Kommunikation in Schweizer KMU

Leistungsfähigkeit, Erfolgsfaktoren und Entwicklungspotentiale

Dr. Sabine Einwiller

Was bringt die integrierte Kommunikation?
Integration, Planung und Kontrolle der KMU-Kommunikation

Dienstag 24. Oktober 2006
Fachhochschule Nordwestschweiz

Ein Forschungsprojekt unterstützt von:

KTI/CTI
DIE FÖRDERAGENTUR FÜR INNOVATION
L'AGENCE POUR LA PROMOTION DE L'INNOVATION
L'AGENZIA PER LA PROMOZIONE DELL'INNOVAZIONE
THE INNOVATION PROMOTION AGENCY

INFel

swisscom

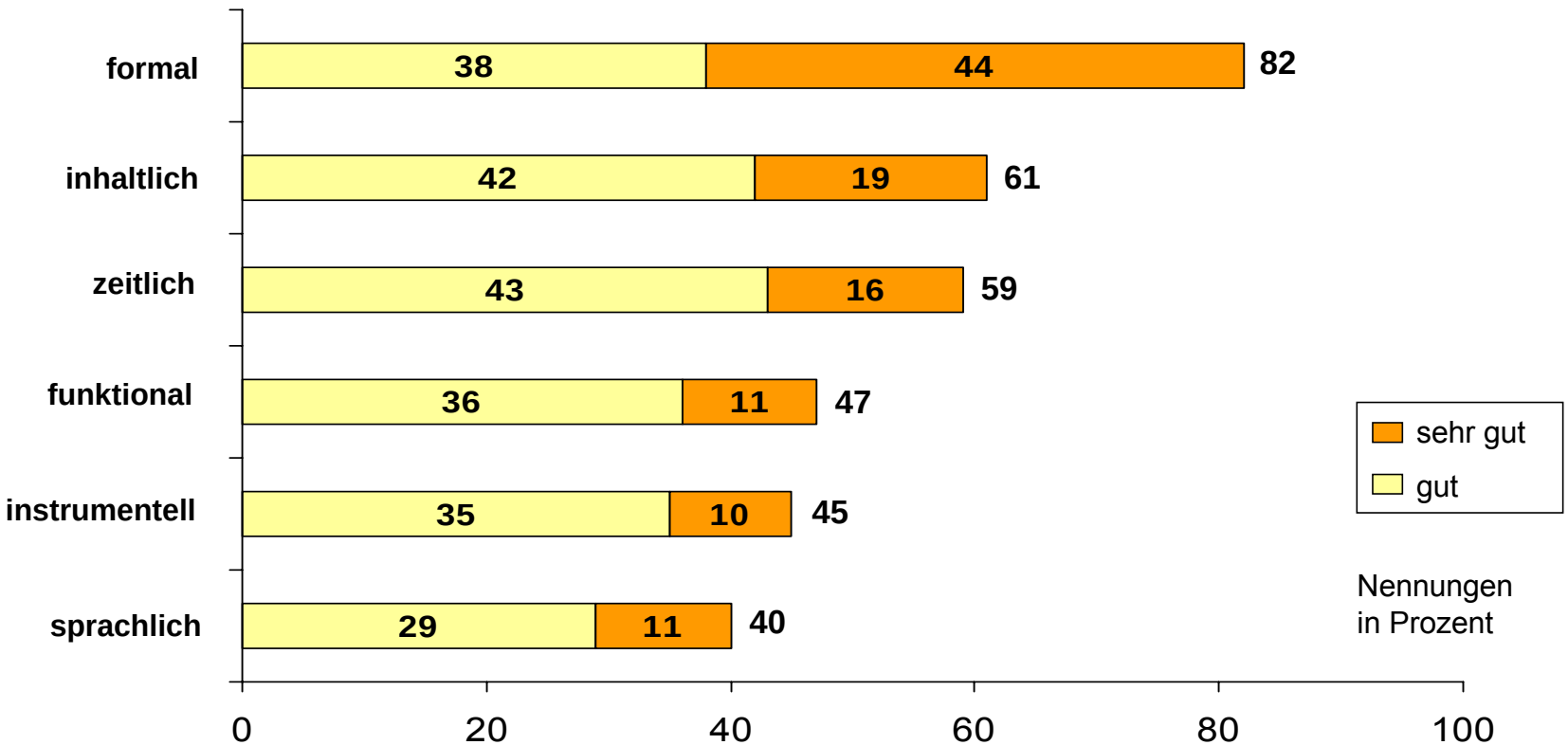
KPMG

Gliederung

1. Integration der Kommunikation
2. Zusammenhänge zwischen Integration und Erfolg
3. Planung der Kommunikation
4. Zusammenhänge zwischen Planung und Erfolg
5. Kontrolle der Kommunikationswirkung

Ein Forschungsprojekt unterstützt von:
KTI/CTI
INFel
swisscom
KPMG

Integration der Kommunikationsaktivitäten



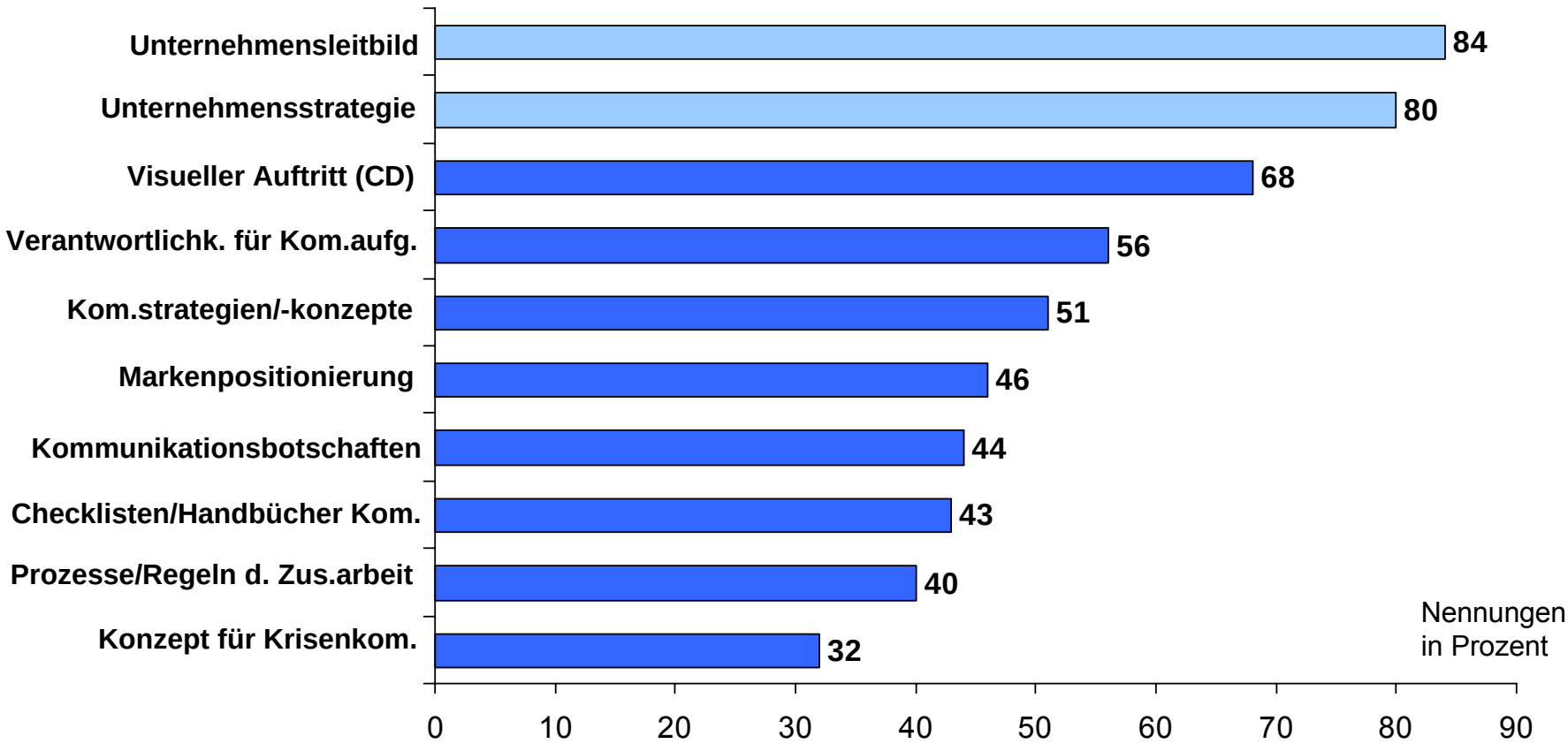
Frage: Wie sind in Ihrem Unternehmen die Kommunikationsaktivitäten der einzelnen Bereiche (Marketingkommunikation, PR und interne Kommunikation) aufeinander abgestimmt?

Zusammenhang Integration und Erfolg

Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Stärke der Integration und zentralen Erfolgskennwerten:

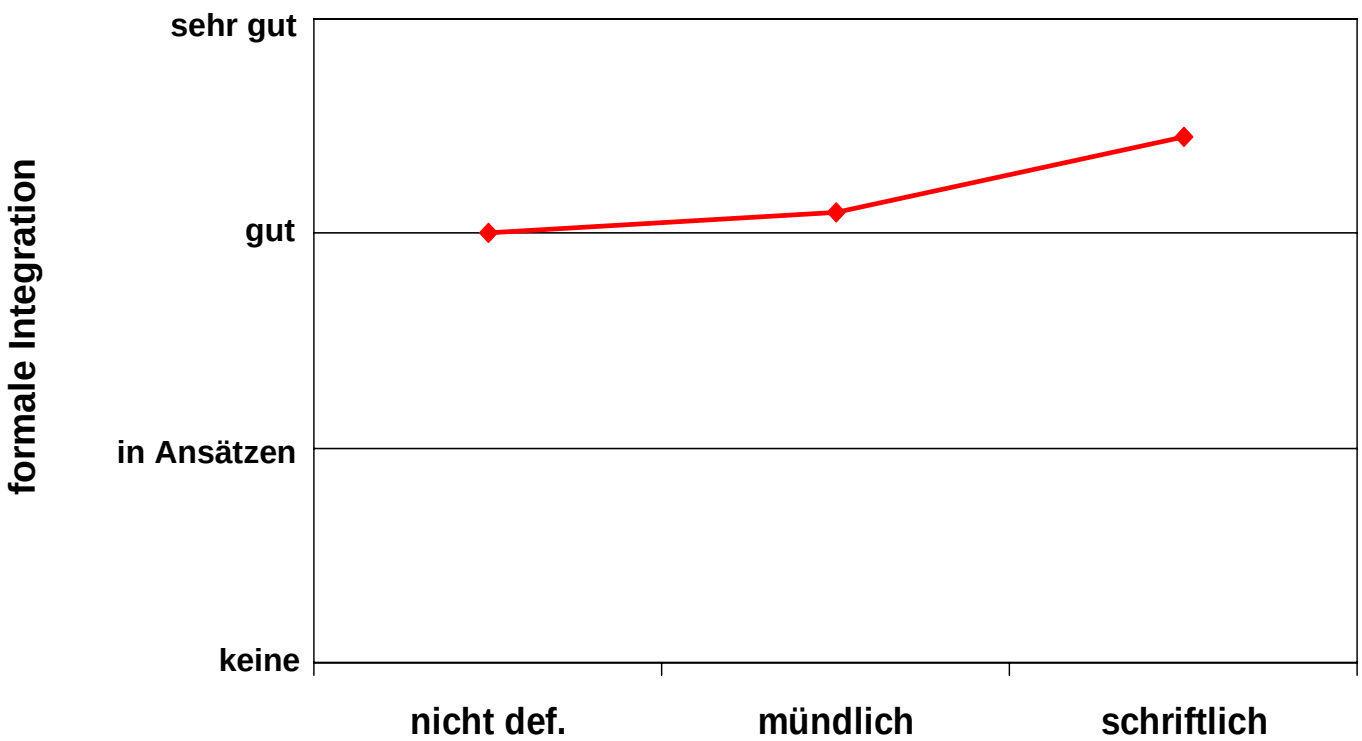
Integration (Index)	Stärke der Korrelation
× Bekanntheitsgrad	0.19**
× Unternehmensimage	0.19**
× Kundenzufriedenheit	0.14**
× Erfolg im Branchenvergleich	0.11*

Planung der Kommunikation – schriftlich

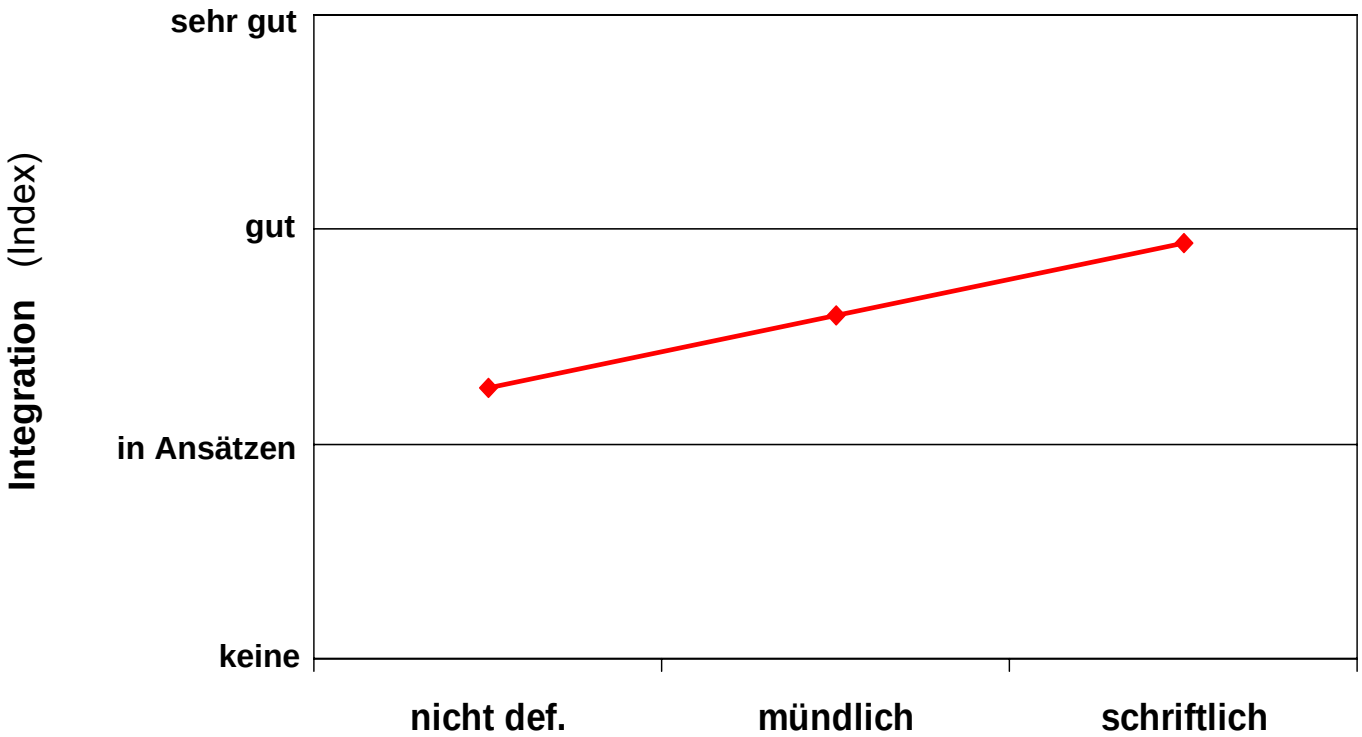


Frage: Was ist in Ihrem Unternehmen wie geregelt? (Antworten „schriftlich geregelt“ und „schriftlich und mündlich geregelt“)

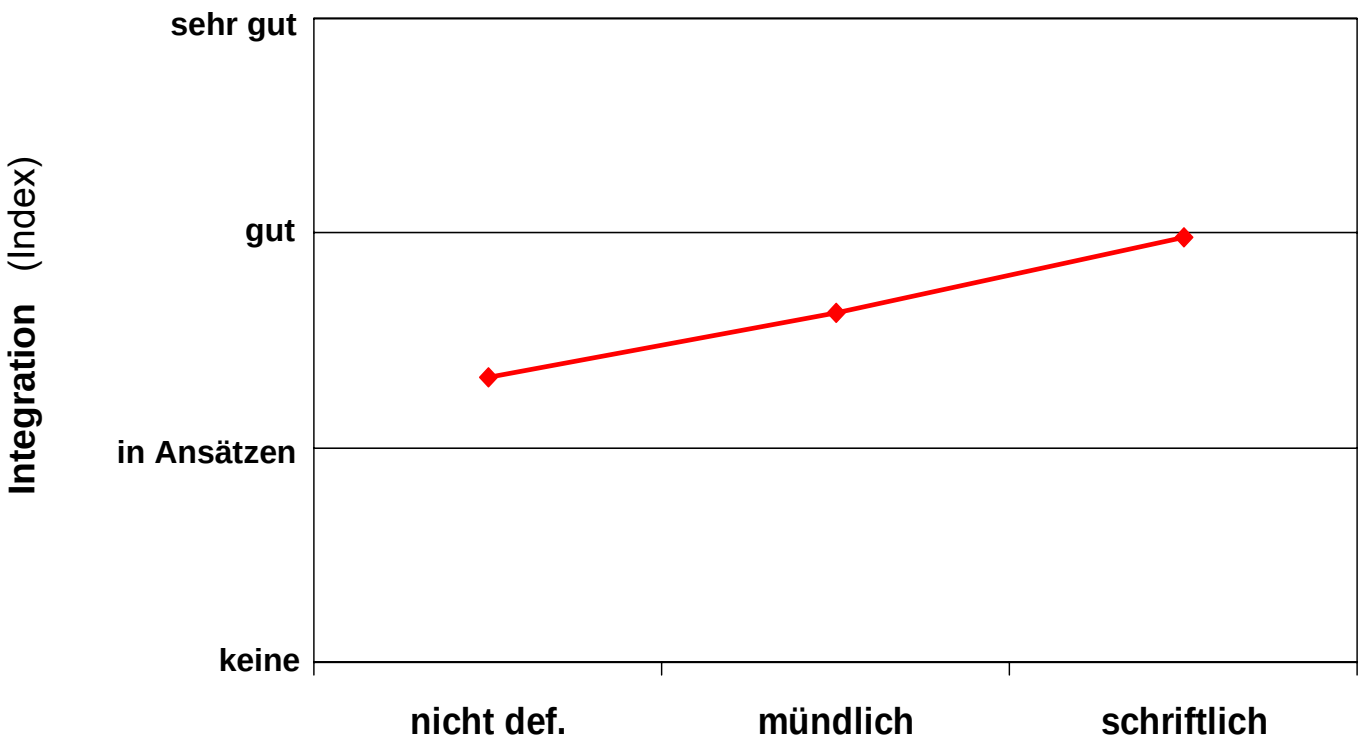
Zusammenhang formale Integration und schriftliche Definition des visuellen Auftritts (CD)



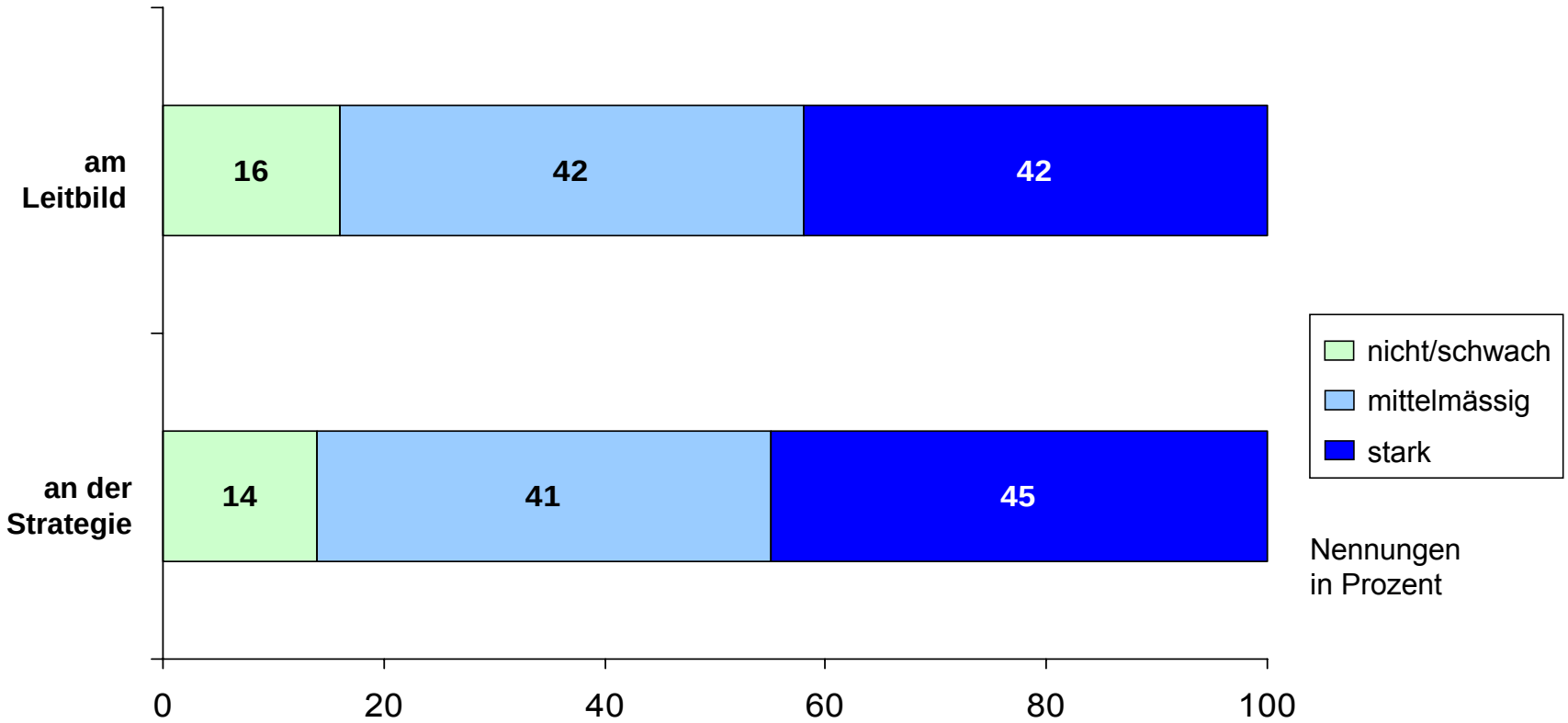
Zusammenhang Integration und schriftliche Definition der Kommunikationsstrategie



Zusammenhang Integration und schriftliche Definition der Kommunikationsbotschaften



Ausrichtung der Kommunikation am Leitbild und an der Unternehmensstrategie



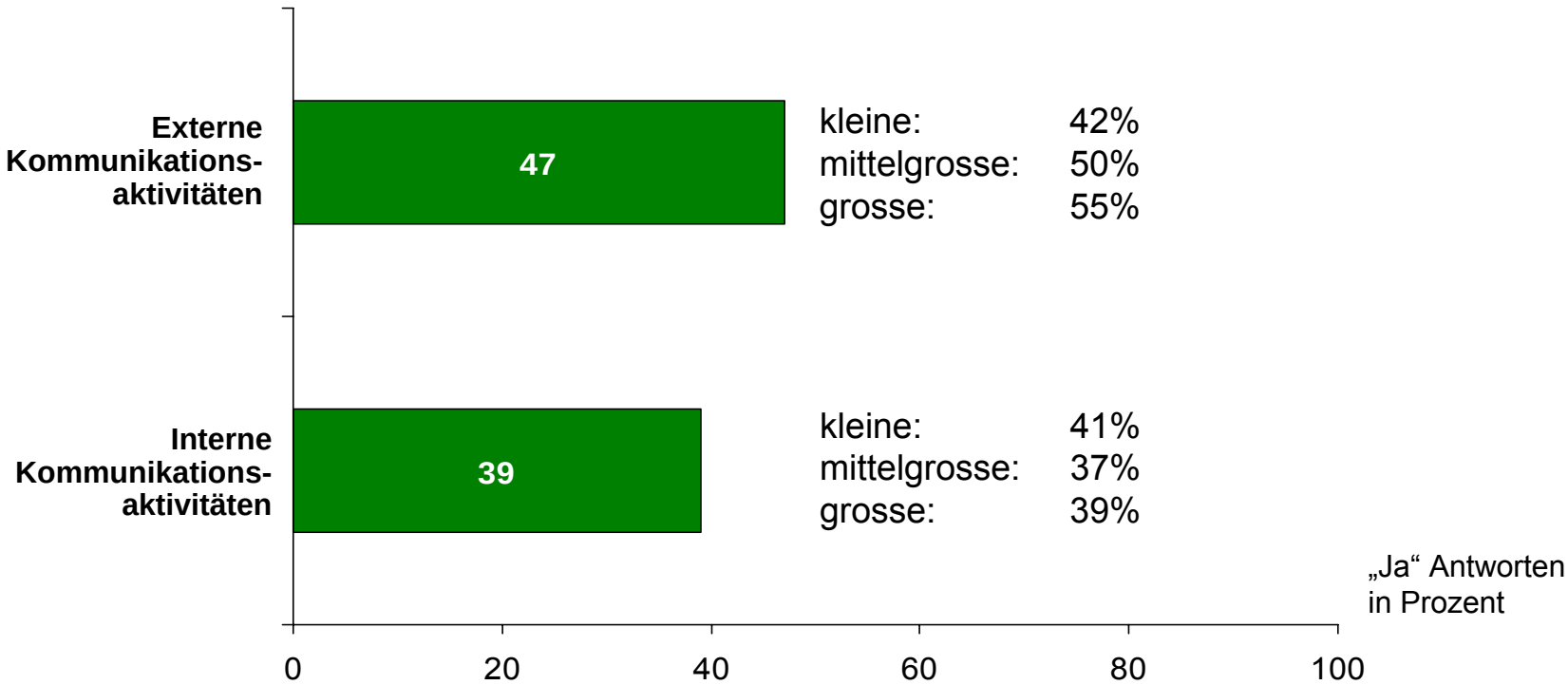
Frage: Wie stark ist Ihre Kommunikation am Leitbild des Unternehmens/an der Unternehmensstrategie ausgerichtet?

Zusammenhang Ausrichtung an Leitbild/Strategie und Erfolg

Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Stärke der Ausrichtung an Leitbild und Strategie und zentralen Erfolgskennwerten:

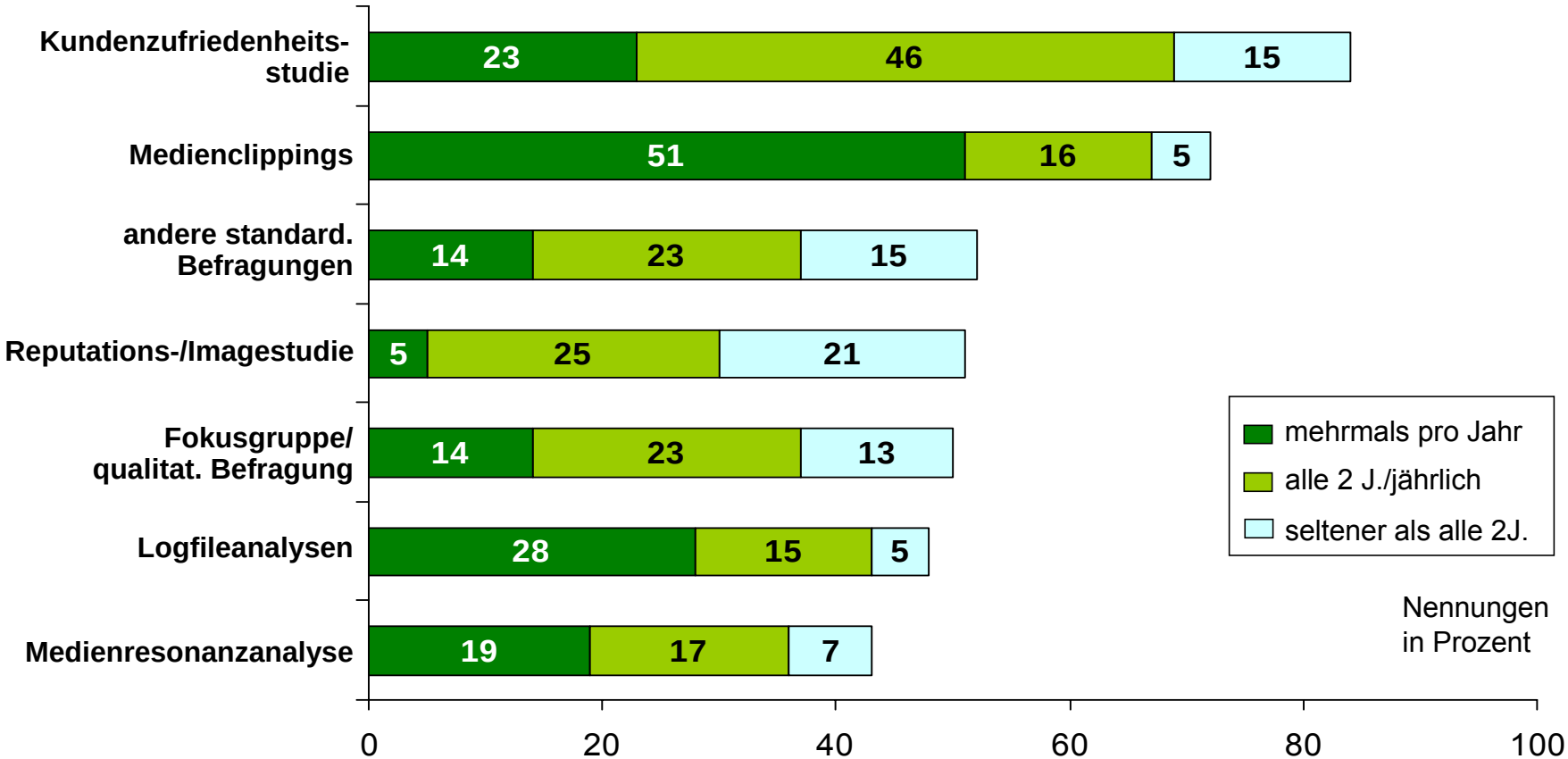
	Stärke der Korrelation
Ausrichtung am Leitbild	
× Bekanntheitsgrad	0.22**
× Unternehmensimage	0.24**
Ausrichtung an der Unternehmensstrategie	
× Bekanntheitsgrad	0.22**
× Unternehmensimage	0.19**

Kontrolle der Kommunikation



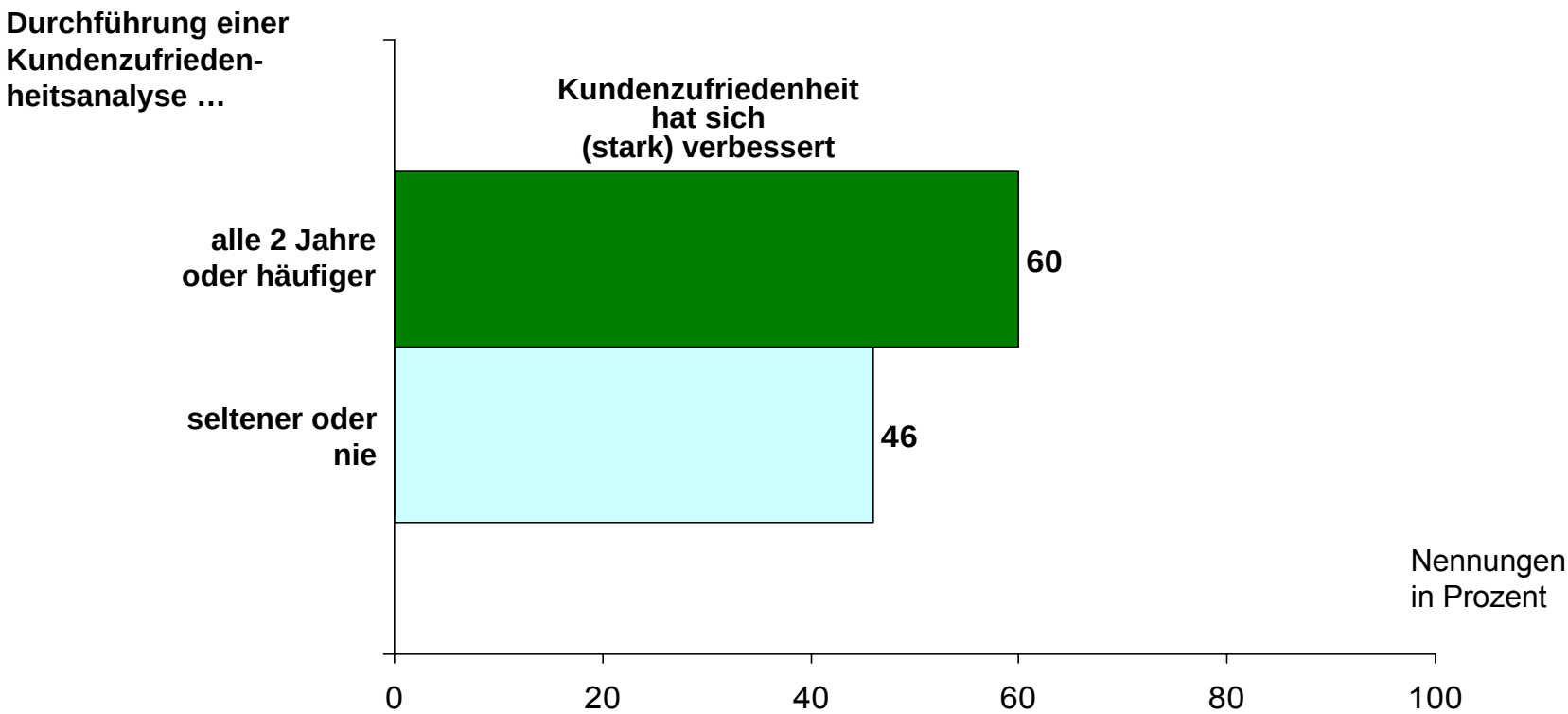
Frage: Werden in Ihrem Unternehmen die Resultate der externen und internen Kommunikations-aktivitäten kontrolliert?

Kontrolle der externen Kommunikationsaktivitäten

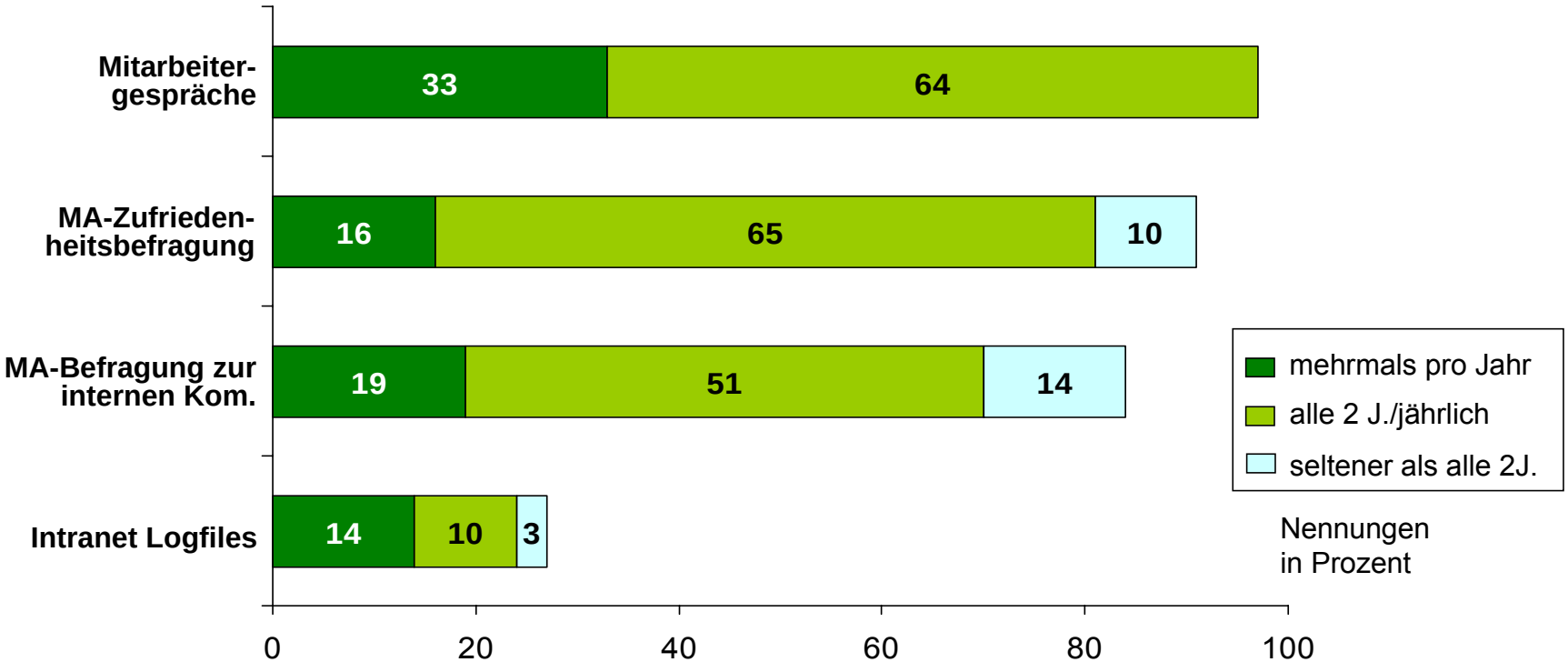


Frage: Mit welchen Instrumenten und wie häufig wird in Ihrem Unternehmen der Erfolg der externen Kommunikationsaktivitäten kontrolliert?

Zusammenhang Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse und Kundenzufriedenheit



Kontrolle der internen Kommunikationsaktivitäten



Frage: Mit welchen Instrumenten und wie häufig wird in Ihrem Unternehmen der Erfolg der internen Kommunikationsaktivitäten kontrolliert?

Zusammenhang Wichtigkeit der Kommunikation und Erfolg

Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Wichtigkeit, welche die Geschäftsleitung der Kommunikation beimisst, und zentralen Erfolgskennwerten:

	Stärke der Korrelation
Wichtigkeit Kommunikationsbereiche & Image	
× Bekanntheitsgrad	0.20**
× Unternehmensimage	0.19**
× Kundenzufriedenheit	0.21**
× Mitarbeiterzufriedenheit	0.23**
× Integrationsgrad der Kommunikation	0.31**

Frage: Wie wichtig findet die Geschäftsleitung Ihres Unternehmens Ihrem Empfinden nach die unterschiedlichen Kommunikationsbereiche und das Image für den Unternehmenserfolg? (Index aus vier Fragen)

Ein Forschungsprojekt unterstützt von:
KTI/CTI
INFel
swisscom
KPMG

Erfolgsfaktoren der Kommunikation in KMU

- Kommunikation wird von der Geschäftsleitung für den Unternehmens-erfolg als wichtig erachtet
- Integration der Kommunikationsaktivitäten
- Schriftliche Planung der Leitplanken der Kommunikation
- Ausrichtung der Kommunikation am Leitbild und an der Strategie des Unternehmens
- Kontrolle der Wirkung der Kommunikationsaktivitäten