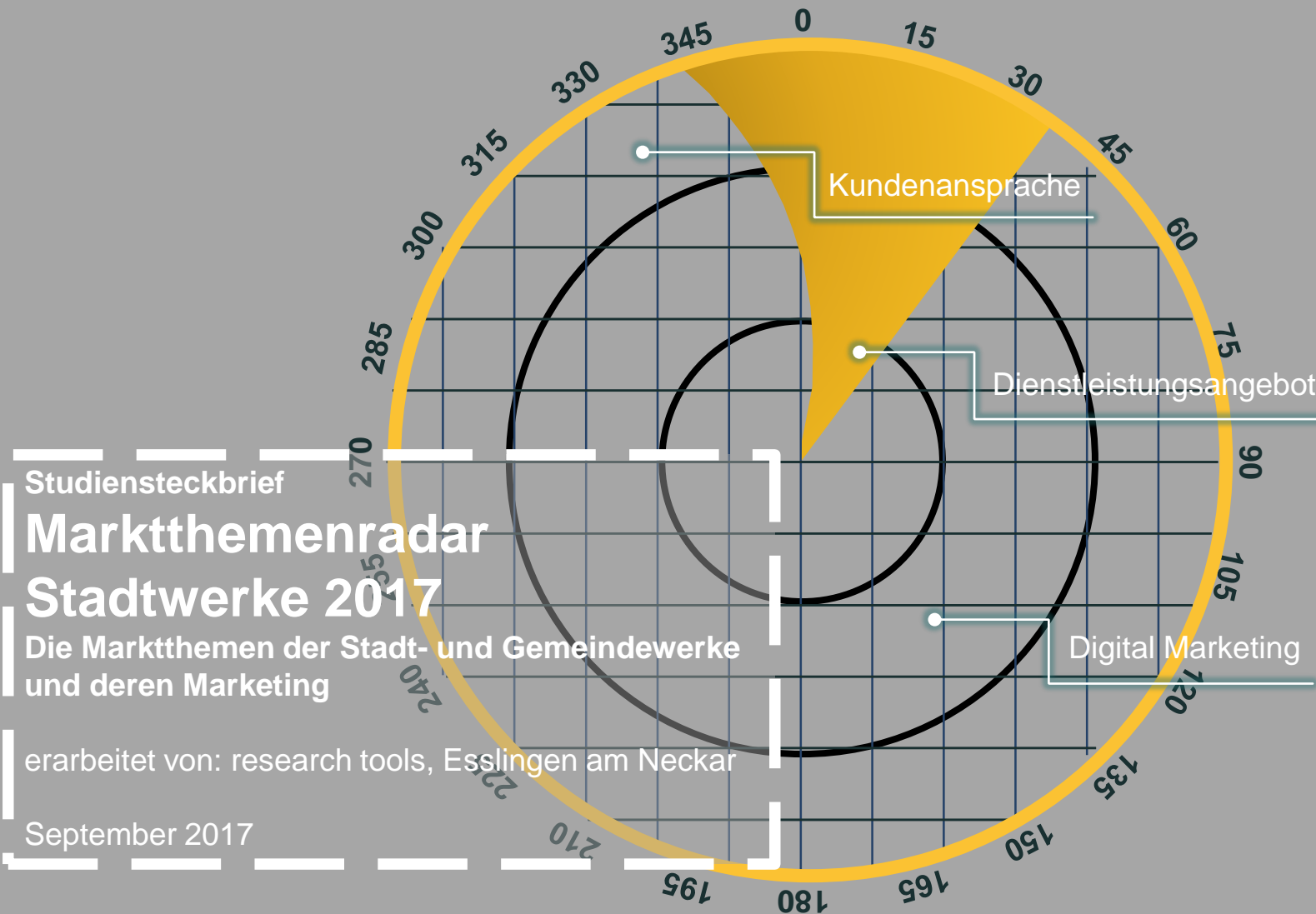


Studiensteckbrief  
**Marktthemenradar**  
**Stadtwerke 2017**  
Die Marktthemen der Stadt- und Gemeindewerke  
und deren Marketing

erarbeitet von: research tools, Esslingen am Neckar

September 2017



## Ausgewählte Ergebnisse

- Die Themenbereich ‚Kundenorientierung‘ und ‚Regenerative Energien‘ stellen derzeit einen beträchtlichen Teil der Herausforderungen und Probleme bei Stadt- und Gemeindewerken.
- Digitalisierung, E-Mobilität, Kundenbindung und Netzsicherheit sind bedeutende Einzelthemen, die von den Versorgungsunternehmen innerhalb der einzelnen Cluster thematisiert werden.
- Bei der Bedeutung der Marktthemen spielt die Unternehmensgröße eine wichtige Rolle. Während für größere Stadtwerke der Themenkomplex ‚Aufbau von Ladenetzen für E-Mobilität‘ eine Rolle spielt, denken kleinere Stadtwerke an den Markenaufbau oder Cross-Selling.
- Bei den als vorbildlich genannten Marketingmaßnahmen entfallen etliche Nennungen auf den Service, mit denen Stadtwerke versuchen, sich bei ihren Zielgruppen zu profilieren.
- Die Aufstellung der bereits realisierten bzw. der künftig geplanter Dienstleistungen zeigt, dass sich die Branche über individuelle Serviceangebote zu differenzieren versucht.
- Über die Hälfte der Stadtwerke sieht einen Onlineshop oder Suchmaschinenmarketing als nicht relevant an. Noch deutlich höher ist der Anteil, wenn es um die Nutzung der Social Media geht.

## Studieninhalte

- **Aktuelle Themen**  
Mit welchen Herausforderungen und Problemen beschäftigen sich öffentliche Versorger momentan?
- **Marktthemenranking**  
Wie wichtig sind einzelne Themen in der Branche und warum?
- **Herausragende Marketingmaßnahmen**  
Welche Marketingmaßnahmen welcher Stadtwerke werden in der Branche als vorbildlich erachtet?
- **Marketingranking der Unternehmen**  
Bekanntheit und Bewertung des Marketings führender öffentlicher Versorger aus Sicht der Marktteilnehmer
- **Themenspecial 1: Dienstleistungen für Privathaushalte**  
Was wird derzeit angeboten, was ist künftig geplant?
- **Themenspecial 2: Digitales Marketing**  
Welche Aktivitäten werden heute eingesetzt, welche sind künftig geplant?

# Informationen zur Studie

## Nutzen und Umfang der Studie:

Darstellung aktueller **Themen** und **Herausforderungen**

**Marktthemenranking** nach Anzahl Privatkunden

Herausragende **Marketingmaßnahmen** der Branche

Ranking **Marketing-Mix** großer Stadtwerke der Branche

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

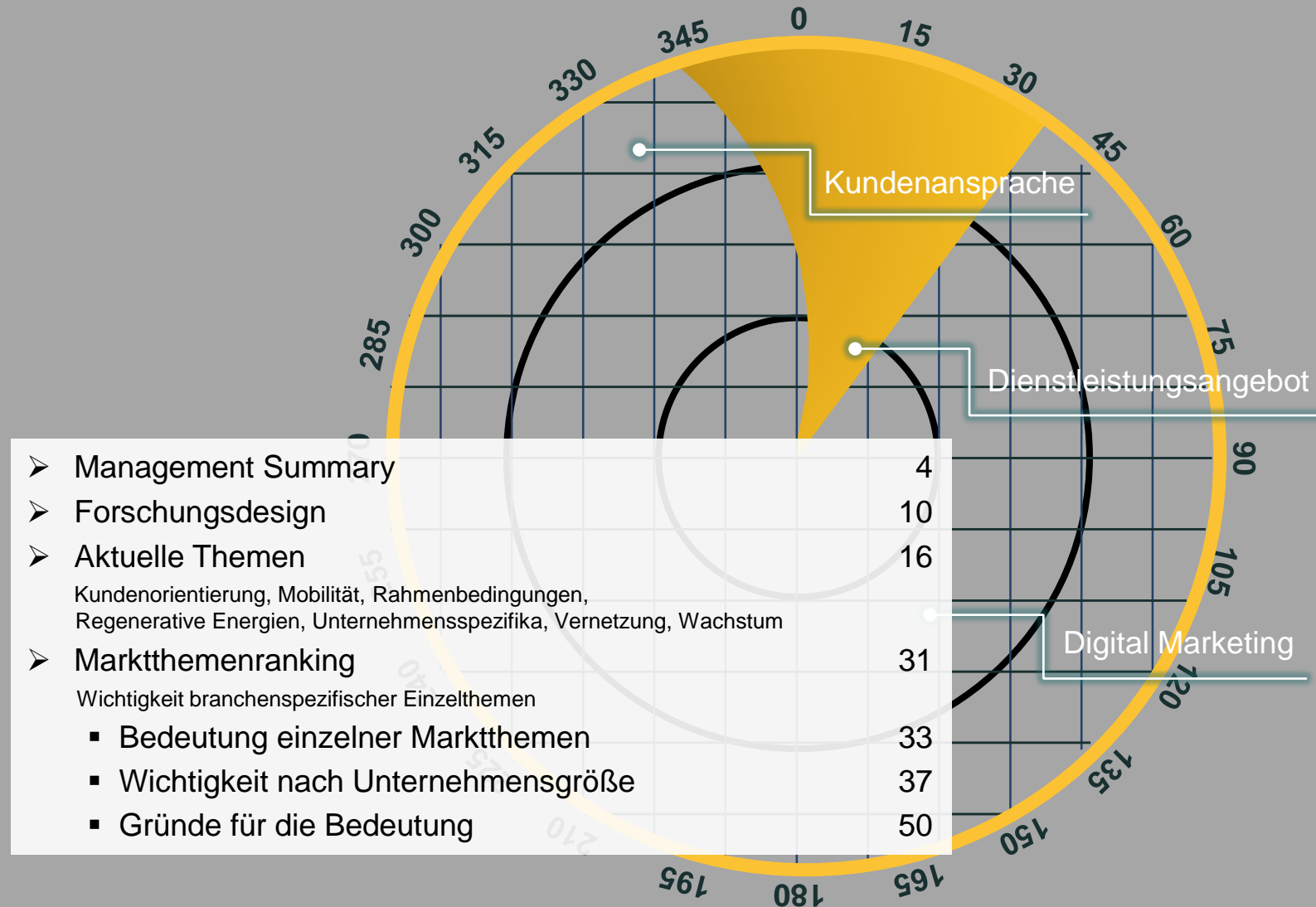
die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

**Nutzen:** Anregung für die aktuelle Ausrichtung  
im Markt und das eigene Marketing

## **20 Stadtwerke im Marketing-Mix-Ranking**

Badenova (Freiburg), DEW21 (Dortmund), Drewag (Dresden), Energieversorgung Halle, Entega (Darmstadt), ESWE (Wiesbaden), EWE (Oldenburg), GASAG (Berlin), Gelsenwasser (Gelsenkirchen), Mainova (Frankfurt), MVV Energie AG (Mannheim), N-Ergie (Nürnberg), Pfalzerwerke (Ludwigshafen), Rheinenergie (Köln), Stadtwerke Aachen (STAWAG), Stadtwerke Bochum, Stadtwerke Düsseldorf, Stadtwerke Hannover, Stadtwerke Leipzig, Stadtwerke München

# Inhaltsverzeichnis



# Inhaltsverzeichnis

## ➤ Herausragende Marketingmaßnahmen

Aktivitäten, die in der letzten Zeit positiv aufgefallen sind

- Überblick
- Engagement
- Service
- Strategie
- Werbung

## ➤ Marketing-Ranking

Benchmark-Unternehmen der Branche

## ➤ Themenspecial 1: Dienstleistungen für Privathaushalte

Was wird angeboten, was ist geplant?

## ➤ Themenspecial 2: Digitales Marketing

Content Marketing, Display Advertising, E-Mail Marketing, Mobile Marketing, Online-Shop, Social Media, Suchmaschinenmarketing, Website für mobile Endgeräte

## ➤ Kontakt

Kundenansprache

Dienstleistungsangebot

Digital Marketing

57

59

65

69

76

80

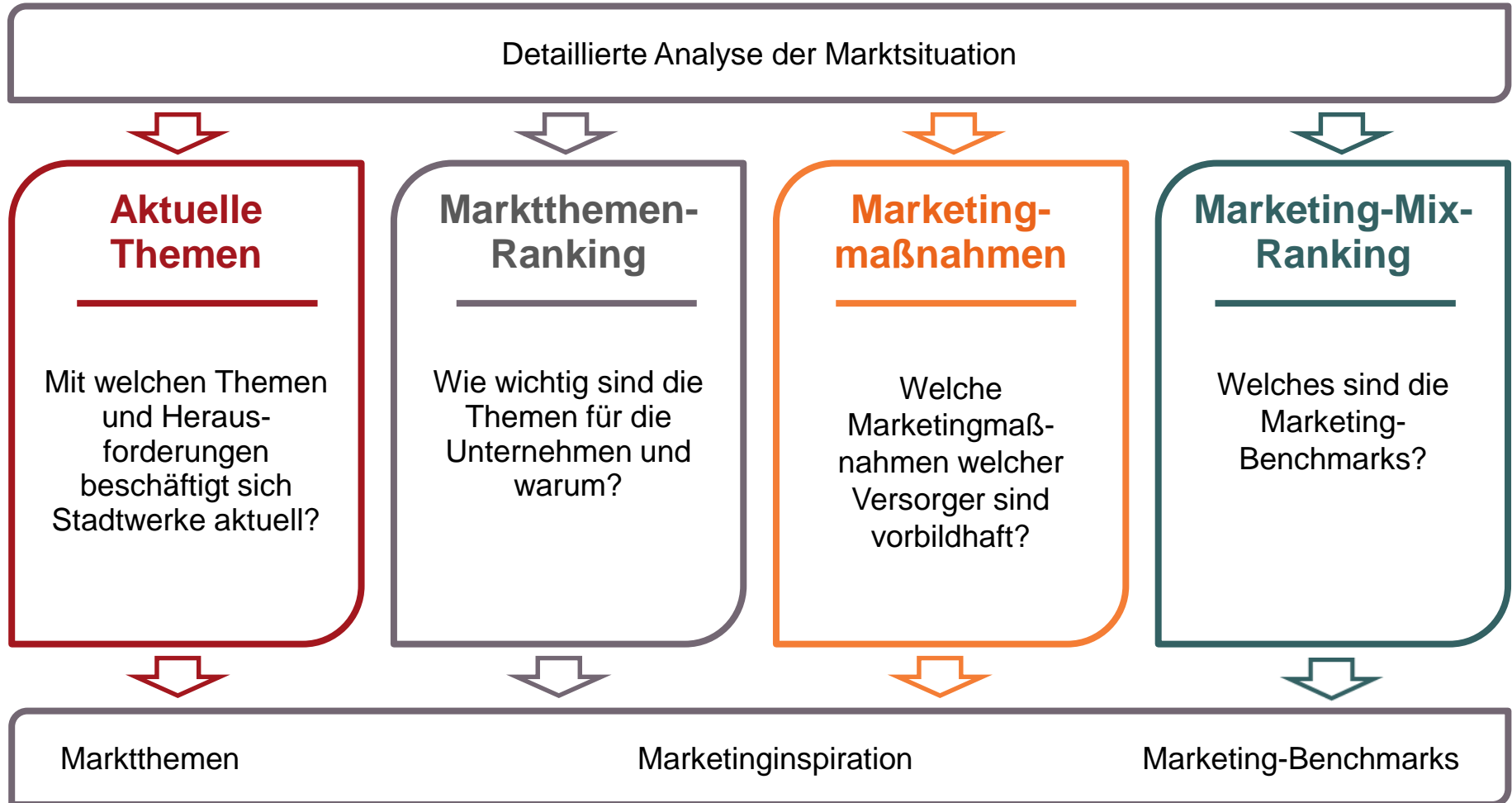
89

101

109

116

# Informationen zur Studie



# Informationen zur Studie

Die Studie analysiert unter anderem folgende **Aspekte**:

- aktuell wichtige Marktthemen und Herausforderungen von Stadt- und Gemeindewerken
- Grundstimmung der Branche durch wortgetreue Wiedergabe der Einzelnennungen und Begründung der aktuellen Relevanz
- Marktthemen-Ranking, differenziert nach Anzahl Privatkunden
- Herausragende, aktuelle Marketingmaßnahmen einzelner Unternehmen mit Begründung der Alleinstellung dieser Maßnahmen
- Marketing-Mix-Ranking Awareness und Bewertung zu 20 großen Unternehmen der Branche
- Realisierte und geplante Dienstleistungen für Privathaushalte
- Einsatz und Planung digitaler Marketingaktivitäten

**Die Studie in Zahlen:**

- Befragung von 50 Anbietern im Juli 2017
- 19 Marktthemen im Ranking
- 7 Themenbereiche
- 20 Beispiele für herausragende Marketingmaßnahmen
- 20 Unternehmen im Marketing-Ranking
- 2 Themenspecials

## **Forschungsdesign:**

Die Studie basiert auf einer telefonischen Befragung von 50 Stadt- und Gemeindewerken in Deutschland. Die Befragung fand im Juli 2017 statt. Die Studie wurde von research tools im Eigenauftrag durchgeführt und liefert deshalb objektive, unabhängige, neutrale Ergebnisse. Die Studie ist im September 2017 erschienen.

**Preis der Studie:** Die 117 Seiten umfassende Studie kostet **800 EUR** zuzüglich Mehrwertsteuer.



# Beispielseiten (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Aktuelle Themen

Regenerative Energien (Einzelnennungen im O-Ton)  
Nachhaltige Stromerzeugung dominiert dieses Themencluster

- Ausbau der ökologischen Wärmeerzeugung
- Ausbau der regenerativen Energie
- Ausbau der regenerativen Stromerzeugung
- Ausbau PV und Windanlagen
- Integration von erneuerbaren Energien in das
- Klimaschützendes Energiekonzept
- Ökostrom (3x)**
- Solarstrom (2x)**

Frage: Welche Themen und Herausforderungen spielen derzeit in IT



Welche Herausforderungen bewegen die Branche?

Welche Themen sind laut Themenranking aktuell top?

### Marktthemenranking

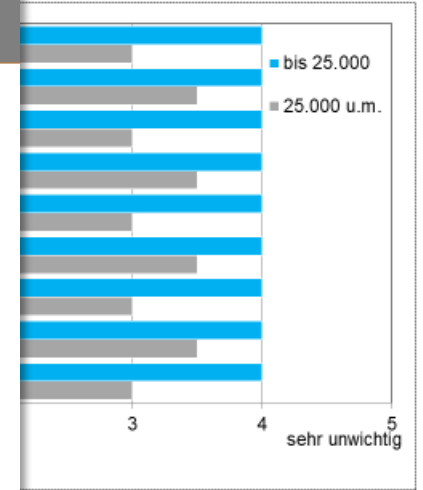
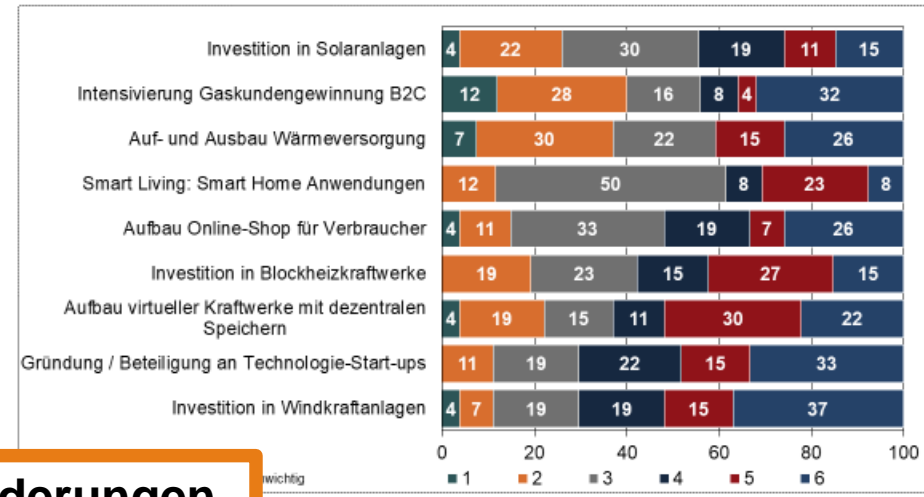
Wichtigkeit nach Unternehmensgröße

Wichtigkeit der Themen nach Anzahl der Privatkunden (2/2)  
(Angaben als Mittelwert)

### Marktthemenranking

Wichtigkeit nach Unternehmensgröße

Wichtigkeit der Themen (2/2) – Stadtwerke mit bis zu 25.000 Privatkunden (Angaben in %)



Marktthemenradar  
Stadtwerke 2017

Kooperationspartner:  
**ENERGIE & MANAGEMENT**

# Beispielseiten (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Marktt Themenranking

Gründe für die Bedeutung

Gründe für die Einstufung der Wichtigkeit (3/5)

Marktthema	Begründungen (O-Ton)
Intensivierung Stromkundengewinnung B2C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden durch gezielte</li> <li>Regionale Verankerung</li> <li>Übers Netzgebiet hinaus</li> </ul>
Corporate Social Responsibility (CSR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Energiebranche ist versuchen mit dem M sensibilisieren.</li> <li>Dies ist immer ein wichtig Verbraucherzentralen.</li> <li>Wir arbeiten für die Ruf den Ruf zu wahren.</li> </ul>
Smart Meter: Anwendungen und Innovationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Die noch nicht genau die kurze Zeit, die dar</li> <li>Die Umsetzung der gehalten und die Kunden</li> <li>Die Umsetzung gesetz</li> <li>Digitalisierung der En prüfen, Verbrauchers</li> </ul>

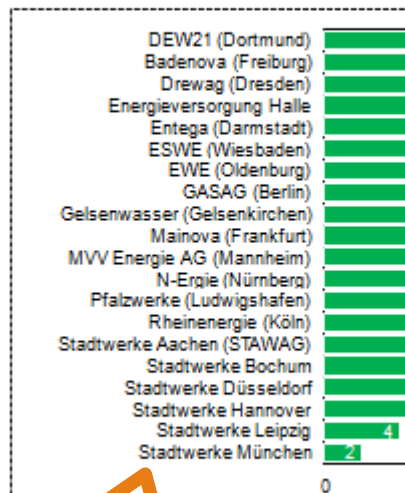
Frage: Nachfolgendes Thema haben Sie als sehr wichtig eingestuft



Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

### Marketing-Ranking

Awareness Marketing-Mix (Anteile in %, regional gleich gewichtet)

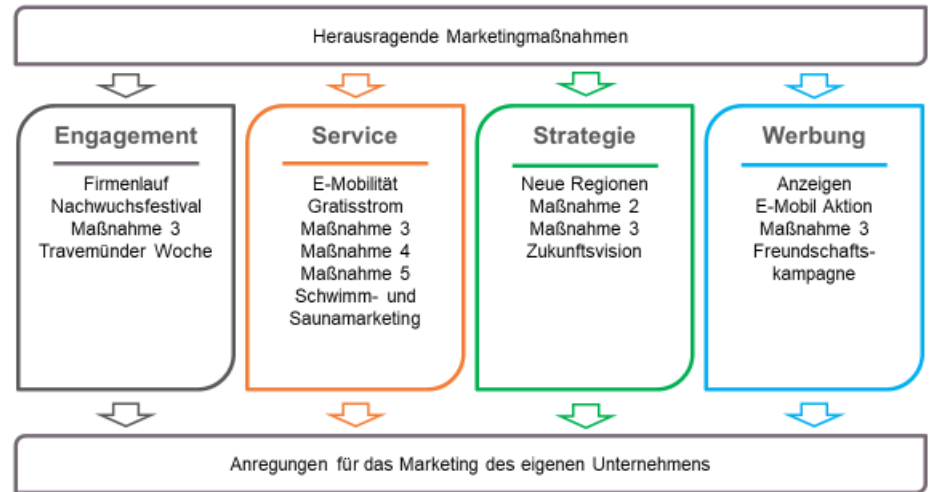


Welche Marketingmaßnahmen ragen heraus?

### Herausragende Marketingmaßnahmen

Überblick

Überblick vorbildliche Marketingmaßnahmen



Welche Unternehmen sind im Marketing die Benchmarks?



Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

Marktt Themenradar  
Stadtwerke 2017

Kooperationspartner:  
**ENERGIE & MANAGEMENT**

# Beispieleiten (3)

## Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

### Herausragende Marketingmaßnahmen

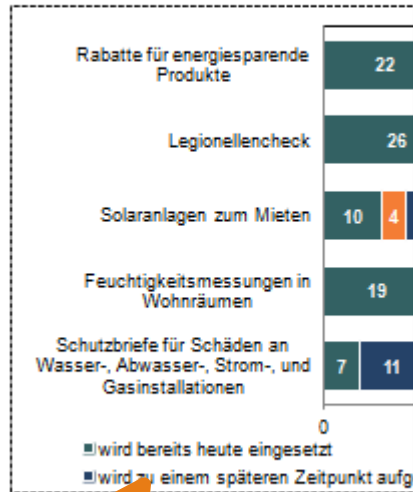
Überblick

Übersicht (2/3)

Unternehmen	Maßnahme
N-Ergie	Werbung auf E-Autos
Pfalzwerke	Umstiegshilfen für Privatkunden
RWE	TV-Werbekampagne
Stadtwerke Döbeln	Freundschaftswerbung
Stadtwerke Düsseldorf	Firmenlauf
Stadtwerke Lübeck	Sponsoring der Travemünder Woche
Stadtwerke Mühlacker	Gratisstrom für Neugeborene

### Themenspecial 1: Dienstleistungen für Privathaushalte

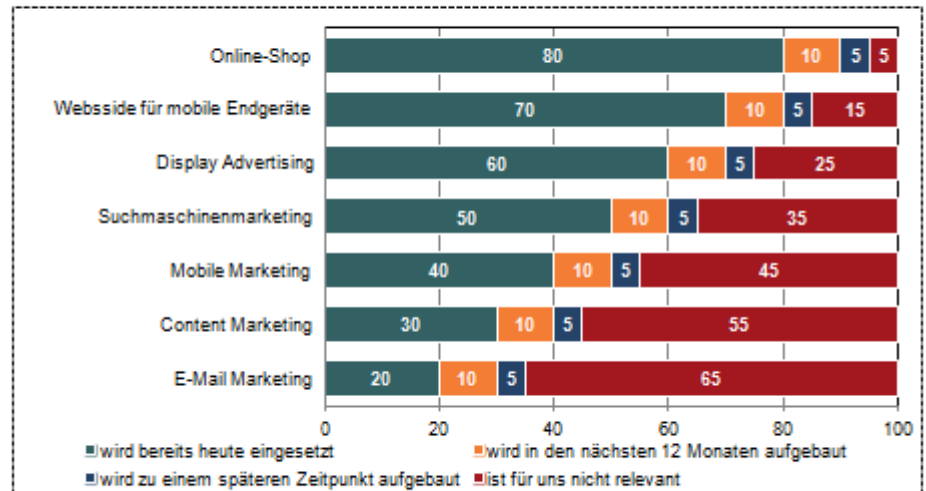
Dienstleistungsangebot (Angaben in %)



Welche digitalen Maßnahmen sind derzeit in Planung?

### Themenspecial 2: Digitales Marketing

Nutzung von Digitalen Marketingmaßnahmen (Angaben in %)



research tools  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

Welche Dienstleistungen erbringen die Stadtwerke?

research tools  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

Marktt Themenradar  
Stadtwerke 2017

Kooperationspartner:  
**ENERGIE & MANAGEMENT**

# Bestellformular

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

**E-Mail:** [rainer.dieringer@research-tools.net](mailto:rainer.dieringer@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 800 EUR zzgl. MwSt. die Studie  
**Marktt Themenradar Stadtwerke 2017.**

**Auftraggeber:**

Firma:

---

Ansprechpartner:

---

E-Mail:

---

Position/Funktion:

---

Datum, Ort, Unterschrift:

---

# Kontakt / Branchenerfahrung

Ihre Ansprechpartner für diese Studie sind:

**Rainer Dieringer**



Diplom-Ökonom  
Mobil +49 173 2437 469  
E-Mail: rainer.dieringer@research-tools.net

**Uwe Matzner**



Geschäftsführer  
Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM  
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.

In der Reihe  
**Marktthemenradar**  
sind bisher erschienen:

- Antriebstechnik 2015
- Verfahrenstechnik 2016
- Nahrungsmittel- und  
Verpackungsmaschinen 2016
- Mobile Antriebsmaschinen  
2016
- Messebau 2016
- Arzneimittel-Hersteller OTC  
2016
- Medizintechnik 2017
- Stadtwerke 2017