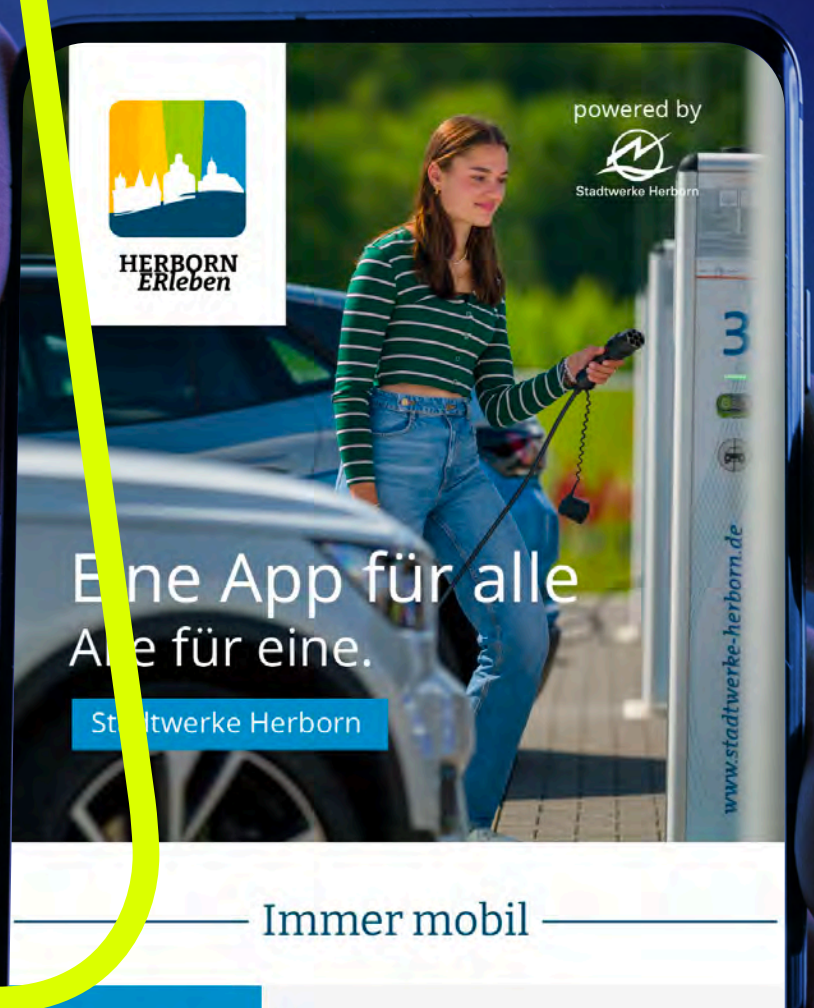


ANWENDERBERICHT



ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE HERBORN

Marketing per Smartphone App

Stadtwerke Herborn machen SchleupenOne erfolgreich
zum Service- und Marketing-Hub

Marketing per Smartphone App

Digitales Service-Center, Datenschnittstelle für Endkunden, Stadt-App, Marketing Tool – seit Einführung der Smartphone-App SchleupenOne nutzt die Stadtwerke Herborn GmbH die gesamte Bandbreite der Möglichkeiten. Gute Planung und Vernetzung in der Stadt hat die Einführung zum Erfolg gemacht.

Das Selbstverständnis der Stadtwerke Herborn ist es, als Unternehmen die Menschen der Region mit Lösungen zu versorgen, die das Leben besser machen – analog und digital. Entsprechend versuchen sie, ihre Kunden mit einem immer breiteren digitalen Service-Angebot zu betreuen, denn seit der Corona-pandemie ist der Trend hin zu digitalen Service-Angeboten ungebrochen. Aber das ist nur einer der Gründe für die Einführung einer Stadtwerke-Smartphone-App. Es geht nicht nur um das digitale Format, sondern auch gezielt darum, Informationen über das Smartphone auch mobil zugänglich zu machen, um dem veränderten Nutzerverhalten Rechnung zu tragen. Laut Statista (Stand 05/2023) werden 79% aller Inhalte über das Smartphone aufgerufen. Service- und Shopping-Apps sind inzwischen der neue Standard. Technologisch hat die App die Nase in diesem Anwendungsbereich eindeutig vorn: Sie überzeugt gegenüber responsiven Webseiten in Usability, Performance, Content und der Möglichkeit, Push-nachrichten zu versenden.

Auch die regulatorischen Gegebenheiten auf dem Strommarkt sprechen für die Einführung einer Smartphone-App. Insbesondere in der Pflicht, ab dem 01.01.2025 einen dynamischen Tarif anzubieten, sieht Markus Christ, Prokurist und Bereichsleiter Shared

Service bei den Stadtwerken Herborn, einen starken Grund. „Die Visualisierung von Energiepreisen und Verbrauchszeitreihen in Richtung Endkunde erfordert eine Erweiterung bestehender IT-Systeme. Die App als mobiles Format, das der Kunde immer dabei hat, bietet sich hier besonders an“, so Christ. „Eine App-Lösung wird vom Kunden zunehmend erwartet, politisch gewünscht und ist für neue Marktmodelle unabdingbar“, fasst er weiter zusammen.

AUS DER TECHNOLOGIE EIN ERFOLGSMODELL MACHEN

Eine gut funktionierende Technologie allein macht noch keinen erfolgreichen Business Case. Wichtig ist der Nutzen für den Anwender. Eine App muss konkrete Probleme der Menschen in Herborn lösen, um sich erfolgreich zu etablieren. Als weitere Erfolgskriterien haben die Mitarbeitenden der Stadtwerke die einfache Bedienbarkeit durch relevanten Content in klar strukturierten Widgets definiert. Gerade durch die Möglichkeit, Content in Widgets einfach strukturiert anzubieten, hat die App gegenüber responsiven Webseiten die Nase vorn. Ferner wurden die Aktualität der Inhalte und der Unterhaltungswert als sehr wichtig eingestuft, denn unterhaltsamer, „snackable“ Content sorgt für die regelmäßige Nutzung der App.

Eine App-Lösung wird vom Kunden zunehmend erwartet, politisch gewünscht und ist für neue Marktmodelle unabdingbar.



Markus Christ

Prokurist und Bereichsleiter
Shared Service bei den
Stadtwerken Herborn



TECHNOLOGIE MIT HOHEM GEBRAUCHSWERT FÜR DIE STADT

Der Anforderungskatalog klingt logisch, wirft jedoch die Frage auf, wie die komplexen Punkte dieser Liste von einem Stadtwerk erfüllt werden sollen. Die Antwort in Herborn war einfach: Die Stadtwerke-App wird zur Stadt-App für Herborn. Mit dieser Funktion als zentrale LOKAL-App wird nicht nur sehr viel mehr Content generiert, sondern auch die Zielgruppe über die Stadtwerk-kunden hinaus auf alle Herborner und Herbornerinnen erweitert und für Marketing-Aktivitäten für Stadt und Stadtwerke erschlossen.

Die Einführung der neuen App wird zum Gemeinschaftsprojekt zwischen der Stadtwerke Herborn GmbH,

der Stadt Herborn und der Stadtmarketing Herborn GmbH mit einem gemeinsamen, integrierten Design und Markenauftritt. Betreiber sind die Stadtwerke und zeigen das auch. Denn die App ist „powered by“ Stadtwerke Herborn. Zusätzlich werden nach und nach unterschiedlichste lokale Institutionen und Geschäftsleute eingebunden.

Das Ergebnis: Eine App mit vielfältigem Content von hohem Gebrauchs- und Unterhaltungswert. Neben den unterschiedlichsten Problemlösern bekommt die App einen „magazinigen“ Charakter, der motiviert, sie immer wieder zu öffnen und hineinzusehen. Dazu trägt insbesondere der Block mit den lokalen Informationen und Leistungen bei. Insgesamt gliedert sich App inhaltlich in die Basisfunktionen und drei thematische Komplexe.

Basisfunktionen in der App

- Individualisierte App
- Webview
- Videoinhalte
- Bildinhalte
- Content-Widget
- Push-Kommunikation
- Overlays
- Countdown-Widget
- Gewinnspiele

Lokale Informationen & Leistungen

- Lokale Nachrichten
- Programme & Trailer
- Veranstaltungen
- Shopping
- Gastronomie
- Not-Apotheken
- Wetter

Smart City & Digitale Kommune

- Bürgerservices
- Mängelmelder
- ÖPNV-Fahrpläne
- ÖPNV-Abfahrtsmonitor
- Abfallkalender

Energie- & Stadtwerke

- Customer Self Service
- Zählerstände
- Abschläge
- Rechnungsanzeige
- Vertragsanzeige
- E-Mobilität
- Vertragsabschluss

Die Einbindung des stationären Einzelhandels sorgt nicht nur für Content. Dieser Service ist für die Teilnehmer kostenpflichtig und generiert so zusätzliche Marge. Einzelhändler und Dienstleister haben hier die Möglichkeit, unterschiedlichste Angebote zu platzieren. Bei der Gestaltung haben die Partner große Freiheiten. Durch die Einlösung von In-App-Angeboten am Point of Sale per QR-Code bietet dieser Service einen starken Anreiz, tatsächlich die Geschäfte vor Ort zu besuchen. Ergänzend werden die Angebote in Kundenmagazinen und sozialen Medien beworben.

KLEINER AUFWAND – GROSSE WIRKUNG

Die vielfältigen Leistungen und Benefits der SchleupenOne-App für die Stadtwerke Herborn lassen einen größeren Projektaufwand vermuten, als tatsächlich nötig war. So sind beispielsweise zwischen Projekt-Kickoff am 05.07.2023 und Launch der App am 29.09.2023 in den Appstores nur knapp zwei Monate vergangen. Die Abstimmung lief über sieben 90-minütige Jour-fixe-Termine und kurze interne Abstimmungsrunden. Der Gesamtaufwand lag bei fünf bis sechs Personentagen. Die laufende Betreuung benötigt aktuell weniger als vier Stunden im Monat. Das ist von den meisten Stadtwerken zu bewältigen und angesichts der hohen Marketingwirkung auf jeden Fall zu empfehlen.

EINE INVESTITION IN DIE ZUKUNFT

Die Investitionen in die App stellen aus Sicht des Unternehmens eine Investition in die Zukunft dar. So lassen sich künftig über die App Aufwendungen für Zählerstandserfassung und Rechnungserstellung reduzieren, der Serviceaufwand geht zurück und durch Push-Nachrichten sinken Aufwendungen für Werbung und Marketing.

Gleichzeitig etabliert sich die App mit jedem Download als Marketinginstrument. So haben die Stadtwerke Herborn gute Erfahrungen im Personalmarketing gemacht. Auch die Nutzung der Push-Nachrichten-Funktion für Störungsnachrichten wirkt modern und kommt bei den Nutzern gut an. So trägt SchleupenOne dazu bei, die Stadtwerke in den Köpfen der Herborner als modernes, servicegetriebenes Unternehmen zu verankern. Die App ist eine Visitenkarte, die den Boden für unterschiedlichste Vertriebsaktivitäten bereiten kann. ■



Stadtwerke Herborn

Die Stadtwerke Herborn sind ein kommunales Versorgungsunternehmen mit den Bereichen Trinkwasser, Strom und Erdgas. Sie beschäftigen ca. 50 Mitarbeiter – die eine Hälfte im technischen Bereich, die andere im kaufmännischen. Zudem bilden sie im kaufmännischen und technischen Bereich aus. Neben der Versorgung mit Trinkwasser, Strom und Erdgas bieten sie auch Energiedienstleistung und Energieberatung sowie über ihr Rechenzentrum EDV-Dienstleistungen für Versorgungsunternehmen an.

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 3500
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de