976 wurde die TVS GST AG von der Tierärzteschaft sowie der Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzten (GST) gegründet. Die TVS ist seit der Gründung als Factoring-Dienstleister für die Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte sowie deren Lieferanten tätig. Geführt von Gregor Taeschler sowie deren Lieferanten folgt das Unternehmen eine Strategie mit dem Fokus Digitalisierung. Die TVS gilt als ein unverzichtlicher Partner im Veterinärmarkt.



Kundschaft

Tierärztliche Verrechnungsstelle
GST AG, St.Gallen
Gregor Taeschler, Geschäftsführer
www.tvsg-ogv.ch

Das sehr engagierte und motivierte Projektteam hat es verstanden, die Situation gut zu erfassen und in ihrer Arbeit spannende Erkenntnisse zu gewinnen. Diese Erkenntnisse bestärken uns im bereits eingeschlagenen Weg und geben uns wertvolle Inputs für eine noch kundenorientiertere Vorgehensweise in die Zukunft. Die zahlreichen Verbesserungsvorschläge haben uns zudem veranlasst, bereits erste Schritte in die Wege zu leiten. Herzlichen Dank für die gute Arbeit.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Dr. Samuel Wagnière

Mit einer seriösen Vorgehensweise und einer sorgfältigen Auswertung der Marktforschungsergebnisse sowie der Zusammenarbeit mit der Kundschaft ist es dem Projektteam gelungen, vielversprechende Ansätze für die Strategieverfolgung zu konzipieren.

		Praxiskette als Interviewpartner						
		Praxiskette 1	Praxiskette 2	Praxiskette 3	Praxiskette 4	Praxiskette 5	Praxiskette 6	Praxiskette 7
Kriterien	Zusammenarbeit							
	mit der TVS							
	mit den Lieferanten							
	Forderungen an TVS							
	Weiterführung Vetpoint							
	Beibehaltung Rechnungsstellung							
	Umsetzung Vetdata							
	Schnittstelle: Finanzbuchhaltung							
	Schnittstelle: Lagerverwaltung							
	Gebühren und Kosten							
	Unterstützung Branche							
	Beendigung der Zusammenarbeit							
	Firmenstrategie							
	Expansion							
Ausblick in die Zukunft								

Legende
Positiv
Neutral / Enthaltung
Negativ

Überblick der Ergebnisse aus den qualitativen Befragungen
Quelle: eigene Darstellung