



Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm

Nach Modernisierung wird SchwabenCard zum Erfolgsmodell



SchwabenCard
Die Vorteilskarte!

- ✓ SchwabenCard sammelt Geld statt Punkte
- ✓ Integration des öffentlichen Nahverkehrs
- ✓ Prozesse ausgelagert, Akzeptanz gesteigert

Wilken

Software. Menschen. Service.

Anwender berichten

SchwabenCard sammelt Geld statt Punkte

Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm verknüpfen Kundenkarte mit ÖPNV Prozesse ausgelagert – Akzeptanz gesteigert

„Nur Bares ist Wahres“ dachten sich die Macher der SchwabenCard, als sie 2004 daran gingen, die Bonuskarte der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm zu reformieren. Im Gegensatz zu herkömmlichen Rabattkarten bekommen die Nutzer der SchwabenCard keine Punkte für Werbegeschenke, sondern bestimmen selbst, wo sie ihren Rabatt einlösen. Weiterer Vorteil: Die Karte kann auch für die Busse und Straßenbahnen der Region benutzt werden. Die Kundenkarte ist zum elektronischen Fahrschein geworden. „Das ist ein Durchbruch beim praktischen Nutzen einer Kundenkarte“, zeigt sich Marc Fuchs, Leiter der Abteilung Vertrieb und Marketing bei der SWU-Handelsgesellschaft Energie Plus, mit den Erfahrungen zufrieden. Den Stadtwerken selbst bereitet die Kundenkarte keine Mühe: Alle Geschäftsprozesse haben sie an den Ulmer IT-Anbieter Wilken ausgelagert.

Oft geraten Kundenbonuskarten nach einem kurzen Einführungshype schnell in Vergessenheit. Der Grund: Es gibt zu viele ähnliche. Der Kunde sieht auch keinen Nutzen darin, 500 Punkte für einen Regenschirm oder eine Kaffeemaschine zu sammeln, die er sowieso schon hat. Die Stadtwerke-Handelstochter Energie Plus hat das erkannt und geht einen eigenen Weg. Die Nutzer der kostenlosen SchwabenCard sammeln Rabatte, die sich in bare Münze umtauschen lassen. Das Prinzip: Bei den Partnern kaufen „SchwabenCard'ler“ ganz normal ein. Sie zahlen den vollen Preis. Den Rabatt gewährt der Verkäufer



Das Projekt im Überblick:

Wer kann am SchwabenCard-Programm teilnehmen?

- ✓ Teilnehmen können alle Kunden der SWU Energie und der Energie Plus GmbH, die mindestens 18 Jahre alt sind. Sie ist unverbindlich und kostenlos.

Wie hoch ist der Rabatt bei welchen Leistungen?

- ✓ Mindestens 3%. Informationen über die Rabatte erhält der Kunde über eine Hotline (01805- 46 37 89) oder im Internet unter www.schwaben-card.de. Bei den meisten Partnerunternehmen handelt es sich um "Chipkarten-Partner". Hier wird der Rabatt als EURO-Guthaben auf die SchwabenCard gebucht. Einige Partnerunternehmen verwenden die SchwabenCard als Sichtausweis. Hier wird der Rabatt sofort mit dem Preis verrechnet.

Wie erfährt der Nutzer seinen Guthaben-Kontostand?

- ✓ Einmal pro Halbjahr wird den Kunden der aktuelle Kontostand per Post zugesandt. Er ist jederzeit auch im Internet abrufbar.

indirekt als Euro-Guthaben auf die SchwabenCard, die dazu durch ein elektronisches Terminal gezogen wird. Die Rabatte sind je nach Partner unterschiedlich, betragen aber mindestens drei Prozent. Der für 100 Euro gekaufte Pulli bringt drei Euro Guthaben. Nachdem die gesparten Euros über Nacht gutgeschrieben wurden, kann der Nutzer mit dem Guthaben bei jedem anderen Karten-Partner billiger einkaufen. Eine EC-Karten-Funktion ist an die Terminals bei den Akzeptanzstellen angebunden. „Viele unserer Kunden gehen vom angesparten Geld alle drei Monate schick essen. Gezahlt wird mit dem Guthaben aus der Karte“, hat Birgit Geprägs von der SWU-Marketingabteilung beobachtet.

Alle profitieren von einem ausgeklügelten Konzept

Die SchwabenCard ist seit Mai 2002 auf dem Markt. Sie gewährt Rabatte in mittlerweile rund 150 Einzelhandelsgeschäften der Region Ulm/Neu-Ulm. Karteninhaber erhalten außerdem Ermäßigungen bei zahlreichen Sport- und Freizeiteinrichtungen, bei Veranstaltungen und Konzerten. Derzeit nutzen mehr als 21.000 Kunden die Kartenvorteile. Tendenz



steigend. Aktuell werden 1.000 Transaktionen pro Woche gezählt – Zeichen für die große Akzeptanz der Karte. Zusammen gefasst bildet die SchwabenCard einen geschlossenen Geldkreislauf und ist von daher sicher. Das Konzept funktioniert, weil jeder profitiert. Die Nutzer der Karte gewinnen bares Geld und entscheiden individuell, wofür sie es einsetzen. Ihren Kontostand können sie beim Händler am Terminal oder per Internet einsehen. Die Partnerunternehmen binden über die SchwabenCard Kunden. Besonders für kleinere Betriebe ist die Karte eine Plattform, um auf sich aufmerksam zu machen. Für sie wird die SchwabenCard zum günstigen Marketing-Instrument.



„Die Verbindung zum Öffentlichen Nahverkehr ist der Durchbruch beim praktischen Nutzen einer Kundenkarte.“

Marc Fuchs, Leiter Vertrieb und Marketing bei der SWU-Handelsgesellschaft Energie Plus

Betrieb ausgelagert – Kosten gesenkt

Den entscheidenden Schritt nach vorne machte die SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm mit der Karten-Technik und dem Know-how des Softwareherstellers Wilken. Das Unternehmen ist Spezialist für Energieabrechnungen. Über 130 Stadtwerke nutzen die Komplettlösung ENER:GY. Zu einer zweiten Wilken-Visitenkarte haben sich renommierte Kartenprojekte gemauert. Die Allgäu-Walser-Card etwa ist Gäste-, Bonus-, Geld- und Bürgerkarte in einem. Alle Leistungen werden ebenso wie die Kurtaxen für rund 10 Millionen Übernachtungen pro Jahr im Rechenzentrum in Ulm abgerechnet. 2003 wurde der IT-Anbieter dafür mit dem Österreichischen Staatspreis für E-Business ausgezeichnet. Seit März 2004 betreibt Wilken im eigenen Rechenzentrum für die SWU auch die

SchwabenCard. „Wir haben die Hintergrundsoftware zur Steuerung der Geschäftsprozesse individuell auf die Anforderungen der EnergiePlus zugeschnitten“, berichtet Projektleiter Ralf Hollerbach. „Seit September 2004 betreiben wir für die SchwabenCard auch das Call-Center.“ Damit geht der Auftrag weit über das in Fachkreisen ASP („Application Service Providing“) genannte Geschäftsmodell hinaus. Die SWU haben alle Geschäftsprozesse an Wilken übergeben und sich für ein BPO-Modell („Business Process Outsourcing“) entschieden. „Ganz häufig fragen die Anrufer, wer alles im Verbund mit dabei ist“, weiß Judith Achberger, die zusammen mit Kolleginnen die Anfragen bearbeitet. „Auch wer wie viel Rabatt gibt und wie man den Rabatt einlösen kann, wird oft gefragt.“

Über die Kundenkarte zum Internetshop

Die ausgereifte Karten-Technik lässt weitere Dienste zu. Das erfolgreiche Projekt wird ausgeweitet: „Wir arbeiten derzeit an einem SchwabenCard-Shop im Internet“, blickt Projektleiter Hollerbach voraus. „Das Know-how hierzu haben wir seit 2002, als wir Openshop übernommen haben. Dadurch bieten wir den Händlern in Kürze eine Plattform, mit der sie ihre Produkte auch im Netz verkaufen können. Das Rabattsystem bleibt dabei gleich.“ Fazit: Aus der eindimensionalen Stadtwerke-Kundenkarte ist mit durchdachten Konzepten und moderner Technik ein Erfolgsmodell gewachsen.



„Die Hintergrundsoftware zur Steuerung der Geschäftsprozesse ist individuell auf die Anforderungen der EnergiePlus zugeschnitten. Seit September 2004 betreiben wir für die SchwabenCard auch das Call-Center im BPO-Modell.“

Ralf Hollerbach, Projektleiter Wilken GmbH

Wilken

Software. Menschen. Service.

Willkommen in der Wilken Welt

Die Wilken-Mitarbeiter erstellen Software zur Steuerung der Abläufe in Unternehmen und Verwaltungen. Wilken ERP-Anwendungen für das Rechnungswesen, für die Material- und Warenwirtschaft, für das Controlling oder für die Energieabrechnung sind über 850 Mal im Einsatz. Heute fließen mehr als 25 Jahre Praxiserfahrung in die Weiterentwicklung der Software.

Auf die Leistungsfähigkeit von Wilken vertrauen heute u.a. die Bundesversicherungsanstalt für Angestellte (BfA), Lufthansa AirPlus, rund 15 Prozent der deutschen Stadtwerke, die Tourismusregion Allgäu-Kleinwalsertal, das Schweizer Finanzministerium sowie die Charles Vögele AG.

2002 hat Wilken die Marke Openshop übernommen. Auf die Lösungen für elektronische Beschaffung (E-Procurement) und für Internetshops vertrauen u.a. Schlecker und Pro7.

Investitionsschutz durch Software-Miete

Über 60 Prozent unserer Kunden nutzen das Wilken-Mietmodell. Als Mieter haben Sie Anspruch auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Produktpalette und des Standards.

Offene Systeme

Wilken ERP-Anwendungen laufen auf allen Plattformen und Betriebssystemen, ob Mainframe, Serverfarm oder Browser, ob Linux, Unix, Windows oder andere. Der Vorteil: Bestehende und künftige Anwendungen lassen sich integrieren.

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile

Wilken ERP-Anwendungen sind perfekt aufeinander abgestimmt. Eine doppelte Datenhaltung entfällt. Das erleichtert die Arbeit und beseitigt Fehlerquellen.

Gründungsjahr:

1977

Wilken AG

Herrenwiese 5

CH-9306 Freidorf

Telefon: +41 (0) 714 - 54 64 00

Telefax: +41 (0) 714 - 54 64 09

www.wilken.ch · w@wilken.ch

Wilken GmbH

Hörvelsinger Weg 25-29

D-89081 Ulm

Telefon: +49 (0) 731 - 96 50-0

Telefax: +49 (0) 731 - 96 50-444

www.wilken.de · w@wilken.de



Die drei Wilken-Gebäude in Ulm zeigen das kontinuierliche Wachstum des Unternehmens

Wilken

Software. Menschen. Service.

openshop

eBusiness von Wilken