

Stadtwerke Haltern führen mobiles Kundenportal ein



Die Stadtwerke Haltern gehören zwar zu den kleineren lokalen Energieversorgern, ihre digitale Transformation ist aber auf Augenhöhe mit den großen Namen der Branche. Besonders im Kundenservice. Zuletzt führten die Stadtwerke mit der SIV als Implementierungspartner eine mobile Kunden-App ein – und die nächsten digitalen Projekte sind bereits in der Planung.



Sandra Leistner,
Leiterin Kunden-
service

Zentrale der
Stadtwerke
Haltern am See

Stadtwerke ziehen das Tempo ihrer Digitalisierung an

„Andere können genauso liefern wie wir“, betont Sandra Leistner, Leiterin des Kundenservice der Stadtwerke Haltern. Mit der Liberalisierung des Energiemarkts sind Stadtwerke unter Druck geraten. „Was für uns spricht, war schon immer unser Kundenservice. Die Nähe zu unseren Kunden.“ Heute bedeute das eben auch, auf digitalen Wegen schnell erreichbar zu sein.

Die Digitalisierung sei dabei aber nicht nur dem Wunsch der Kunden geschuldet, sondern wirtschaftliche Notwendigkeit: „Der administrative Aufwand ist in den vergangenen Jahren massiv gestiegen. Damit unsere Mitarbeitenden ausreichend Zeit haben, um die Einhaltung gesetzlicher An-

forderungen sicherzustellen, müssen wir Prozesse bündeln, automatisieren und ganz überdenken.“ Digitale Kontaktmöglichkeiten und Self-Services für Kunden seien ein essenzieller Ansatz, um Kosten zu senken und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Mobile App für die jüngeren Generationen

Bereits 2017 haben die Stadtwerke Haltern mit der SIV AG ein webbasiertes Kundenportal eingeführt, über das Verbraucher Zählerstände melden, persönliche Daten und Abschläge ändern und ihre Rechnungen einsehen können. Schnell war aber klar, dass eine mobile App-Version als nächster Schritt folgen sollte. „Die jüngere Generation möchte nicht erst den Laptop

aufklappen, sondern ihre Anliegen von der Couch aus am Smartphone klären können.“

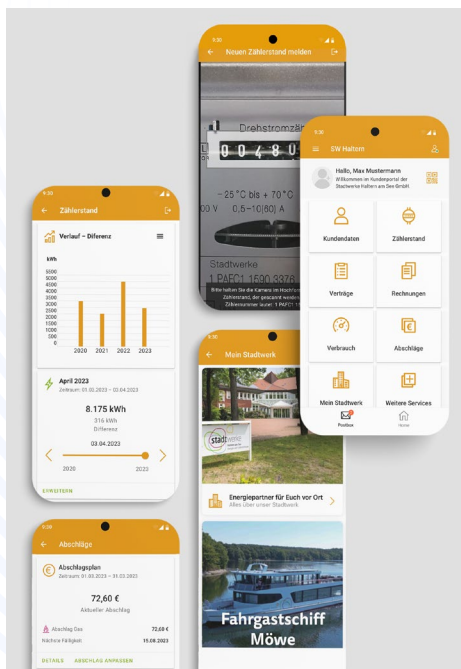
Die hohen Kosten für eine App-Entwicklung bremsen viele kleinere Stadtwerke in ihrer Transformation aus. Auch die Stadtwerke Haltern recherchierten umfassend, bevor sie sich für die SIV entschieden. „Wir haben andere Anbieter angesehen, aber das Preis-Leistungsverhältnis der SIV hat uns überzeugt.“ Dass die SIV mobile Kundenportale vergleichsweise kostengünstig realisieren kann, liegt am standardisierten Vorgehen und modularen Aufbau der Anwendung. Statt die App von Grund neu zu entwickeln, werden Bausteine auf den jeweiligen Anwendungsfall angepasst.

Mit Herz bei der Sache, schnell zum Ziel

„Wir haben unser mobiles Kundenportal innerhalb von zwei Monaten in die App Stores gebracht“, Sandra Leistner ist begeistert von der Zusammenarbeit mit der SIV in diesem Projekt. Die Urlaubszeit verzögerte den Go-Live etwas, sonst wäre die App noch schneller online gegangen. Insgesamt kostete das Projekt die Stadtwerke Haltern nur fünf Personentage.

Was Sandra Leistner in Erinnerung geblieben ist, ist die Atmosphäre im Team: „Alle waren motiviert, alle waren voll bei der Sache.“ Und das sei entscheidend für den Erfolg einer App, nicht nur in der

„Wer jetzt nicht mitzieht, wird abgehängt“



Haltern2go-App – Funktionen im Überblick

- Zählerstände erfassen per Kamera-Scan, Spracheingabe oder manuell
- Push-Benachrichtigungen zu Terminen und Abgabefristen
- Abschläge anpassen
- Verträge und Verbrauchsstatistiken einsehen
- Persönliche Daten und Bankverbindung ändern
- Rechnungen einsehen
- Persönliche Nachrichten und Unternehmensnews erhalten
- Auf weitere Services zugreifen, z.B. Link zum Ausflugsschiff Möwe, eBike-Verleih und Bäder

Entwicklung. „Wir haben Mitarbeiter:innen bei uns im Team, die das Thema App von Herzen vorantreiben.“ Denn die mobile Anwendung entlastet zwar, schafft aber auch neue Herausforderungen: Kunden müssen für das neue Medium gewonnen, Fragen zur App zeitnah beantwortet werden. Und es gilt, die Möglichkeiten der App für Kundenservice und Marketing kreativ auszuloten.

„Wir sind mit der Resonanz sehr zufrieden.“

Fast 20.000 Flyer verschickten die Stadtwerke, um Bestands- und Neukunden auf ihren neuen Service aufmerksam zu machen. Dank QR-Code konnten Verbraucher die App sofort installieren. Social-Media-Anzeigen und E-Mail-Kampagnen ergänzen die Marketingmaßnahmen. Zum Jahresende 2023 wiesen die Stadtwerke in einem Newsletter auf die Möglichkeit hin, die Daten bequem per App zu übermitteln. Das Ergebnis: Nach wenigen Monaten nähert sich die Zahl der registrierten Nutzer jetzt der 2000er-Marke.

„Das ist eine Zahl, die sich im Branchenvergleich sehen lassen kann“, für Sandra Leistner ist das aber kein Grund, in den digitalen Bemühungen nachzulassen. Im Gegenteil. Auf das erste App-Projekt folgte ein Erweiterungsprojekt: Jetzt können Verbraucher nicht nur umfassende Self-Services nutzen, die App entwickelt sich zur Kommunikationszentrale.

Mobiles Marketing und personalisierte Services

Mitteilungen müssen die Stadtwerke an registrierte Nutzer nicht mehr per Post verschicken, sondern können sie in die Postbox der App senden, die dann mobil oder im Online-Portal einsehbar ist. Das spart nicht nur Porto, sondern verbessert auch die Rechtssicherheit. Denn die Öffnung

der Nachricht kann detailliert nachverfolgt werden. Was Sandra Leistner wichtig war: „Wir bieten den gleichen Service auf allen Kanälen. Wer die mobile App nicht nutzt, hat keine Nachteile.“

In Zukunft soll die mobile App verstärkt personalisierten Service bieten, so wie er beim Online-Shopping seit Langem üblich ist. Man denke zum Beispiel an Empfehlungen von kostengünstigeren Tarifen, je nachdem, wie der individuelle Verbrauch in der letzten Abrechnungsperiode ausfiel. Sandra Leistner: „Wir müssen so gut sein, dass Vergleichsportale bei steigenden Kosten erst gar nicht befragt werden.“

Künstliche Intelligenz als Wettbewerbsfaktor

Demnächst werde noch der KI-getriebene Chatbot der SIV als Upgrade in Online-Portal und mobiler App eingeführt. „Kunden möchten ihre Fragen 24/7 schnell beantwortet haben, genau das können wir mit künstlicher Intelligenz bieten.“

KI ist derzeit ein Fokusthema für die Stadtwerke. Die mobile App soll demnächst mit KI-Features angereichert werden und einiges mehr können als heute. Details verrät die Leiterin des Kundenservice noch nicht. Ziel sei es aber, das angestaubte Image der Stadtwerke abzulegen und die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. „Ohne KI-Einsatz wird uns das nicht gelingen.“

Die technische Basis ist gelegt, damit die Stadtwerke auch in den nächsten Jahren mit zeitgemäßem Service ein attraktiver Partner für Verbraucher bleiben. Und danach? „Es werden sich neue technische Möglichkeiten bieten, die Entwicklung geht weiter. Wichtig ist, dass wir jetzt direkt mitgezogen haben. Wer jetzt nicht handelt, wird abgehängt.“

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT



SIVAG | Konrad-Zuse-Straße 1 |
18184 Roggentin
www.siv.de