



FACHBEITRAG

Per App besser durch die Energiekrise kommen

SchleupenOne verbessert digitalen
Service für Stadtwerkekunden

Kundenservice

Wer sieht der Energiekrise, die im Winter aller Wahrscheinlichkeit nach erst so richtig Fahrt aufnimmt, mit Sorge entgegen? Verbraucher? Versorger? Alle beide? Eins ist ziemlich sicher: Dieser Winter wird nicht einfach. Denn nach und nach werden die Gasknappheit und die steigenden Strompreise in den Haushalten ankommen. Per App lassen sich die Probleme durch die steigenden Großhandelspreise zwar nicht abstellen, aber einige Folgen können abgefedert werden. Und auch wenn gerade keine Krise ist, verbessert die SchleupenOne-App Servicequalität und Kundenbindung.

„60-80 Prozent von Servicezugriffen in Banken, Versicherungen und Telekommunikation finden inzwischen per App statt. Webbasierte Services dagegen kommen in der Regel nicht über eine Penetration von 20 Prozent hinaus. Deshalb ist es auch für Stadtwerke sinnvoll, ihre Kunden per App zu erreichen. Gerade jetzt in Zeiten der Energiekrise, die bei den Kunden zu vielen Unsicherheiten und Fragen führt und seitens der Versorgungsunternehmen viel Flexibilität erfordert.

SchleupenOne ist eine Smartphone-App, die vom Kooperationspartner endios GmbH entwickelt und so tief in Schleupen.CS integriert wurde, dass sie unter eigenem Markennamen vertrieben wird. Viele Stadtwerk-kunden empfinden die App als deutliche Verbesserung der Erreichbarkeit und der Servicequalität. Für das Stadtwerk ergeben sich aber noch weitere positive Effekte. Eine deutliche Senkung der Kosten gehört ebenso dazu wie die Möglichkeit, Mehrwertdienste anzubieten oder eine deutlich gezieltere Ansprache von Kunden durch den Vertrieb.

PERFEKT ZUR KRISENKOMMUNIKATION

Je unübersichtlicher die Lage auf den Energiemärkten wird, desto wichtiger wird es, sich in der Kommunikation schnell auf neue Situationen einzustellen. Denn Preiserhöhungen nachvollziehbar erklären oder

schnelle und direkte Informationen zum Thema Versorgungssicherheit sowie Tipps zur Verbrauchsreduzierung zu geben, könnte im nächsten Winter zu den wichtigsten Aufgaben der Versorger gehören. Das hilft nicht nur bei der Kundenbindung, sondern entlastet auch den Kundenservice, der gerade jetzt enorm gefordert ist. Die App als Masskanal im Kundenkontakt schlechthin wird deshalb immer unverzichtbarer.

MEHRWERTDIENSTE ANBIETEN, SERVICEKOSTEN SENKEN

Die sinnvolle Zusammenführung von Mehrwertleistungen bringt enorme Vorteile in Kosten, Reichweite und Benefits. So umfasst die App klassische Customer-Self-Service-Funktionen, wie Zählerstandsmeldung, Verbrauchsanzeige oder Abschlagsanpassungen, und eine Vielzahl von attraktiven Mehrwertdiensten aus den Bereichen Smart-City oder Stadtinformation, vom ÖPNV-Abfahrtsmonitor über einen Abfallkalender mit Push-Funktion oder Störungsmelder bis zum eTicketing für Bäder und Parkraumbewirtschaftung. „Die Funktionsvielfalt führt bei Stadtwerke-Apps nachweislich zu Downloadraten von rund 70 Prozent und einer regelmäßigen Nutzung – ähnlich wie im Banking-Bereich“, berichtet Marcus Fragel, Chief Commercial Officer der endios GmbH. „Und durch jeden neuen digitalen App-Kunden reduzieren sich die analogen

DER MEHRWERTZIRKEL: POSITIVE EFFEKTE, DIE SICH SELBST VERSTÄRKEN



Servicekosten um vier bis sieben Euro pro Jahr.“ Gerade jetzt, da viele Versorger durch die stark gestiegenen Einkaufspreise in wirtschaftlich schwieriges Fahrwasser geraten, können Einsparungen im Service helfen, auf der Kostenseite gegenzusteuern. So kann die Einführung einer Stadtwerke-App in ökonomisch schwierigen Zeiten etwas entlasten. Die Self-Service-Funktionen der SchleupenOne-App übernehmen zusätzlich einen Großteil der Standardanfragen an die Servicecenter. So hilft die App, das durch die Krise gestiegene Anfrageaufkommen in den Griff zu bekommen. Der Kundenservice kann sich um die komplizierten Fälle kümmern oder um diejenigen, bei denen größere Zahlungsausfälle drohen.

ZEITGEMÄSSE SERVICEQUALITÄT

Die App wird Stadtwerken als White-Label-Lösung zur Verfügung gestellt und lässt sich einfach an die Wünsche und das Design des Nutzers anpassen. Da es sich bei SchleupenOne um eine Cloud-basierte Plattform handelt, können ihre Funktionen und das Erscheinungsbild ohne Programmierkenntnisse über das Backend konfiguriert werden. Dank der Offenheit

der Plattform Schleupen.CS ist die Integration der Smartphone-App sehr umfassend und die Daten können ungehindert ausgetauscht werden. „Stadtwerke-Kunden sind die Servicequalität nicht nur von Playern wie Amazon, sondern auch von der heimischen Sparkasse gewohnt. Mit SchleupenOne sind Stadtwerke in der Lage, diese bisherige Lücke in Kundenservice und Marketing zu schließen und sind ab sofort auch sonntags auf dem Sofa für ihre Kunden erreichbar“, freut sich Jörg Neddermann, Direktor bei Schleupen, über das neue Produkt. ■



Über die endios GmbH

Seit 2015 bietet endios innovative Lösungen für die wichtige Kundenschnittstelle Smartphone an. Mit derzeit über 90 Kunden ist endios der führende Anbieter in Deutschland für smarte Stadtwerke- und SmartCity-Apps.

**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