

ANWENDERBERICHT



ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE JÜLICH GMBH

Eintrittskartenverkauf für Schwimmbäder digitalisiert

Sonderpreise für Stromkunden setzen
Querverbundsleistungen in Szene

Digitalisierung der Kundenserviceprozesse

Im Prinzip subventionieren bei vielen Stadtwerken die Stromkunden den Betrieb der kostenintensiven Schwimmbäder. „Das ist ungerecht“, dachte man sich bei der Stadtwerke Jülich GmbH (SWJ), als es nach zehn Jahren an eine Anpassung der Eintrittspreise ging. Mit der Integration der DIPKO-Plattform in Schleupen.CS können sie jetzt ihre Stromkunden identifizieren und ihnen Sonderpreise gewähren. Außerdem ermöglicht der digitalisierte Eintrittskartenverkauf die coronakonforme Erhebung der Kontaktdaten und reduziert Kosten.

Kassenautomaten brauchen Wartung, müssen oft geleert werden und kosten auf diese Weise eine ganze Menge Geld. Außerdem erfassen sie nicht die Kontaktdaten der Schwimmbadbesucher. Aber gerade das ist in Zeiten der Coronapandemie wichtig. Deshalb haben die Stadtwerke Jülich den Prozess digitalisiert und schon im Jahr 2020 die DIPKO-Plattform eingeführt. So können die Kunden ihre Tickets online kaufen und hinterlassen gleich auch noch ihre Daten zur Kontaktnachverfolgung. Gleichzeitig werden lange Schlangen vor dem Schwimmbad vermieden, weil die Kunden direkt durchs Drehkreuz gehen können.

EIN NEUES PREISMODELL ENTSTEHT

Zweiter Grund war die Neugestaltung des Preismodells. Zum einen wollten die Jülicher die Preise für Hallen- und Freibäder vereinheitlichen. Zum anderen mussten nach zehn Jahren Preisstabilität die Preise erhöht werden. Dabei wollten sie ihren Stromkunden aber einen Vorteil verschaffen.

Um ein neues Preismodell mit Sonderkonditionen für Stromkunden zu realisieren, musste die DIPKO-Plattform an das Abrechnungssystem Schleupen.CS angebunden werden. Denn nur so lässt sich überprüfen, ob ein Schwimmbadnutzer überhaupt Stromkunde ist und somit den Rabatt beanspruchen darf.

MEHR KOMFORT DURCH SINGLE-SIGN-ON

Die Integration in das ERP-System erfolgte über CS.IT, das Internetportal innerhalb von Schleupen.CS, das eine Single-Sign-On-Funktion mitbringt. Nutzer brauchen nur noch einen Login und ein Passwort für alle Bereiche der Stadtwerke-Homepage – ganz gleich, ob sie ihren Abschlag ändern, Zählerstände übermitteln oder Eintrittskarten kaufen wollen. Das erhöht unter anderem auch die Zahl der Kunden, die sich im Self-Service-Bereich anmelden. Single-Sign-On ist nicht nur ein großer Komfortgewinn, sondern er verdeutlicht auch die Einheit des Unternehmens.



Ich kenne keine vergleichbare Lösung auf dem Markt. Das System läuft gut und die Projektziele wurden insgesamt erreicht. Auch das sportliche Timing des Projekts wurde eingehalten.

Ibrahim Güler, Teamleiter
Privat- und Gewerbekundenvertrieb,
Stadtwerke Jülich GmbH



EINFACHER BESTELLPROZESS

Wie funktioniert nun der Bestellprozess im System? Vor der ersten Bestellung muss der Kunde sich im System registrieren. Dabei kann er auch seine Kundennummer der Stadtwerke eingeben. Wenn eine Kundennummer eingegeben wird, wird bei jeder Bestellung abgeglichen, ob zu dieser Kundennummer ein Vertrag vorliegt. Verläuft die Prüfung positiv, wird automatisch der günstigere Stromkundenpreis berechnet. Für den Kunden ist das einfach, denn wenn er sich einmal als Stromverbraucher identifiziert hat, läuft alles automatisch. Und auch für die Stadtwerke entsteht keine Mehrarbeit.

Kleine Hindernisse im Prozess ergaben sich dadurch, dass die DIPKO-Plattform in Jülich bereits vor der Systemintegration in Schleupen.CS im Einsatz war. Deswegen mussten sich die Nutzer erneut registrieren, da sich die DIPKO-Logins nicht auf CS.IT übertragen lassen. Denn während man sich auf der einen Plattform mit einem Nutzernamen anmeldet, braucht man für die andere eine E-Mail-Adresse. Kunden, die bereits in CS.IT registriert waren, konnten dagegen problemlos übernommen werden. Die Stadtwerke haben dieses kleine Problem mit einem Erklärvideo aufgefangen. Sie hatten dann zwar noch eine Woche lang erhöhte Nachfragen im Kundencenter, aber dann war die Situation auch schon wieder entspannt. Eine weitere Hürde auf dem Weg zum digitalen Kaufprozess waren einige ältere Kunden, die nicht online waren. Für diese Einzelfälle, mit denen die Digitalisierung noch einige Zeit zu kämpfen haben wird, wurde ein Kundencenter-Account angelegt. So können diese Badbenutzer ihre vergünstigten Schwimmbadtickets im Kundencenter kaufen.

DAS SYSTEM LÄUFT

Insgesamt ist Ibrahim Güler, Teamleiter Privat- und Gewerbekundenvertrieb und Verantwortlicher für das Projekt bei den Stadtwerken, höchst zufrieden mit der Lösung: „Ich kenne keine vergleichbare Lösung auf dem Markt. Das System läuft gut und die Projektziele wurden insgesamt erreicht. Auch das sportliche Timing des Projekts wurde eingehalten.“ Das gilt auch, wenn er noch einige Wünsche an das System hat. Dringend wäre aus seiner Sicht die Löschung vorausgefüllter Datumsfelder, die immer wieder zu Stornierungen von Buchungen führen, da es zu Falschbuchungen kommt. Außerdem wartet er auf eine Passwort-Wiederherstellung, die nicht an eine Kundennummer, sondern an die E-Mail-Adresse gebunden ist.

WÜNSCHE UND ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN

Wenn Ibrahim Güler gefragt wird, ob er aus der Rückschau etwas anders machen würde, fallen ihm zwei Dinge ein: Er würde kein neues Buchungssystem für Schwimmbadtickets im Sommer einführen, wenn die Freibäder Hochsaison haben. Denn so potenziert sich das Anfrageaufkommen im Kundencenter, das durch den ungewohnten Buchungsprozess naturgemäß entsteht. Und zweitens würde er die CS.IT-Vorbereitung möglichst vor der DIPKO-Integration abschließen. Das würde das Projekt entspannen, Fehler vermeiden und auch den Aufwand in der Kundenkommunikation senken. Aber eigentlich denkt er lieber in die Zukunft, denn geplant ist, das Portal und das Preismodell auf andere Bereiche auszuweiten, beispielsweise auf Rabatte für Gaskunden. Oder ein Transfer des Preismodells auf das Glasfaserangebot der SWJ.

Möglicherweise werden die Stadtwerke auch die Option nutzen, häufige Schwimmbadnutzer, die Strom von anderen Lieferanten beziehen, als Kunden zu werben. Dazu müssen allerdings noch die nötigen Zustimmungen zur Datenverarbeitung eingerichtet werden. Außerdem müsste ein Prozess zur Qualifizierung der Kontakte aufgesetzt werden, damit einzelne Familien nicht von Mehrfachwerbung überschüttet werden. Bevor es soweit kommt, müssen die Jülicher aber erst einmal die Aufräumarbeiten nach dem Unwetter am 15. Juli 2021 abschließen. Denn auch wenn andere noch viel mehr getroffen wurden: Auch in Jülich hat es ganz erhebliche Schäden gegeben. So musste das Freibad geschlossen werden, weil es inklusive Technik überflutet wurde, die Gebäude haben erhebliche Schäden erlitten und die Strom- und Gasnetze müssen aufwendig auf Schäden getestet werden. Außerdem beteiligen sich die Stadtwerke intensiv an der Hilfe für die überschwemmungsgeschädigten Einwohner. Denn der Querverbund endet nicht beim Schwimmbadbetrieb, sondern bedeutet eine tiefgreifende Verwurzelung in der Region. ■



Über die Stadtwerke Jülich GmbH

Mit 100 engagierten Mitarbeitenden versorgen die Stadtwerke die Stadt Jülich mit Energie – Strom, Gas, Wärme – sowie mit Wasser. Zudem bauen die Stadtwerke bereits seit vielen Jahren zur Versorgung der Jülicher Haushalte und Gewerbekunden eine Breitbandinfrastruktur auf. Außerdem betreiben sie die öffentlichen Bäder. Im Fokus stehen Zuverlässigkeit, Service und faire Konditionen. Darüber hinaus engagieren sie sich lokal in ökologischen Projekten sowie Sport und Kultur. Als Wirtschaftsfaktor kann man sie aus der Region nicht wegdenken, in der sie fest verwurzelt sind.

Digitalisierung der Kundenserviceprozesse

Mit der Integration der DIPKO-Portallösung werden Leistungen des Querverbunds zum unverwechselbaren Wettbewerbsvorteil:

- Identifizieren Sie Energiekunden beim Kauf von Non-Commodity-Produkten
- Belohnen und binden Sie Ihre Energiekunden mit Sondertarifen
- Gewinnen Sie neue Energiekunden durch gezielte Ansprache von Non-Commodity-Käufern

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

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

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