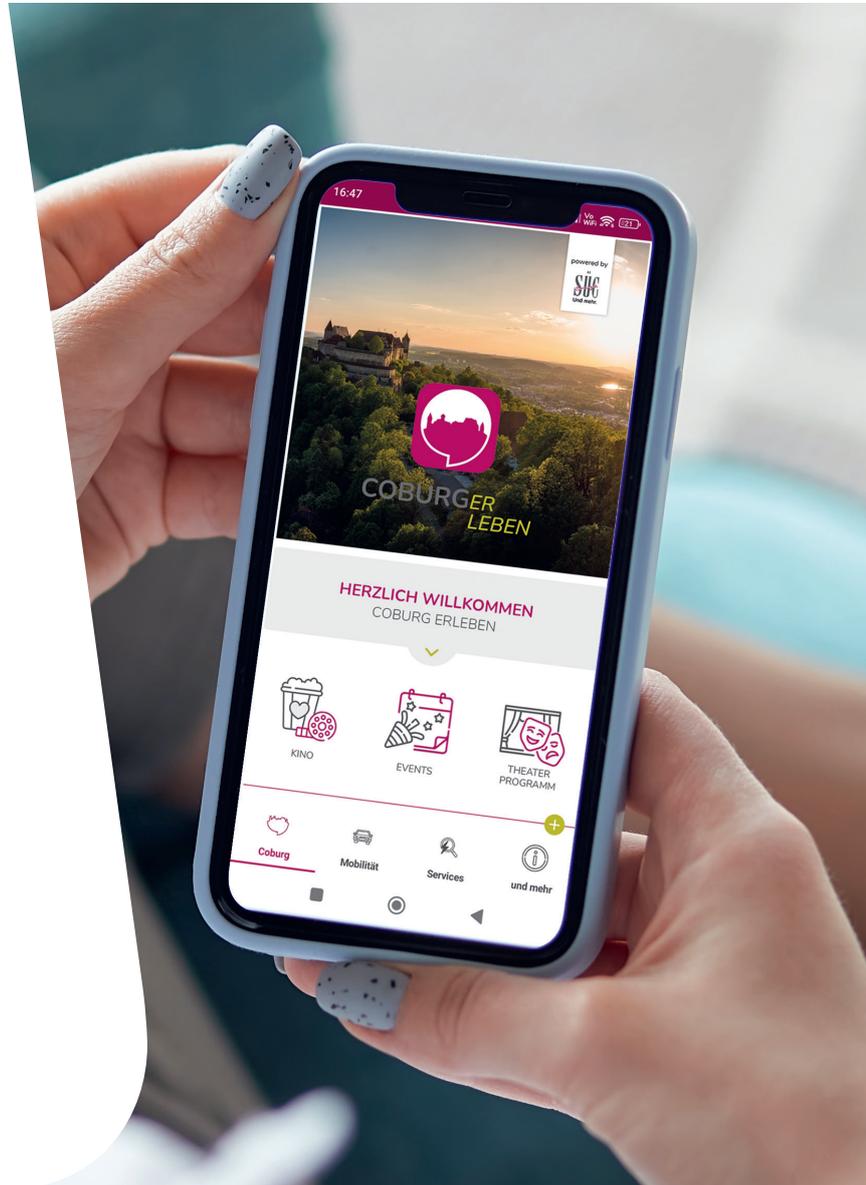


ANWENDERBERICHT



ANWENDERBERICHT DER SÜC COBURG

Imagepflege per App

Die SÜC Coburg launcht SchleupenOne als Stadt-App für Coburg

Imagepflege per App

Digital, attraktiv, nützlich – die Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH (SÜC) macht mit einer Stadt-App auf Basis von SchleupenOne vor, wie man Kunden bindet und begeistert. Dabei ist es nicht nur gelungen, eine Vielzahl von Anwendungen in die App zu integrieren, sondern auch verschiedene Partner vor Ort dafür zu gewinnen.

Mehr als 7100 Downloads im ersten Monat sprechen eine klare Sprache: Die App „Coburg erLeben“ kommt gut an in der oberfränkischen Vestestadt. Statistisch gesehen ist die App inzwischen bei ungefähr jedem sechsten Coburger auf dem Smartphone. Das liegt vielleicht daran, dass es der SÜC gelungen ist, viele kommunale Partner einzubinden und damit ein ganzes Bündel von Mehrwerten zu bieten. Vom Rathaus über das Landestheater bis hin zur städtischen Tourismusförderung konnten Institutionen für die Beteiligung gewonnen werden.

WICHTIG: PARTNER GEWINNEN

Kevin Schultz, IT-Leiter der SÜC und Projektverantwortlicher, sagt mit einem Augenzwinkern: „Eigentlich war das mehr ein Kommunikationsprojekt als ein Technologieprojekt.“ Denn er hat mit seinem Team bei potenziellen Partnern für das Projekt geworben. Bereits vor dem Projektstart hatte man bei einigen größeren Partnern wie beispielsweise im Rathaus nachgefragt, ob Interesse an einer Beteiligung besteht. Nach positiver Resonanz wurde losgelegt. „Als die ersten Projektschritte abgeschlossen waren, ging es mit einem von der Geschäftsleitung freigegebenen Dummy auf Werbetour“, so Schultz. Offensichtlich mit Erfolg, denn nach Abschluss der Tour waren die wichtigsten Partner und unterschiedlichste Bürgergruppen mit an Bord. In der Projektplanung war schnell klar, dass man die Einführung von SchleupenOne größer anlegen und Partner einbinden will. „Unser Ziel war es von Anfang an, den Usern ein attraktives und umfangreiches Gesamtpaket zu liefern. Eine reine Stadtwerke-App wäre dafür zu wenig gewesen“, weiß SÜC-Geschäftsführer Wilhelm Austen. Da die SÜC „Absender“ der App ist und auch durch die Gestaltung klar in Erscheinung tritt, ist die App Werbung für das Unternehmen, selbst wenn kein SÜC-Service genutzt wird.

GROSS: DER FUNKTIONSUMFANG DER „COBURG ERLEBEN“-APP

- News aus Coburg und Umgebung
- Infos zur Freizeitgestaltung wie Kino & Theater
- Online-Dienste, Bürgerbüros und Stadtverwaltung
- Busfahrpläne, Haltestellen, Abfahrtsmonitor
- Infos zu Parken, Laden und E-Mobilität
- SÜC-Self-Services wie Zählerstandermittlung, Abschlagsänderungen, Verträge & Rechnungen
- Den Abfallkalender des Coburger Entsorgungs- und Baubetriebs CEB.

ERFOLGREICH: VOM START AN

Kommunikation macht erfolgreich, auch wenn es um die Einführung einer App geht. Dabei hat die SÜC natürlich erstmal ihre eigenen Kanäle genutzt – von der eigenen Homepage und Social-Media-Kanälen bis zur engagierten Pressearbeit. Aber die vielen Partner haben auch die Zahl der Kontaktpunkte vervielfältigt. Denn jeder von ihnen hat über seine Kanäle seine individuellen Zielgruppen angesprochen. Auf diese Weise ist eine sehr breite kommunikative Basis für das Projekt entstanden.

VIELFÄLTIG: DIE SCHNITTSTELLEN

Technisch gesehen wurden zahlreiche Schnittstellen realisiert, um die Vielzahl der Partner einbinden zu können. News aus dem Rathaus wurden per RSS-Feed eingebunden, der Busfahrplan Bayern war zu integrieren, eine Verlinkung zum Ticketshop des Aquaria-Bäderbetriebs wurde geschaffen. Um die vielfältigen Self-Services der SÜC einbinden zu können, wurde die App auch über CS.IT in Schleupen.CS integriert. Selbst die hohe Individualisierbarkeit von CS.IT hat der App-Entwickler, die endios GmbH, bei dieser Integration berücksichtigt.

Wir hatten einen kompetenten, freundlichen und hilfsbereiten Ansprechpartner, der alles getan hat, was nur möglich war, um unsere Wünsche umzusetzen.



Kevin Schultz,
Abteilungsleiter Informationstechnik
bei der SÜC Coburg

ZÜGIG: DER PROJEKTVERLAUF

Insgesamt beurteilt Kevin Schultz den Ablauf des Projekts sehr positiv, besonders den Austausch mit dem Projektpartner endios. „Wir hatten einen kompetenten, freundlichen und hilfsbereiten Ansprechpartner, der alles getan hat, was nur möglich war, um unsere Wünsche umzusetzen. Auch die Partner, die uns endios empfohlen hat, waren sehr gut. Das betrifft zum Beispiel die grafische Gestaltung der „Coburg erLeben“-App.“ Die externe Agentur hat sich um das Bildmaterial gekümmert und das Corporate Design der SÜC auf die Benutzeroberfläche der App übertragen. Denn die Oberflächen können frei gestaltet werden, ganz nach den Wünschen und Erfordernissen des Betreibers. Zum Gelingen des Projekts hat auch ein kleines, engagiertes Team auf Seiten der SÜC beigetragen, dem von der Geschäftsleitung viel Handlungsspielraum eingeräumt wurde. Das Projektteam bestand lediglich aus drei Mitarbeitenden. Die Geschäftsleitung wollte nur bei den entscheidenden Wegmarken des Projektes informiert werden und verließ sich in der Zwischenzeit auf die Kompetenz des Teams.

EINFACH: DAS BACKEND

Nach dem ersten Monat im Echtbetrieb ist die App ihren Kinderschuhen entwachsen. Das bedeutet auch, dass die IT-Abteilung, die für das Einführungsprojekt verantwortlich war, die Zuständigkeit abgibt. In Zukunft wird sich das Marketing um den Betrieb der „Coburg erLeben“-App kümmern. Das ist für den IT-Experten Schultz kein Problem. Selbst das Einführungsprojekt könnte eigentlich eine Marketing-Abteilung stemmen, glaubt Schultz. Das Backend der App ist zwar nicht so selbsterklärend wie ein Smartphone, mit ein wenig IT-Erfahrung aber gut zu bedienen. „Wer ein normales Content-Management-System bedienen kann, kann eigentlich auch mit der App klarkommen,“ meint er. Pläne gibt es genug. Immer mehr Institutionen und Organisationen wollen als Partner in der App erscheinen. Für manche Events sollen spezielle Bereiche geschaffen werden, beispielsweise für das große Samba-Fest, das jährlich in Coburg stattfindet.

PRAKTISCH: DIGITALE SELF-SERVICES

Für die SÜC ist der große Erfolg des Projekts aber nicht nur ein Imagegewinn, sondern auch ein großer Erfolg beim Thema Digitalisierung. Die App bietet

eine ganze Reihe von Self-Service-Funktionen. So können Zählerstände übermittelt werden, Abschläge angepasst oder Rechnungen abgerufen werden. Das ist für den Nutzer sehr praktisch, denn er hat sein Servicecenter auf dem Smartphone – und das ist genau die Art von Service, die Verbraucher heute wollen. Aber auch die SÜC profitiert sehr von der digitalen Datenübermittlung. Die Daten werden direkt in Schleupen.CS übertragen. Das entlastet die Mitarbeitenden im Service von lästigen Routineaufgaben und gibt ihnen Zeit, in der sie sich dem wichtigen Thema Beratung widmen können. Außerdem werden bei der digitalen Eingabe die Daten so strukturiert eingegeben, wie sie gebraucht werden. Das führt zu einer besseren Datenqualität und weniger Aufwand bei der Plausibilisierung. Die Bilanz der Einführung ist also auf allen Ebenen positiv: mehr Digitalisierung, mehr Kundenbindung und viel gutes Image. ■



Die Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH (SÜC)

Die SÜC hat ihren Ursprung in der 1854 vor Ort gegründeten Gasfabrik. Heute bietet sie den Bürgerinnen und Bürgern im nordwestlichen Oberfranken bis ins angrenzende Thüringen hinein eine zuverlässige Versorgung mit Energie, Wasser, Mobilität – und seit 2011 durch den regionalen Glasfaserausbau auch mit schnellem Internet sowie seit 2015 mit E-Ladesäulen. Rund 60.000 Haushalte und 2.500 Gewerbekunden vertrauen auf die Leistungsfähigkeit der SÜC. Mit seinen rund 450 Mitarbeitern ist der Konzern schlank aufgestellt und setzt sein branchenspezifisches Know-how zum Besten der Kundinnen und Kunden ein.

**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