

ANWENDERBERICHT



## ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE EMDEN

# Nähe digital erfahrbar machen

Wie die Stadtwerke Emden mit Schleupen.CS  
die User Experience ihrer Kunden verbessert haben

# Kundenservice

Das bisherige Internet-Kundenportal der Stadtwerke Emden GmbH (SWE) war nicht mehr up-to-date. Konsequenterweise unter dem Gesichtspunkt „User Experience“ wurde ein Nachfolger konzipiert. Die Herausforderung: Hohe Automatisierung auf der einen Seite, auf der anderen Seite Nähe und regionale Verwurzelung zu zeigen. Am Ende ist der Spagat mit der IT-Lösung Schlepen.CS gut gelungen.

Konstant wenig Neuregistrierungen im Internet-Kundenportal waren der Anlass für die SWE, ihre „digitale Geschäftsstelle“ im Netz kritisch unter die Lupe zu nehmen. Schnell kam man zu dem Ergebnis: Das Portal war nicht ansprechend und auch nicht selbsterklärend genug in der Bedienung. Die bestehende Lösung erschien nüchtern, emotionslos und es fehlte das Leben. Neben der Optimierung galt es auch, ein Kundenportal für anstehende weitere Projekte zu kreieren.

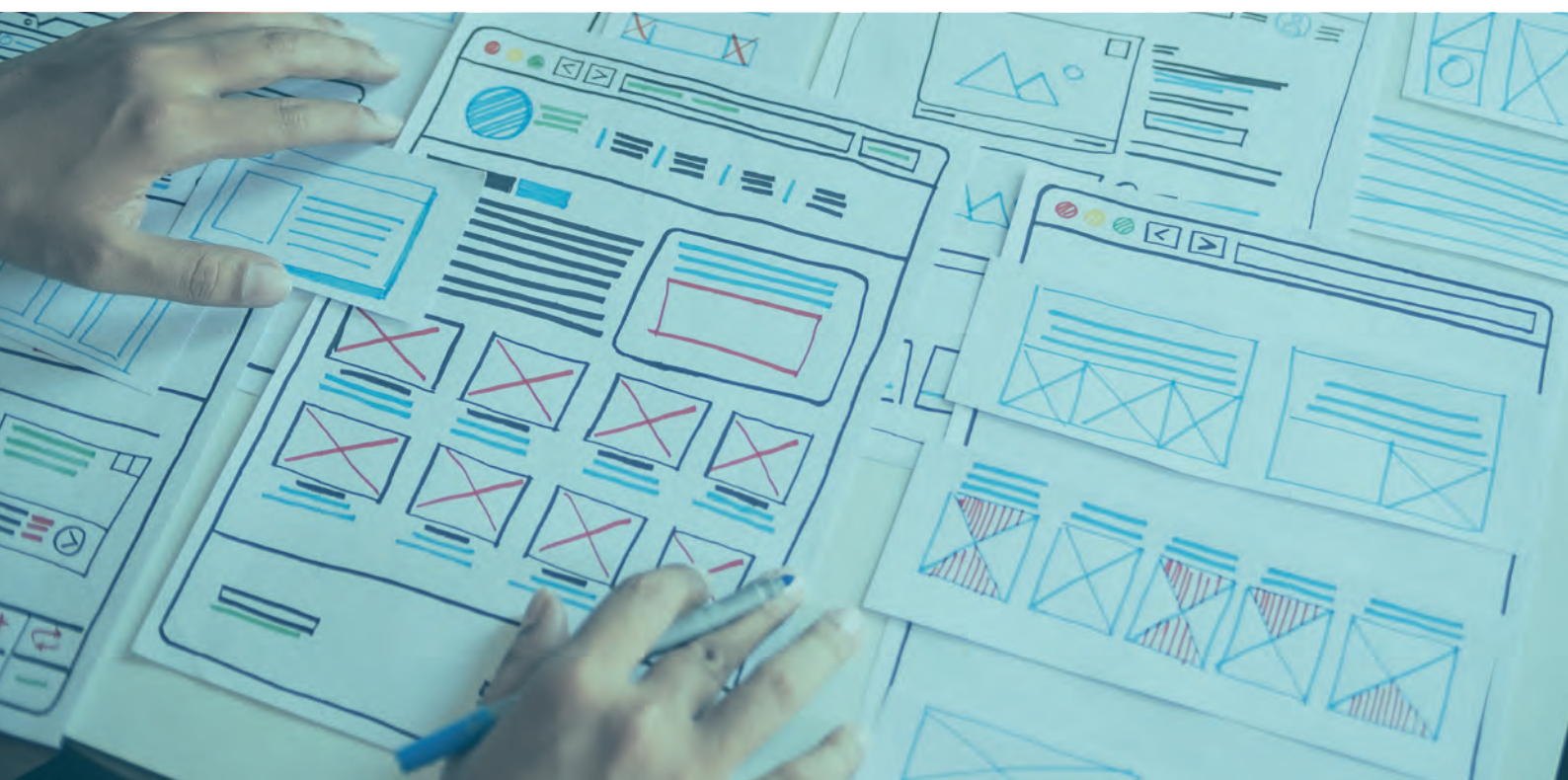
Die Stadtwerke Emden sind ein kommunales Unternehmen und seit jeher Treiber in Sachen Digitalisierung in der Region. Schon 2017 wurden die Emden mit dem Stadtwerke Award für ihre Digitalisierungsstrategie ausgezeichnet. Bis 2030 planen die Emden möglichst alle Lebensbereiche der Stadt ans digitale Netz zu bringen. Stichworte sind Glasfaserausbau, Modellregion Elektromobilität, digitalisierte Gebäudebewirtschaftung und Wasserstofftechnologie. Flankiert wird das gesamte Vorhaben durch den ansässigen Standort des VW-Konzerns mit seinem geplanten Bau eines Batteriewerks. Das Unternehmen bringt eine sehr technologieaffine Belegschaft in die Stadt. Durch diese Einflussfaktoren musste auch das Kundenportal der Stadtwerke erneuert werden.

## SCHLANK, IM ZEITPLAN UND IM BUDGET

Am Anfang der Überlegungen stand eine eindeutige Klärung der Bedürfnisse und Ziele. Ganz oben auf der Prioritätenliste: die intuitive Bedienbarkeit. „Wir wollten kein Mammutprojekt, das immer größer wird, weil immer mehr Anforderungen hineingepackt werden. Wichtig war uns, mit einer klar definierten Aufgabenstellung ans Ziel zu kommen. Und das ‚in time‘ und ‚in budget‘. Das ist uns auch sehr gut gelungen“, erklärt Gerrit Fahrenholz, Key-User für Schlepen.CS und projektverantwortlich für die Weiterentwicklung des Kundenportals. „Mitte Juni 2020 sind wir gestartet, am 17. November 2020 ging das System produktiv.“

## EIN PORTAL MIT PERSÖNLICHER NOTE

Nach dem Screening der Lösungen verschiedener Softwareentwickler entschied man sich dafür, die Aufgabe im Rahmen der bereits vorhandenen Plattform Schlepen.CS zu lösen – und zwar mit CS.IT. Grundsätzlich hat das Konzept der Anwendung gepasst. Da sie voll in die Plattform Schlepen.CS integriert ist, waren Schnittstellen- und Kommunikationsprobleme so gut wie ausgeschlossen. Insbesondere die hohe Integration in die weiteren Anwendungen war ein weiterer Pluspunkt im Auswahlverfahren.



Wir wollten kein Mammutprojekt, das immer größer wird, weil immer mehr Anforderungen hineingepackt werden. Wichtig war uns, mit einer klar definierten Aufgabenstellung ans Ziel zu kommen. Und das ‚in time‘ und ‚in budget‘. Das ist uns auch sehr gut gelungen.



Gerrit Fahrenholz,  
Key-User für Schleupen.CS, und  
Christoph Menke,  
Online-Marketing-Manager bei der  
Stadtwerke Emden GmbH (v. l. n. r.)

Das Projektteam um die Fachbereiche Marketing, Vertrieb und Kundenservice war sich aber auch einig, dass die Lösung noch näher auf die Anforderungen der Kunden ausgeprägt werden sollte, um die User Experience besonders intuitiv zu gestalten. Die Datenflüsse unter der Oberfläche wollte man nicht modifizieren oder erweitern. Die Schnittstellen sollten nach Möglichkeit bleiben, wie sie waren. So wurde sichergestellt, dass der Datenaustausch reibungslos vonstatten geht. Auch der Projektaufwand wurde so in Grenzen gehalten.

Die CS.IT-Lösung legt bei der Oberfläche viel Flexibilität an den Tag, um sie an die Corporate Identity des Kunden und speziellen Wünsche anpassen zu können. So konnte eine Projektgruppe um Mitarbeiter des Marketings, des Vertriebs und des Kundenservices einen Entwurf mit entsprechendem Design erarbeiten, welcher im nächsten Schritt mit den Consultants der Schleupen AG diskutiert und dann so umgesetzt wurde. Die Projektgruppe war klein und die Projektsteuerung lag in den Händen der Stadtwerke. So konnte extrem fokussiert und eng verzahnt gearbeitet werden. Kleine Probleme wurden gemeinsam gelöst, bevor sie zu ernsthaften Schwierigkeiten anwachsen konnten.

#### **EIN PORTAL FÜR ALLE ALTERSGRUPPEN**

Bevor es online ging, hat das Projektteam das Portal noch einmal testen lassen. Als Tester wurden gezielt ältere, wenig online-affine Kunden ausgewählt.

„Digitale Dienste sind längst nicht mehr nur für die junge Generation relevant. Auch Siebzigjährige sind im Netz unterwegs. Es sollte unbedingt berücksichtigt und darauf geachtet werden, dass Portale auch für Digital Immigrants einfach und intuitiv zu benutzen sind“, davon ist auch Christoph Menke, verantwortlich für das Online Marketing bei den Stadtwerken Emden, überzeugt. Erfreulich war, dass nach diesen Tests nur kleine Korrekturen und Feinjustierungen nötig waren. Die Grundkonzeption hat also gestimmt.

#### **HOHE AKZEPTANZ**

Inzwischen ist das Portal seit einigen Monaten online und die hohe Akzeptanz gibt dem Projektteam recht. Die lokale Bindung wird unterstützt, indem entsprechender Content eingespielt wird. Das können Gewinnspielkampagnen sein oder auch Videos, die vor Ort produziert werden. Hohe Klickraten und stark gesteigerte Zugriffe auf das neue Kundenportal sprechen eine klare Sprache. Auch durch die vom Online-Marketing betriebene intensive Social-Media-Unterstützung gelingt es den Stadtwerken, auf digitale Weise Nähe zu zeigen. Das ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, denn Nähe schafft Vertrauen. Im Portal selbst kann sich der Kunde hervorragend orientieren und seine Verträge verwalten. Er sieht auf einen Blick Vertragsdaten, kann zwischen den Sparten wechseln, Abschläge anpassen oder auch Verträge ändern – ganz intuitiv und ohne zu suchen.



# Kundenservice

## GLATTER ÜBERGANG IM BACKEND

Hinter den Kulissen ist die Umstellung entspannt verlaufen. Im Backend hat es kaum Änderungen gegeben, sodass sich die Mitarbeitenden im Kundenservice nicht wirklich umstellen mussten. Das war in der Situation der Coronapandemie, in der die Kundencenter vor Ort geschlossen waren, sehr hilfreich. Mit großen Änderungen im Backend und hohem Schulungsbedarf wäre der große Ansturm auf die Online-Angebote schwer zu bewältigen gewesen.

## BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT

Ein weiterer positiver Effekt: Mit dem neuen Kundenportal haben die SWE auch das Fundament gelegt, um Dienstleistungen der Zukunft anbieten zu können.

Ganz gleich, ob WhatsApp-Anbindung, E-Payment-Lösungen oder intelligentes Messwesen – fast alles lässt sich in die Lösung CS.IT integrieren. Das geht bis hin zur Visualisierung der Messwerte aus den intelligenten Messsystemen oder zu speziellen Angeboten für die Wohnungswirtschaft.



## Über die Stadtwerke Emden GmbH

Die Stadtwerke Emden versorgen die Emderrinnen und Emden zuverlässig mit Strom, Erdgas, Wärme, Wasser und beraten kompetent zu diesen Themen. Zudem stützen sie den öffentlichen Personennahverkehr, die Bäder und den Flugplatz. Als Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb bieten sie spannende berufliche Perspektiven. Dazu gehört für die Stadtwerke Emden die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Zudem engagieren sie sich gesellschaftlich für Bildung und Forschung, Kultur und Sport. Außerdem übernehmen sie Verantwortung für die Wirtschaft der Region als wichtiger Auftraggeber für lokale Unternehmen.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten.

Schleupen SE  
Galmesweg 58  
47445 Moers

Tel.: 02841 912-3511  
E-Mail: [info@schleupen.de](mailto:info@schleupen.de)

© Schleupen SE | Mai 2021