



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Marktforschung
für die **Technischen Betriebe Wil**

v.l.n.r.: **Cedric Flühler**, Wädenswil ZH; **Nino Schmed**, Oberurnen GL; **Anthony Wurmser**, Adliswil ZH; **Samuel Ziegler**, Galgenen SZ; Projektleiter;
Till Bircher, Stäfa ZH; **Jaden Scheidegger**, Langnau am Albis ZH

Wege zur agilen und smarten Energiewirtschaft

Der Trend nach nachhaltiger Energieversorgung und gesellschaftlichem Bewusstsein ist so aktuell wie nie zuvor. Dieser Umschwung wurde auch von der TBW wahrgenommen, welche 2022 die neue Energiemarke deineenergie lancierte. Damit soll die Verschiebung zu einem agilen, smarten und zeitgerechten Energiedienstleister gelingen.

Methodik

Der Kern dieser Projektarbeit besteht aus einer Primärforschung und einem Ideen-Workshop mit anschliessendem Testing.

Die Primärforschung ist in Form einer Onlineumfrage mit dem Fokus auf die Bereiche: Wahrnehmung der Produkte, Erneuerbare Energie und das Customer Profile der Kundschaft durchgeführt. Aus den erhobenen Daten wurden im Ideen-Workshop Produktideen entwickelt und im Anschluss an Branchenexperten, Probandinnen und Probanden aus der Kundschaft getestet.

Aus dem Kern der Arbeit wurden im Anschluss Handlungsempfehlungen, ein Massnahmenpaket sowie Anträge an die Geschäftsleitung erarbeitet.

Ergebnisse

Die Wiler Bevölkerung und die Kundschaft der TBW ist verunsichert bezüglich neuer Energietechnologien und hat grosse Mühe, Energielösungen miteinander zu vergleichen. Das zeigte sich klar in der quantitativen Kundenbefragung, aber auch in der qualitativen Strassenumfrage der Wiler Stadtbevölkerung. Um diese Lücken zu schliessen und die potenzielle Kundschaft frühzeitig zu binden, empfiehlt das Projektteam einen „deineenergie Product Finder“ einzusetzen, der ihnen mit vereinfachten Animationen verschiedene nachhaltige Energielösungen präsentiert und sie direkt miteinander vergleichbar macht. Auch eine „deineenergie Community“ Plattform soll eingesetzt werden, damit die TBW mit potenziellen und bestehenden Kundinnen und Kunden interagieren und über aktuelle Energiethemen diskutieren kann. So soll die TBW frühzeitig Trends erkennen und möglichen Unsicherheiten der Bevölkerung gezielt Abhilfe schaffen. Diese Produkte sollen in kleinen, mit QR-Codes versehenen Werbeplakaten in der Wiler Innenstadt und im ÖV beworben werden.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Technische Betriebe Wil, Wil (SG)

Die TBW ist eine Energieversorgungsunternehmung und versorgt die Bevölkerung unter anderem mit Strom, Gas, Wasser, Wärme und Erdgas. Das Unternehmen beschäftigt rund 80 Mitarbeitende und ist in der Grossregion Wil tätig. Im April 2022 wurde das Produkt deineenergie lanciert um den Markt der nachhaltigen Energielösungen abzudecken und für eine grünere Zukunft zu sorgen.



Kundschaft

Technische Betriebe Wil, Wil (SG)
**Natascia Gava, Fachspezialistin
Marketing & Kommunikation**
www.tb-wil.ch

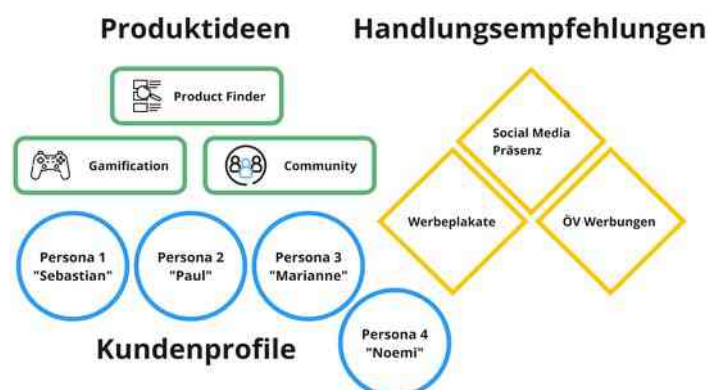
Das Projektteam hat intensiv das bisherige und zukünftige Kundenerlebnis von bestehenden und potenziellen Kund*innen untersucht. Die Erkenntnisse, die wir aus der Kundenumfrage, den Tiefeninterviews und dem Workshop gewonnen haben, unterstützen uns bei der Entwicklung neuer Energie-Dienstleistungen. Darüber hinaus haben wir Ideen für zukünftige Marketing-Massnahmen gewonnen. Wir danken dem gesamten Team für die wertvolle Arbeit.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Michael Czarniecki, M.A. HSG

Mit diesem Resultat kann die TB Wil neue Produkte anbieten, welche auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten sind. In der Kombination von quantitativer und qualitativer Marktforschung wurden «Buying Personas» definiert und in einem Workshop der Kundschaft präsentiert. Darin wurden die neuen Angebote entwickelt und danach mit Kunden getestet.



Ergebnisse der Projektarbeit auf einen Blick
Quelle: eigene Darstellung mit Miro