

+++ badenovaWÄRMEPLUS +++ EnBW +++ Innogy +++ Stadtwerke Dessau +++ Stadtwerke Hof +++
Stadtwerke Itzehoe +++ Stadtwerke Magdeburg +++ STEAG +++ Uniper +++ Vattenfall +++ badenovaWärm

Studiensteckbrief

Marketing-Mix-Analyse Fernwärme 2018

erarbeitet von:
research tools, Esslingen am Neckar

Dezember 2018

powered by:



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief
Marketing-Mix-Analyse Fernwärme 2018

Informationen zur Studie

Ausgewählte Key Facts:

- Die berücksichtigten Anbieter bieten in der Regel genau ein Fernwärmeprodukt an. Abgrenzung erfolgt über eine Auswahl an kommunizierter Leistungen.
- In der Kostenanalyse offerieren über alle Nutzerprofile hinweg zwei Anbieter günstigste Jahreskosten.
- Zwischen fünf und 13 unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Im Durchschnitt stehen die Serviceteams der Unternehmen telefonisch an 62 Stunden pro Woche für Kundenanfragen bereit.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes liegt bei Telefonanfragen über alle Anbieter hinweg betrachtet deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Klassische mediale Werbung für Fernwärme findet kaum statt.
- Alle Energieunternehmen unterhalten Profile auf Social Media Kanälen, vier davon nutzen ihre Kanäle zur Kommunikation produktrelevanter Inhalte.

Informationen zur Studie

Key Facts der Marketing-Mix-Bereiche:



Informationen zur Studie

Nutzen und Umfang der Studie:

Kern der Analyse ist das **Marketingverhalten** der zehn Anbieter

Analyseinhalte: **Product, Price, Place, Promotion**

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **265 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PPT-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

Nutzen: Basis für klare Positionierung und adäquate Reaktion auf Marketingmaßnahmen der Wettbewerber

zehn Anbieter von Fernwärme:

- badenova WÄRMEPLUS
- EnBW
- Innogy
- Stadtwerke Dessau
- Stadtwerke Hof
- Stadtwerke Itzehoe
- Stadtwerke Magdeburg
- STEAG
- Uniper
- Vattenfall

Informationen zur Studie

Analysierte Anbieter:

**Badenova
WÄRMEPLUS**

Websitefeature Chat

EnBW

starke Performance
Kundendienst

Innogy

hohe Anzahl an
Kontaktwegen

Stadtwerke Dessau

Alleinstellungen bei
Produktleistungen

Stadtwerke Hof

hohe Konsistenz bei
den USPs

Stadtwerke Itzehoe

gute App-Bewertung

**Stadtwerke
Magdeburg**

hohe Anzahl an
Auszeichnungen

STEAG

starke mediale
Kommunikation

Uniper

günstiger Grundpreis

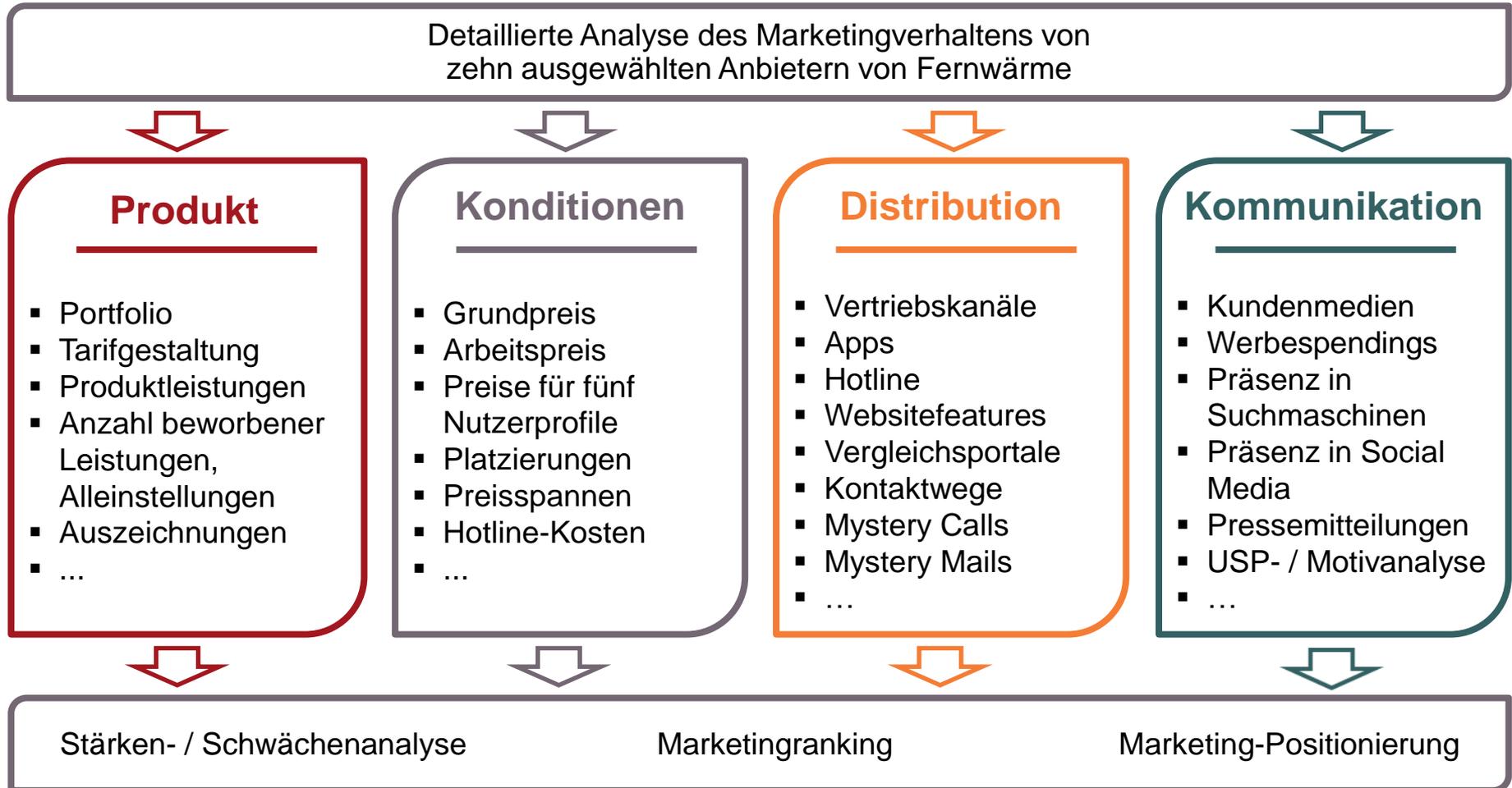
Vattenfall

starke Präsenz in
Social Media

Diese Studie analysiert besonders marketing-aktive Anbieter der Branche. Basis der Anbietersauswahl ist eine Vorrecherche zu Produktportfolio, Pricing, Distribution und Kommunikation.

Informationen zur Studie

Konzeption:



Informationen zur Studie

Studieninhalte:

Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Produktleistungen, Auszeichnungen
- Preisniveau, Preispositionierung, Preise für fünf Nutzerprofile
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Positionierung in Suchmaschinen
- Präsenz in Social Media (Facebook, Google+, Twitter, YouTube)
- Analyse von Konsistenz und Alleinstellung bei Vorteilsargumenten und Werbemotiven
- Marketing-Mix-Ranking auf Basis aller erfassten Marketingmaßnahmen
- statistische Analyse der Marketing-Positionierung

Die Studie in Zahlen:

- 10 Anbieter im Vergleich
- detaillierte Analyse von 11 Fernwärmeprodukten
- jährliche Kosten für 5 Nutzerprofile
- 50 Mystery Calls, 50 Mystery Mails
- Werbeausgaben und Werbemotive in 5 Mediengattungen
- 4 Social Media Kanäle

Forschungsdesign:

Die Studie basiert auf Marktinformationen aus eigenen Erhebungen, Online-Datenbanken, Mystery Research und verschiedensten Sekundärquellen. Hier sind insbesondere die kostenpflichtigen Daten von **AdVision digital** (Werbependings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im Dezember 2018 erschienen.

Preis: Die 265 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	6
➤ Forschungsdesign	14
➤ Produkt	17
▪ Portfolio	21
Anzahl Produkte, Tarifgestaltung	
▪ Produktleistungen	23
Leistungsumfang nach Anbieter, Anzahl beworbener Leistungen, Alleinstellungen	
▪ Auszeichnungen, Gütesiegel	30
▪ Alleinstellungsmerkmale	32
➤ Konditionen	34
▪ Preise	38
Grundpreis, Arbeitspreis, Faktoren der Kostenberechnung, Nutzerprofile, Platzierungen, Ranking, Spanne der Preise, Medianbeiträge	
▪ Hotline	45
▪ Weitere Konditionenmaßnahmen	46
▪ Alleinstellungsmerkmale	48



Inhaltsverzeichnis

➤ Distribution	50
▪ Vertriebswege	55
Händler, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon	
▪ Apps für mobile Endgeräte	56
▪ Vertriebsmodelle	59
Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	
▪ Website	61
Usability, Features	
▪ Vergleichsportal-Marketing	65
Vergleichsportale, Listungen, Platzierungen, Scoring, Anzeigen	
▪ Kontaktwege	66
Hotline, Filialen, schriftlicher Kontakt, Social Media	
▪ Performance bei Telefonanfragen	70
50 Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Performance bei Onlineanfragen	78
50 Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Alleinstellungsmerkmale	91



Inhaltsverzeichnis

➤ Kommunikation	93
▪ Website	102
Slogans, Nutzenargumente	
▪ Flyer und Prospekte	112
Formate, Inhalte, Motive	
▪ Kundenmedien	122
Kundenmagazin, Newsletter	
▪ Werbung	123
Werbeaufwendungen nach Mediengattungen, im Zeitverlauf, wichtige Werbemotive	
▪ Suchmaschinen-Marketing	133
Platzierung von Suchtreffern und Suchanzeigen, Scoring	
▪ Social Media-Marketing	143
Blog, Forum, Facebook, Google+, YouTube, Scoring, Influencer	
▪ Public Relations	161
Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	
▪ USP-Analyse	176
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	191
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Alleinstellungsmerkmale	204



Inhaltsverzeichnis

➤ Stärken und Schwächen	206
➤ Marketingranking	220
▪ Produkt	223
▪ Konditionen	228
▪ Distribution	233
▪ Kommunikation	242
▪ Marketing-Mix gesamt	251
➤ Marketing-Positionierung	254
➤ Quellenverzeichnis	262
➤ Kontakt	264



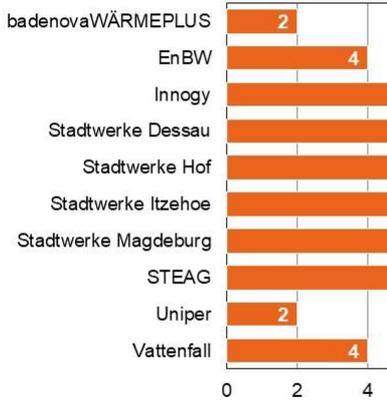
Beispielseiten (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Welche Leistungen beinhalten die Produkte?

Produkt Portfolio

Anzahl der verfügbaren Fernwärmeprodukte nach Anbieter



Quelle: research tools



Produkt

Produktleistungen

Beworbene Leistungen

Anbieter	21	22	23	24	25	26	27
badenovaWP		x		x		x	
EnBW		x			x	x	
Innogy		x		x			
SW Dessau	x	x					x
SW Hof		x					
SW Itzehoe		x	x				
SW Magdeburg		x					
STEAG	x	x	x		x		x
Uniper	x	x			x		
Vattenfall	x	x			x		

Quelle: Website der Anbieter



Konditionen

Preise

Preise für Fernwärme nach Nutzungsprofilen (Angaben in Euro pro Monat)

Anbieter	Profil				
	1	2	3	4	5
SW Itzehoe	137,14	79,99	78,84	-	35,59
SW Magdeburg	86,19	61,01	100,69	66,63	18,70
STEAG	137,14	79,99	78,84	-	35,59
Uniper	86,19	61,01	100,69	66,63	18,70
Vattenfall	137,14	79,99	78,84	-	35,59

Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix Analyse
Fernwärme 2018

Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

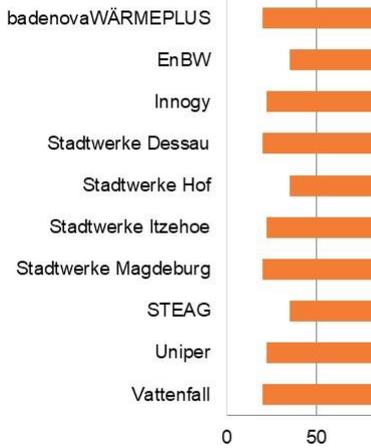
Beispielseiten (2)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Konditionen

Beiträge

Spanne der Preise für Fernwärme (Spanne über alle zehn Profile, Angaben in Euro)



Quelle: research tools



Distribution

Servicecenter-Performance Telefon

Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in Wa schleif
badenovaWP	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
EnBW	persönlich	-
Innogy	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
SW Dessau	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
SW Hof	persönlich	-

Quelle: reser

tools

Mit welchen Websitefeatures punkten die Anbieter?

Distribution

Website

Websites-Features

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
badenovaWP	x			x			x			x					x			x		x
EnBW	x			x		x	x			x					x			x	x	x
Innogy	x			x			x			x					x			x		x
SW Dessau	x			x		x	x			x					x			x	x	x
SW Hof	x			x			x			x					x			x		x
SW Itzehoe	x			x		x	x			x					x			x	x	x
SW Magdeburg	x			x			x			x					x			x		x
STEAG	x			x			x	x		x					x			x	x	x
Uniper	x			x			x			x					x			x		x
Vattenfall	x			x		x	x			x					x			x	x	x

Quelle: research tools



Marketing-Mix Analyse
Fernwärme 2018

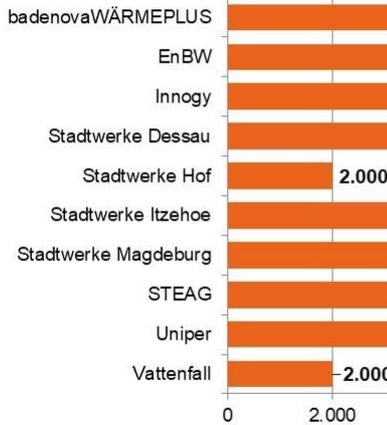
Welche Anbieter überzeugen bei Kundenanfragen?

Beispieleiten (3)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Fernwärme nach Anbieter von August 2017 bis September 2018
(Angaben in Tausend Euro)



Quelle: AdVision digital; Berechnungen durch research tools



Kommunikation Suchmaschinen-Marketing

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
badenovaWP		2		
EnBW				
Innogy				
SW Dessau		2	1	
SW Hof		2		
SW Itzehoe				
SW Magdeburg	1			
STEAG				
Uniper		2	1	
Vattenfall		2		

Quelle: research tools

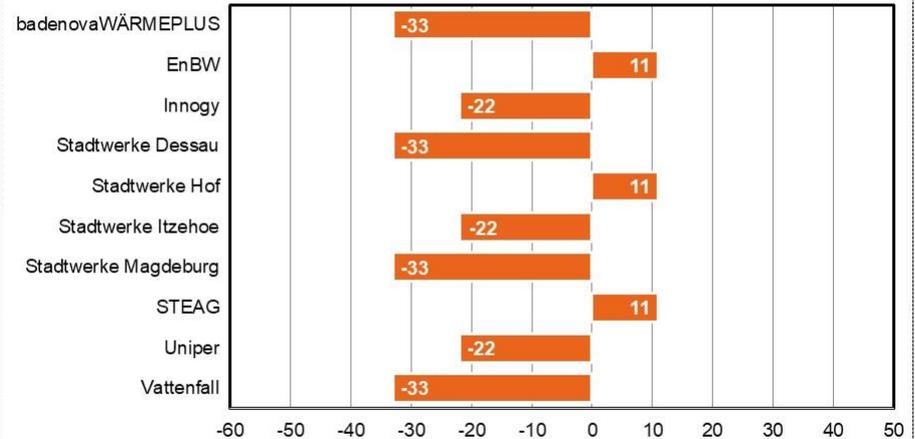


Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?

Kommunikation Presseeffizienz

Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus Anteil bei Pressemitteilungen



Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fachzeitschriften, Website der Anbieter



Marketing-Mix Analyse
Fernwärme 2018

Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?

Beispieleiten (4)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung des Impacts betreffend Facebook, Google+, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseresonanz (Angaben in Prozent)

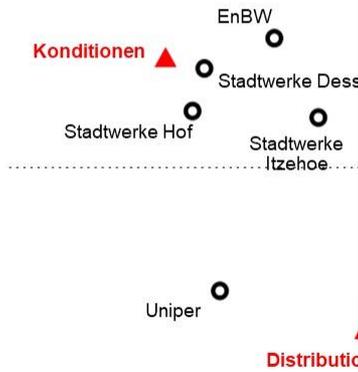
Anbieter	Faceb.	Google+	Twitter
badenovaWP	20,0	20,0	40
EnBW	40,0	20,0	
Innogy	-	20,0	20
SW Dessau	-	-	
SW Hof	-	-	
SW Itzehoe	20,0	20,0	
SW Magdeburg	-	-	
STEAG	-	-	
Uniper	-	-	
Vattenfall	20,0	20,0	40

Quelle: research tools; * Pressemitteilungen ** Presseartikel



Marketing-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

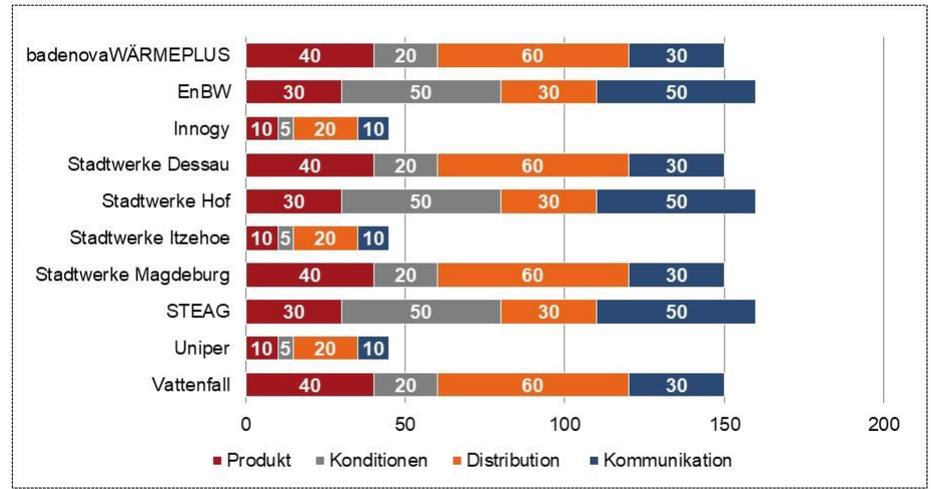


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



In welchen PR-Medien weisen die Unternehmen Stärken auf?



Marketing-Mix Analyse
Fernwärme 2018

Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

FAX: +49 (0)711 – 55090384

Auftragnehmer: research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 3.600 EUR zzgl. MwSt. die

Marketing-Mix-Analyse Fernwärme 2018.

Auftraggeber:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Position/Funktion: _____

Datum, Ort, Unterschrift: _____

Kontakt / Branchenerfahrung

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

Uwe Matzner



Geschäftsführer

Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM

Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

www.research-tools.net

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt zur Energiebranche erschienen:

- Studie eVisibility Energie 2018
- Werbemarktanalyse Kraftstoffe 2018
- Werbemarktanalyse Stromanbieter 2018
- Studie Kundenpfade Energie 2017
- Marketing-Mix-Analyse Wärmestrom 2017
- Studie Vergleichsportal-Marketing Energie 2017

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Energiebranche erschienen seit 2014 20 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2015 über 40 Studien.

