

**Stadt-App** Die Städtische Werke Überlandwerke Coburg (SÜC) wollen Kunden an sich binden und begeistern

Marc Schubert, Moers

Mehr als 7100 Downloads im ersten Monat sprechen eine klare Sprache: Die App »Coburg erLeben« auf Basis von SchleupenOne kommt gut an in der oberfränkischen Veststadt. 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.

Kevin Schultz, IT-Leiter der SÜC und Projektverantwortlicher, sagt mit 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 Start hatte man bei einigen größeren Partnern, etwa im Rathaus, nachgefragt, ob Interesse an einer Beteiligung besteht. Nach positiver Resonanz legte man los. »Als die ersten Projekt-schritte abgeschlossen waren, ging es mit einem von der Geschäftsleitung freigegebenen Dummy auf Werbetour, so Schultz. 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 großer anliegen 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, wirbt diese für das Unternehmen, selbst wenn kein SÜC-Service genutzt wird.

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 einzubinden, wurde die App in Schleupen.CS integriert.

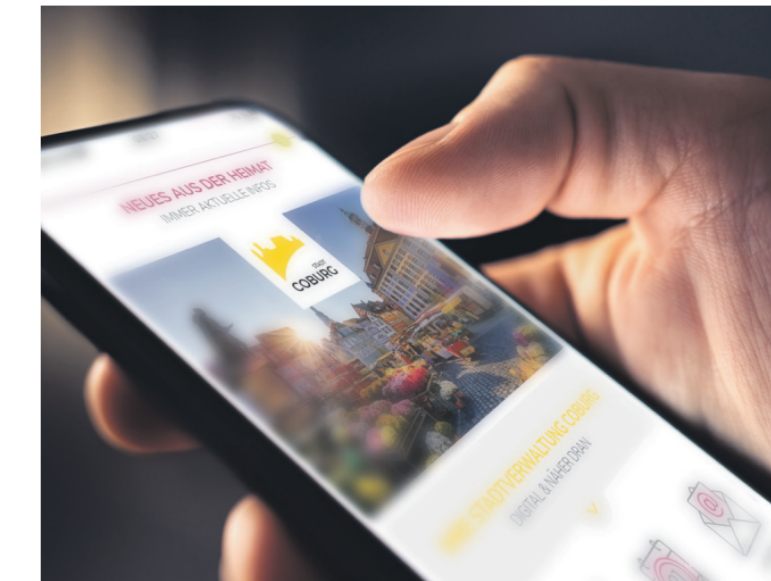


Bild: © Adobe Stock, Coburg erLeben

# Imagepflege per App

Zügiger Projektverlauf

Insgesamt beurteilt Schultz den Ablauf des Projekts sehr positiv, besonders den Austausch mit Projektpartner Endios, der die App entwickelt hat. »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 ganz nach den Wünschen des Betreibers frei gestaltet werden.

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 zu bedienendes 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. Das Backend der App sei zwar nicht so selbsterklärend wie ein Smartphone, mit ein wenig IT-Erfahrung aber gut zu bedienen. »Wer ein normales CMS-System bedienen kann, kann eigentlich auch mit der App klarkommen«, findet er. Weitere Pläne gebe es genug. Im-

mer mehr Institutionen und Organisationen wollen als Partner in der App erscheinen. Für manche Events sollen spezielle Bereiche geschaffen werden, etwa für das große Samba-Fest, das jährlich in Coburg stattfindet.

Praktische digitale Self-Services

Für die SÜC ist der große Erfolg des Projekts nicht nur ein Imagegewinn, sondern auch ein großer Erfolg beim Thema Digitalisierung. Die App bietet eine Reihe von Self-Service-Funktionen. So können Zählerstände übermittelt werden, Abschlüsse angepasst oder Rechnungen abgerufen werden.

Auch die SÜC profitiert sehr von der digitalen Übermittlung. Denn die Daten werden direkt in Schleupen.CS übertragen. Das entlastet die Mitarbeiter im Service von Routineaufgaben. Außerdem werden bei der digitalen Eingabe die Daten so strukturiert erfasst, wie sie gebraucht werden. Das führt zu einer besseren Qualität und weniger Aufwand bei der Plausibilisierung. Die Bilanz der Einführung ist also auf allen Ebenen positiv: Mehr Digitalisierung, mehr Kundenbindung und viel gutes Image.

## Coburg erLeben

- 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 Zählerstandsermittlung, Abschlagsänderungen, Verträge & Rechnungen
- Der Abfallkalender des Coburger Entsorgungss- und Baubetriebs CEB



Marc Schubert, Redakteur bei der Schleupen SE  
Bild: © Schleupen

# DIE RICHTIGEN DINGE RICHTIG TUN

## Optimierte Prozesse Mainfranken Netze startet Projekt mit hoher Mitarbeiterbeteiligung

Uwe Pagel, Ulm

Wenn Unternehmen das Thema Prozessoptimierung angehen, sind die Projekte meist von Beratern getrieben. Die Mitarbeiter:innen, die die Prozesse später umsetzen müssen, sind oft nur zum kleineren Teil eingebunden. Anders bei der Mainfranken Netze in Würzburg: Hier waren 90 Prozent der Belegschaft vom Start weg aktiv und motiviert dabei. Die Ausgangssituation für

das Projekt gestaltete sich ähnlich wie bei vielen anderen Netzbetreibern: »Durch die sich ständig ändernden Rahmenbedingungen, sei es durch den Gesetzgeber und die Regulierung oder durch konzerninterne Vorgaben, haben wir in den vergangenen Jahren meist nur reagiert, statt zu agieren«, sagt Jürgen Söbbing, Geschäftsführer der Mainfranken Netze. Das gehe nicht nur zu Lasten der Effizienz, sondern führt in vielen Fällen auch zur Überforderung der Kolleginnen und Kollegen. Für Söbbing stand fest, dass sich das nur ändern lässt, wenn

die Mitarbeiter:innen aktiv an der Optimierung der Prozesse beteiligt werden. »Aus Sicht der Geschäftsführung sind viele der Prozesse im Unternehmen eher nebelumwoben. Daher war es wichtig, so viele der Kolleg:innen einzubinden, wie möglich. Denn sie wissen am besten, wo es hakt«, beschreibt Söbbing den Ansatz für das Prozessoptimierungsprojekt.

Das Prozessanalysetool »Vivax Analytics ProCo« hatte Söbbing schon bei seinem vorherigen Arbeitgeber überzeugt: »Der digitale Ansatz, allen Beteiligten die Mög-

lichkeit zu geben, ihre alltäglichen Abläufe selbst zu erfassen, ist einzigartig. So wird es möglich, in sehr kurzer Zeit ein vollständiges Bild vom Unternehmen zu bekommen.« Dabei werden die Mitarbeitenden digital unterstützt. Basis für die Erfassung ist ein von Experten gepflegtes Branchenmodell, das circa 650 versorgungstypische Prozesse in mehr als 180 Kategorien umfasst, hinter denen rund 7300 einzelne Aufgaben liegen. Damit deckt dieses Modell alle prozessrelevanten Tätigkeiten eines Energieversorgers ab.

Für die Erfassung erhält jeder Mitarbeitende einen eigenen Zugang, bei dem seine Aufgabenfelder und Arbeitsbereiche vorgefiltert werden. Er muss nur noch angeben, für welche Tätigkeit er wie viel Zeit aufwendet und ob er die Durchführbarkeit der Aufgaben mit »gut«, »schlecht« oder »gar nicht« bewertet. Fehlen einzelne Tätigkeiten, kann der Mitarbeitende entsprechende Ergänzungsvorschläge machen. Zusätzlich kann man individuelle Anmerkungen eingeben.

Beteiligung von 90 Prozent

Der Zeitaufwand für die Erfassung durch die einzelnen Mitarbeitenden lag jeweils nur zwischen ein bis drei Stunden pro Mitarbeiter:in, sodass die Online-Befragung im Sommer 2022 mit einer Beteiligung von 90 Prozent in nur zwei Monaten abgeschlossen werden konnte. »Bemerkenswert war die hohe Qualität der erfassten Daten: Nur wenige der Zeitbuchungen erwiesen sich als unplausibel. Positiv war auch, dass nur knapp zwei Prozent der Abläufe als »gar nicht« durchführbar bewertet wurden. Allerdings wurden knapp 20 Prozent der Abläufe als »schlecht« durchführbar gewertet«, fasst Söbbing einige der Ergebnisse zusammen.

Mit dem Tool kann man neben Zeiten und Aufwänden auch die dahinterliegenden Personal- und Prozesskosten analysieren, indem die entsprechenden Buchungen den in ProCo hinterlegten Prozessen und Kategorien adäquat zugeordnet werden. »Wir haben aber ganz bewusst darauf verzichtet, die Sicht auf die Prozesskosten in den Vordergrund zu stellen. Denn ich bin davon überzeugt, dass die Kosten von selbst sinken, wenn es gelingt, Prozesse optimal zu gestalten.«

Veränderungsprozess braucht Zeit

Die genaue Analyse der Ergebnisse machte alle relevanten der »schlecht« durchführbaren Prozesse je Abteilung und Teilprozess sichtbar. »Schön ist dabei, dass auch transparent wird, wo die größten Verbesserungspotenziale liegen. Und das unterlegt mit eindeutigen Zahlen«, sagt Söbbing. Im Rahmen eines Kickoffs im Januar wurden nun die dazugehörigen Teilprojekte aufgesetzt, die im Verlauf des Jahres von den einzelnen Teams unter Leitung der Vivax Consulting umgesetzt werden.

»Ein solcher Veränderungsprozess benötigt seine Zeit, denn die neuen Abläufe müssen verstanden und akzeptiert werden. »Feuerwehreinsetze« sind wenig zielführend. Wenn wir das Projekt Ende 2023 abschließen können, ist das gut. Aber wenn es etwas länger dauert, macht das auch nichts«, so sein Ausblick.



Uwe Pagel, Geschäftsführer der Agentur Press'n'Relations  
Bild: © Press'n'Relations

**Unsere neue Software-Generation**  
automatisiert · prozessstark · intuitiv

**Die Komplettlösung für Energieversorger**

WinEV® 2023

Besuchen Sie uns auf der E-world  
23.-25. Mai 2023  
Messe Essen Halle 1 // Stand 100

[www.is-software.com](http://www.is-software.com)