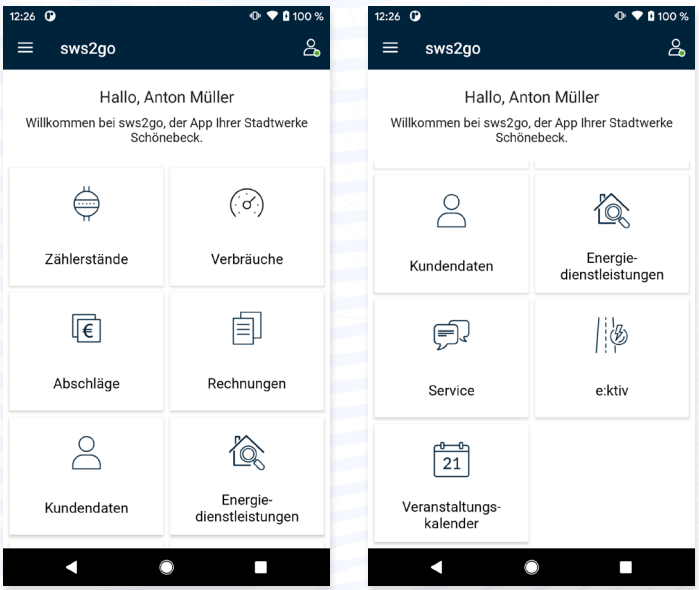
Stadtwerke Schönebeck GmbH setzt auf eigene App in der Endkunden-kommunikation

2021 besaßen fast 63 Millionen Deutsche ein Smartphone, allein in der Altersgruppe 14 bis 49 waren es 95 Prozent . Diese Zahlen steigen seit 2009 kontinuierlich und bestätigen, was viele bereits ahnten: Das Smartphone ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken, es ist der tägliche Begleiter. Dieser Entwicklung ist sich auch die Stadtwerke Schönebeck GmbH bewusst und hat deshalb 2021 gemeinsam mit der SIV.AG die Self-Service-App „sws2go“ für ihre Kunden eingeführt.

Die Stadtwerke Schönebeck wurden 1940 als Eigenbetrieb der Stadt Schönebeck mit der Sparte „Wasserversorgung Schönebeck“ gegründet. Als regionaler Energieversorger beliefern sie heute Privat-, Gewerbe- und Industriekunden in den Sparten Strom, Gas, Trinkwasser und Wärme. So versorgen sie knapp 24.500 Menschen mit Strom, 4.500 mit Gas sowie 8.000 mit Wasser und 7.000 Wohnungen mit Wärme. Der Kundenstamm schätzt nicht nur die Regionalität, sondern vor allem den persönlichen Kontakt. „Bedingt durch die Pandemiesituation und die Lockdowns sah sich auch unsere Kundschaft gezwungen, ihre Anliegen zunehmend ausschließlich telefonisch oder online zu erledigen“, erklärt Julia Teige, Bereichsleiterin Vertrieb bei der Stadtwerke Schönebeck GmbH. Die Aufgabe war also klar: Es musste eine Lösung her, die der Gesamtsituation sowie den Ansprüchen und Gewohnheiten der Kund*innen Rechnung trug.



Home-Screen der Self-Service-App “sws2go”

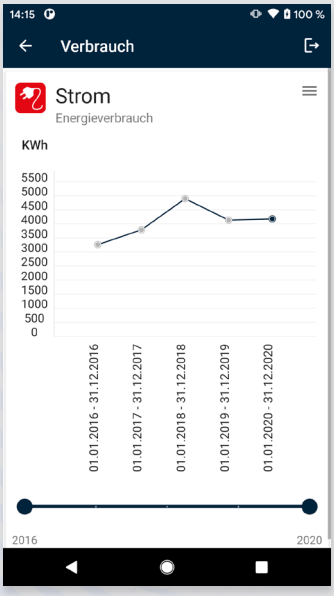
Foto: Stadtwerke Schönebeck

Bereitschaft zur Nutzung digitaler Serviceangebote steigt

Das bereits genutzte Bestandskundenportal wies nicht zuletzt durch den Wunsch nach persönlicher Beratung nicht die gewünschten Nutzerzahlen auf. Durch die Pandemie, so erklärt Teige, hätte sich die Bereitschaft, digitale Angebote zu nutzen, aber erhöht. Doch im Gegensatz zum alten Bestandskundenportal sollte eine neue (ergänzende) Lösung mobil nutzbar sein. Der Anspruch: Es muss eine App her, die zuallererst die Grundfunktionen der originären Aufgabe als Energieversorger erfüllt. Es sollte sichergestellt sein, dass ein Großteil der Anliegen, welche die Kunden in der Regel dazu bewegen, sich zu melden, über die App gelöst werden können. Dazu zählen Zählerablesung, Rechnungseinsicht sowie Änderungen von Abschlägen und Kundendaten. Natürlich sollte die App neben diesen Funktionen auch offen für weitere zukünftige Services sein. Hinzu kam der Anspruch, dass die App mit der ERP-Suite kVASy® kommunizieren kann.

Die Wahl fiel auf die White-Label-App „m2go“, welche die SIV.AG gemeinsam mit der österreichischen Firma mquadr.at entwickelt hat und nun seit Juni 2021 unter dem Namen „sws2go“ in Schönebeck im Einsatz ist. Die Projektumsetzung erfolgte als Kooperation zwischen der SIV.AG und mquadr.at. Die SIV.AG ist Anbieter

Das Smartphone als cleverer Helfer für den Stromvertrag



Die App bietet einen detaillierten Überblick über den Stromverbrauch (links) und ermöglicht ein schnelles, bequemes Ablesen des Stromzählers (rechts).

der in Schönebeck eingesetzten ERP-Suite kVASy® und verfügt als Experte der Energiewirtschaft über das wichtige Know-how der Prozesse. mquadr.at kam als App-Spezialist mit einer langjährigen Erfahrung im Projektmanagement bei der Einführung von Apps mit ins Boot.

Gemeinsam für die digitale Endkundenkommunikation

Das Pilotprojekt startete im Januar 2021 und die erste Version von „sws2go“ wurde bereits nach einem halben Jahr gelauncht. Schon im November folgte das neue Release mit den im Projekt vereinbarten Weiterentwicklungen. „Die Zusammenarbeit mit den Portalentwickler*innen der SIV.AG und den Entwickler*innen der mquadr.at war zu jeder Zeit produktiv. Sie zeichnete sich durch ein sehr professionelles Projektmanagement auf beiden Seiten aus. Wöchentlich gab es einen gemeinsamen Jour-Fixe-Termin zwischen der SIV.AG, den Stadtwerken und uns“, resümiert Nathalie Kurz, Business Analyst bei mquadr.at. Auch die Stadtwerke Schönebeck blicken positiv gestimmt auf die gemeinsame Arbeit zurück: „Beratung und Implementierung durch mquadr.at verliefen von Beginn an sehr strukturiert. Auch auf unsere Anforderungen und Wünsche wurde eingegangen. Besonders die Unterstützung durch mquadr.at beim Launch im App-Store und Google Playstore waren für uns äußerst hilfreich“, so Julia Teige.

Zukunftsorientierte Kommunikation für neue Kundenbedürfnisse

„Die Kenntnisse, die wir aus dem Pilotprojekt mit den Stadtwerken Schönebeck gewonnen haben, sind sehr wertvoll für uns. Besonders freut es mich, dass das Team aus Schönebeck uns dabei unterstützt, auch das Material wie Fragebögen weiter zu optimieren. Das ermöglicht es uns, das Vorgehen für die App-Einführung bei Stadtwerken zu standardisieren. Das wirkt sich natürlich nicht nur positiv auf die Ausgaben, sondern auch auf den Zeitaufwand – zum Beispiel beim Customizing – für die Kunden aus.“, erklärt Anna Reschke, Teamleiterin Projektmanagement & Qualitätssicherung.

Ein Standardeinführungsprojekt besteht aus folgenden Phasen:

- Koordinationsphase (Zeitplanung, Abklärung Customizing, Übermittlung der Dokumente und Grafiken)
- Umsetzungsphase inkl. Testing
- Lieferungen der Test-Version/des Release Candidate (RC) und der Freigabe-Version/des Release-to-Manufacturing (RTM)

Sofern alle Unterlagen rechtzeitig vorliegen, können Standardumsetzungen in circa acht Wochen durchgeführt werden.

Während vor allem die ältere Kundschaft auch in Zukunft voraussichtlich den persönlichen Kontakt bevorzugen wird, wird die Gruppe derer, die lieber auf das Smartphone setzen kontinuierlich größer. Die Stadtwerke Schönebeck öffnen sich mit der App „sws2go“ zunehmend und zukunftsweisend eben diesem Kundenstamm. „Die App ist als Must-have äußerst wichtig für unsere erfolgreiche Zukunftsausrichtung. Daher ist es für uns essenziell, dass sie stetig weiterentwickelt und stets um neue Funktionen erweitert wird. So eröffnet sie uns neue Möglichkeiten in der Kundenbindung und -gewinnung. Besonders gut finden wir natürlich, dass alle unsere Wünsche und Anregungen es in die Roadmap für zukünftige Versionen geschafft haben. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und das, was noch kommt“, resümiert Julia Teige.

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT

SIV.AG | Konrad-Zuse-Straße 1 |
18184 Roggentin