



Sonniger Firmensitz: Die Stadtwerke Saulgau aus Baden-Württemberg

Bild: © Press'n'Relations

Ohne Stress fürs eigene Team: Lieferverträge umgestellt

VERTRAGSUMSTELLUNG Mit externer Unterstützung setzen die Stadtwerke Bad Saulgau ihre Lieferverträge neu auf – samt telefonischem Kundendienst

–SAULGAU– Bei Preisänderungen gibt es für Energiekunden ein Sonderkündigungsrecht. Was aber, wenn sich nur Preisbestandteile ändern, auf die das Versorgungsunternehmen gar keinen Einfluss hat, wie etwa die EEG-Umlage? Um hier für mehr Transparenz und Klarheit sowie dauerhaft für eine rechtlich sichere Grundlage zu sorgen, entschlossen sich die Stadtwerke Bad Saulgau, sämtliche Lieferverträge für Strom- und Gaskunden neu zu fassen. Für das Unternehmen eine Herausforderung, die mit der eigenen Mannschaft kaum zu stemmen gewesen wäre: Die Umsetzung musste in nur wenigen Monaten

Versand entsprechender Informationsschreiben und neuer Vertragsunterlagen übernehmen. Gesucht wurde ein Partner für die komplette Projektabwicklung inklusive der telefonischen Beantwortung aller Kundenanfragen sowie der fallabschließenden Aktualisierung der Vertragsdaten in der Abrechnungslösung der Stadtwerke.

Zusätzliches Personal | Trotz der anstehenden Sommerferien startete die Aktion im Juli 2014 pünktlich. Die verschiedenen Kundengruppen für Strom und Gas wurden – jeweils getrennt und unterschieden nach »Kunden in der Grundversorgung« sowie »Treuekunden« – in vier Versandwellen angeschrieben. Der Dienstleister erhielt dazu sämtliche Texte in Dateiform. Zur Kostenminimierung wurde ein spezialisierter Postdienstleister mit dem Versand beauftragt. Auch die kurzfristige Terminvorgabe, alle Schreiben vor dem Kundentag der Stadtwerke im September auszusenden, wurde eingehalten.

»Ein Vorteil des externen Dienstleisters ist, dass er im Falle des Falles sofort zusätzliche Kräfte einsetzen kann«, erklärt Träger. So stieg beispielsweise in den Tagen nach dem jeweiligen Versand der Schreiben die telefonische Nachfrage stark an. Entsprechend wurden in dieser Zeit zwei Vollzeitkräfte von Wilken für diesen Dienst eingeteilt, statt wie sonst nur eine Mitarbeiterin. Und auch Sonderaktionen wurden pünktlich erledigt, indem kurzerhand vier Mitarbeiter dafür abgestellt wurden.

Nach dem Erstversand wurden die Kunden, die nicht reagiert hatten, in drei Nachfasswellen nochmals erinnert. Parallel dazu erfasste das externe Team die Rückläufer direkt im System der Stadtwerke Bad Saulgau, so dass diese mit ihren neuen Vertragsdaten vollständig hinterlegt waren. Alle Fristen wurden eingehalten, auch bezüglich der Gaspreissenkung, die während des laufenden Projektes den Kunden mitzuteilen war.

Am Ende lag die Rücklaufquote bei über 95%. Ein Ergebnis, mit dem der Bereichsleiter sehr zufrieden ist. »Die Entscheidung, bei diesem Projekt auf externe Unterstützung zu setzen, hat sich zu 100 Prozent ausgezahlt. Entscheidend dafür war sicher auch, dass sich der Dienstleister mit energiewirtschaftlichen Themen und Prozessen bestens auskennt. Denn so konnte der Schulungs- und Abstimmungsaufwand auf ein Minimum gesenkt werden«, so sein Fazit. **pag**

»Vorteil des externen Dienstleisters ist, er kann sofort weitere Kräfte einsetzen.«



Martin Träger
Bereichsleiter Energiewirtschaft

vor dem Abrechnungslauf zum Jahresende 2014 abgeschlossen sein. Die Stadtwerke setzten daher auf die Unterstützung eines externen Prozessdienstleisters, der Wilken Prozessmanagement GmbH.

Breites Spektrum | Mit nur 45 Mitarbeitern decken die Stadtwerke Saulgau ein breites Leistungsspektrum ab. Neben der Versorgung mit Strom, Gas, Trinkwasser und Wärme zählt dazu auch der Betrieb des Hallenbads und der Parkhäuser. Für Sonderprojekte wie die Umstellung der Lieferverträge bleibt nur wenig personeller Spielraum. »In der Vergangenheit haben wir größere Aktionen oft mit Unterstützung von Aushilfskräften umgesetzt. Das war in diesem Fall nicht möglich. Nicht nur weil der Aufwand zu groß war, sondern weil das Projekt auch energiespezifisches Know-how voraussetzt«, beschreibt Martin Träger, Bereichsleiter Energiewirtschaft der Stadtwerke Bad Saulgau, die Situation im Frühsommer 2014.

Insgesamt waren 8800 Verträge für Strom und Gas von der Umstellung betroffen. Der externe Dienstleister sollte weit mehr als den

Mehr Kundendialog per Stadtwerke-App

KUNDENBINDUNG Mit ihrer App pflegen die Stadtwerke Ansbach direkt und entwickeln ihre Marke ins Digitale weiter. Die Buslinien sollen kostenlos

Von BIRGIT RAPHAEL, Stadtwerke Ansbach

Fast zwei Drittel der Deutschen besitzen bereits ein Smartphone, das sie zumeist bei sich tragen, Tendenz steigend. Den mobilen Kommunikationskanal bei Maßnahmen zur Kundenbindung außer Acht zu lassen, kann sich auch ein Kommunalversorger kaum mehr erlauben. Die Stadtwerke Ansbach haben nun zusammen mit dem Kundenbindungsspezialisten AVS eine App konzipiert, die durch eigene nutzenstiftende Funktionen beim User punkten will (ZfK 2/14, S. 10). Das nun vorhandene Basis-Modul kann auch von anderen Stadtwerken adaptiert und auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten werden.

An Erfolgskriterien ausgerichtet | Wie kann man den mobilen Kommunikationskanal besetzen und sich gleichzeitig vom bestehenden Angebot an Applikationen positiv abheben? Vor dieser Frage, die derzeit viele Marketingverantwortliche bei Versorgern bewegt, standen vor einem halben Jahr auch die Stadtwerke Ansbach. Ihre Antwort: die konsequente Ausrichtung an erwiesenen Erfolgskriterien von Apps. So sorgt ein Newsticker mit kommunalen und unternehmenseigenen Informationen für eine sich stets verändernde Startseite. Ein Gewinnspiel in Verbindung mit der aktuellen Image-Kampagne der Stadtwerke bindet die Kunden aktiv ein und bringt spielerisch Spaß. »Hierfür setzen wir unsere bestehende AN-Kampagne ins Digitale um«, sagt Robert Hlava, Leiter Marketing bei den Stadtwerken Ansbach.

»Die User sind aufgerufen, eigene AN-Slogans zu entwickeln und uns zusammen mit

einem Foto zu schicken. Ziel ist es, dass die Kunden so untereinander und mit dem Versorger interagieren. Das erzeugt Sympathie und fördert den Community-Gedanken.«

Natürlich fehlen auch die klassischen Inhalte nicht, die der User von einer Stadtwer-

ke-App erwartet. Kundencenter mehrkanalig wie der des und der Möglichkeit ebenso wie die m Matthias Keil von nicht reicht, die App widerzuspiegeln. anstaltungskalender spiel sind echte Sorgen mobile Co Sie ermöglichen d eigenen Unternehmen ebenso anzubieten. tungen und Aktie nern.« So können lasse die Nachfrage Bäderbetrieb ange worben werden.

»Die App bietet mit unseren Kunden neue Kundengruppen. munale Ausrichtung serem Markenpro so Robert Hlava. weiterentwickeln spielsweise ein A richten zu den vor dazukommen.

Digitale Unter ab April kostenlos gle-Play erhältlich sam zu machen, nur die üblichen Neben sich ein High Ansbacher Buslin Jahr mit kostenlos dem fährt ein Bus stadtwerkeapp.avs



Gesellschaftlicher Diskurs zu Big

FORSCHUNGSCUSTER Die Universitäten in Karlsruhe und Münster untersuchen im Kooperationsprojekt die Auswirkungen von großen Datenmengen auf die Gesellschaft. Im Fokus steht der Schutz der Per

–KARLSRUHE/MÜNSTER– Wie können Politik, Wirtschaft und gesellschaftliche Akteure Big Data, sprich große, verknüpfte Datenmengen, einsetzen? Wie lässt sich die Technik mit dem Schutz von Persönlichkeitsrechten in Einklang bringen? Diesen und ähnlichen Fragen gehen die Wissenschaftler des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) und der Westfälische Wilhelms-Universität Münster (WWU) im Projekt ABIDA – Assessing Big Data – nach.

Gesellschaftliche Perspektive | Die Erzeugung, Verknüpfung und Auswertung großer Datenmengen gewinnt in nahezu allen Lebensbereichen an Bedeutung. In den vergangenen Jahren haben sich die Datenquellen durch den vernetzten Einsatz von Computertechnologien vervielfacht. Die Ursachen reichen von Smartphones sowie sozialen Netzwerken bis hin zur Vernetzung der Alltags-

welt durch das Internet der Dinge. Vieles ist positiv: So wollen Forscher beispielsweise mit Hilfe von Massendaten den Klimawandel besser verstehen. Smart Grids funktionieren auf Basis von Big Data. Andererseits sammeln Unternehmen wie Google und Facebook zunehmend Nutzerdaten zu ihrem eigenen Vorteil. »Untersuchungen zu Big Data konzentrieren sich bisher häufig auf den Aspekt der technischen oder wirtschaftlichen Machbarkeit«, so Carsten Orwat, der die Forschung am Institut für Technikfolgenabschätzung und Systemanalyse (ITAS) in Karlsruhe mit seinem Kollegen Reinhard Heil leitet. Die gesellschaftliche Sichtweise komme bislang zu kurz.

Interdisziplinäres Projekt | Deshalb nähern sich die Wissenschaftler aus Karlsruhe und Münster dem Thema interdisziplinär: Soziologen, Philosophen, Ökonomen, Rechts- und Po-

litikwissenschaftl »Wir wollen geme über den Umgang Erkenntnisse vert breit zugänglich Im Mittelpunkt v Bürgerkonferenzen präsentativen Ur geben, welche Er Bevölkerung mit bindet. Außerdem mit Einzelstudien zeigen, wie sich B gesellschaftliche I Das Kooperati und WWU auch mund, die LMU M tät Hannover ang Bundesforschungs 6 Mio. € vier Jahre