

[Zurück zur Übersicht](#)

Dialogkonzept B2C für ein regionales Bonusprogramm eines Energiekonzerns

Ausgangslage und Aufgabe

Auf Grund der sich stark ändernden Marktsituation im Energiesektor (neues Energiewirtschafts-Gesetz ab Mitte 2005, drohender Preisverfall durch schärfere Überwachung der Wettbewerbsprozesse durch die Öffentlichkeit) sah sich ein großer Energie-Anbieter („Energy Co.“) gezwungen, kundenbindende Maßnahmen über das übliche Maß hinaus zu erörtern.

Dies geschah seit Ende 2004 in Zusammenarbeit mit einem im Markt für Kundenbindungsprogramme etablierten Beratungsunternehmen („Consult Co.“).

Durch den unerwarteten Weggang eines Kommunikations-Beraters aus dem Beratungs-Team der Consult Co. ergab sich ein Ressourcenproblem bzgl. Definition und Ausgestaltung der Dialogkommunikation des künftigen Kundenbindungsprogramms der Energy Co. Dieser Engpass musste rasch geschlossen werden.

Mit der Besetzung dieser kurzfristigen Lücke wurden die Management Angels beauftragt. Nach einer ausführlichen Positionsdefinition schlug Management Angels Partner und Kundenbetreuer Jochen Mayer das Profil des Interimsmanagers und Dialogmarketing-Experten Florian P. vor.

Lösungsansatz und Umsetzung

In einem kurzen Gespräch mit der Projektleitung der Consult Co. konnte er seine fachliche Eignung für diese Aufgabenstellung gut belegen und wurde umgehend für das Projekt engagiert. Herr P. integrierte sich rasch in die Projektorganisation und baute insbesondere zum Teilprojektleiter Marketing der Energy Co. eine feste Verbindung auf. Noch während der Erstellung des Fachkonzeptes „Dialogkommunikation B2C“ konnte der Interimsmanager das Teilprojekt durch Ausbau seines Aufgabengebietes auf weiteren Feldern effektiv unterstützen, so bspw. bei der Ausgestaltung des Programm-CDs und des Database Marketing-Konzepts, sowie bei der funktionalen Definition des künftigen B2C Online-Auftritts. Die Konzeptionsphase des neuen Programms wurde im Juli 2005 beendet, der Auftrag der Consult Co. dadurch erfolgreich umgesetzt.

Ergebnisse

Die konzeptionellen Grundlagen für die Dialogaktivitäten als einem zentralen Bestandteil der Programmfeatures stehen nun weitgehend fest und sind auch so vom zuständigen Vorstand der Energy Co. gebilligt worden. In jetzt folgenden Projektphasen kann nun die Umsetzung des Gesamtkonzepts erfolgen. Der Projektleiter der Consult Co. schätzte die schnelle, für einen Interimsmanager unabdingbare Einarbeitungsfähigkeit von Herrn P. sowie seinen verlässlichen Kundenauftritt.

[Zurück zur Übersicht](#)