

Kennen Sie Wilkensburg?

Die SmartCard als innovatives Geschäftsmodell für Regionen – mit dieser Aufgabenstellung hat sich Wilken an die Neupositionierung der SmartCard-Lösung gemacht, die sich bereits vor Jahren im Tourismus etabliert hat und auch bei Stadtwerken testweise im Einsatz ist. Herausgekommen ist die Bürger-gäste-tourismus-regional-unternehmen-ganzjahres-tarif-stadtwerke-kunden-ideen-multifunktions-und-mehrwertkarte. In aller Kürze: ein echtes Multitalent für mehr Kundenbindung, Kundengewinnung und Kundenbegeisterung. Dabei bleibt sich die Wilken SmartCard, die erstmals 2003 vorgestellt wurde, als Zahlungsmittel mit transparentem Clearingsystem im Hintergrund treu. Die umfangreichen Abrechnungsfunktionalitäten basieren auf dem bewährten CS/2 Finanzmanagement und beinhalten auch ein transparentes Controlling, einschließlich Reporting aller Teilnehmer in einem Kartensystem mit dem Wilken MRS. Neu dagegen ist das limitierte Angebotspaket, zusammen mit dem Wilken ServiceCenter und der Wilken E-Marketing-Suite – Wilken SmartPortfolio.

Der Name Bürger-gäste-tourismus-regional-unternehmen-ganzjahres-tarif-stadtwerke-kunden-ideen-multifunktions-und-mehrwertkarte ist Programm und macht – so Wilken Marketingverantwortlicher Shahin Khazanbeik „ganz gezielt klar, dass wir mit einem System die unterschiedlichen Bedürfnisse von Bürgern und Gästen innerhalb einer Region erfüllen können“. Erläutern lässt sich dies am besten am Beispiel einer Fantasiestadt, nennen wir Sie – nein nicht Entenhausen – sondern, Wilkensburg.



AUS DER PERSPEKTIVE DES GASTES

Wer Wilkensburg als Gast besucht und zwei oder mehr Tage in der schönen Stadt am Riverfluss übernachtet, erhält bereits kurz nach der Buchung über das Service-Center-Portal der Stadt oder spätestens beim Einchecken ins Hotel seine W-Card – die Wilkenbürgergäste-Karte. Dank der scheckkartengroßen Multifunktionskarte ist man nun kostenlos mit dem öffentlichen Nahverkehr unterwegs und auch die Attraktionen besuchen ohne Eintritt zahlen zu müssen – zu nennen sind Museen und andere öffentliche Einrichtungen wie Schwimmbad oder die berühmte Hofburg. Wer mit dem Auto anreist, nutzt die Parkhäuser der Stadt kostenlos und im Touristenbüro händigt man dem Touristen mit W-Card gerne leihweise den Segway oder das E-Bike aus, ohne dafür Gebühren zu erheben. Beides lässt sich übrigens im Voraus buchen, einfach und bequem über das bereits erwähnte ServiceCenter-Portal, das auch gleich mitteilt, welche Voraussetzungen es braucht: Führerschein, Helm, Fahrzeugkenntnisse. Wilkensburg ist eine gastfreundliche Stadt, in die man gerne zurückkommt. Die W-Card macht's möglich, für einen um sieben Euro höheren Übernachtungspreis pro Person in den großen Hotels der Stadt und vier Euro bei den Pensionen und kleineren Übernachtungsbetrieben.

AUS DER SICHT DES BÜRGERS

Aber nicht nur Übernachtungsgäste, auch Bürger von Wilkensburg nutzen die W-Card gerne und ausgiebig. Zwar sind die meisten Angebote nicht kostenlos, dafür aber gibt's – wenn man bei den Geschäften der Region einkauft – zumeist Bonuspunkte, die sich rechnen: mit Parkgebühren oder im öffentlichen Nahverkehr sind die Bonuspunkte verrechenbar und zu den Spielen der Wilkenbürger Fußballmannschaft kommt man ganzjährig vergünstigt ins Stadion. Wer jünger als 14 und älter als 60 ist, darf die Museen der Stadt umsonst besuchen, der Schwimmbadbesuch wird Jugendlichen und Senioren mit 50% vergünstigt. Und erst vor kurzem hat sich der lokale Kinobesitzer entschlossen, auf Nachmittagsveranstaltungen ebenfalls einen Rabatt für W-Card-Kunden anzubieten. Der Zulauf zu den sonst wenig besuchten Vorstellungen ist seitdem deutlich gestiegen. Es lohnt sich wohl als Bürger von Wilkensburg die W-Card zu verwenden. Wilkensburg ist eine bürgerfreundliche Stadt.

SO RECHNET SICH DAS MODELL

Wie sich soviel Mehrwert Geschenke für Gäste und Bürger rechnen? Alleine durch die rund 120.000 Übernachtungen kommen rund 0,8 Mio Euro in die Kasse. Und auch bei der Bürgerkarte hat sich der Betreiber der W-Card – die Wilkenbürger Stadtwerke – etwas einfallen lassen: individuelle Paketangebote. So erhalten Kunden der Stadtwerke die W-Card kostenlos, allerdings nur in der Variante als Bonuskarte, mit Einkäufen beim regionalen Handel lassen sich dann ordentlich Bonuspunkte sammeln. Wer an den Kassen der städtischen Einrichtungen und auch für die Zahnradbahn hoch in die Oberstadt nicht bezahlen will, zahlt pro Monat zehn Euro. Und für nochmals zehn Euro mehr sind alle Fahrten mit den Bussen in der Stadt umsonst. Insgesamt – so haben die Berechnungen nach einem Jahr ergeben – fließen über Kartengebühren von Gästen und Bürger rund 1,4 Mio Euro in den Topf, nochmals 0,6 Mio Euro kommen über den regionalen Handel in Form von Punktegutschriften hinzu. Er gibt summasummarum ein Budget von jährlich 2 Mio Euro, das einseits für den Systembetrieb (0,3 Mio pro Jahr bei zwei Vollzeitstellen) verwendet wird und andererseits an diejenigen verteilt wird, die kostenlose Leistungen für Gäste und Bürger erbracht haben.



DAHINTER STECKT EIN SYSTEM

Die Verteilung der erwirtschafteten Gelder erfolgt auf Basis des Hintergrundsystems von Wilken. Hier wird genau erfasst, mit welcher Karte welche Leistung im Einzelnen genutzt wurde. So kann nicht nur für Marktforschungszwecke und die Weiterentwicklung der W-Card ermittelt werden, wie die Karte tatsächlich genutzt wird, sondern – viel wichtiger – wer welche Leistungen erbracht hat. 75.678 Schwimmbadbesuche, 15.345 Museumseintritte, über 600.000 Fahrten mit dem öffentlichen Nahverkehr – am Ende wird entsprechend dem zuvor vereinbarten Schlüssel transparent und nachvollziehbar abgerechnet, vierteljährlich übrigens.

EIN ANGEBOT DER STADT(WERKE)

Die inzwischen hochgelobte Idee zur W-Card kam vom Wilkenbürger Oberbürgermeister Wilhelm Schunkel, es wird gemunkelt bei einem Feierabendbier mit dem Geschäftsführer der lokalen Stadtwerke. Seitdem gehen Stadt und Stadtwerke beim Thema Wilkenbürger Mehrwertkarte Hand in Hand. Denn die Stadtwerke – die seit geraumer Zeit auch ServiceCenter mit der Stadt betreiben und hier die Portalfunktionen für Gäste und Bürger abbilden – sind die Betreiber des erfolgreichen Geschäftsmodells. Nicht ganz ohne Eigennutz: wer als Bürger Strom oder Gas von den Stadtwerken bezieht, erhält die inzwischen begehrte W-Card umsonst – ein echtes Kundenbindungsinstrument im Kampf mit überregionalen Stromanbietern. Neubürger und -kunden erhalten übrigens fürs erste Jahr einen Bonus für Theater oder andere Kulturveranstaltungen, die von den Stadtwerken seit Jahren gesponsert werden.

Und auch die City-Werbegemeinschaft, die den Wilkenbürger Einzelhandel vertritt, war schnell dabei, als es darum ging, mit einer Bonuskarte mehr Leistungsbereitschaft zu zeigen. Jährlich rund 600.000 Euro kommen inzwischen aus den Rabattgutschriften zusammen. Die Einbindung des regionalen Tourismusgewerbes in die Aktion war dann schon fast zwangsläufig, der Erfolg hat sich schnell bei den Übernachtungszahlen niedergeschlagen, der Tourismusdirektor mehr als einen Award eingeholmt.

ERFOLGSMELDUNGEN

Nicht nur in unserer Musterstadt Wilkensburg, auch in der Realität zeigt sich: die kostenlosen Mehrwertangebote führen einerseits zu deutlich besseren Auslastungen, andererseits zu mehr Besuchern, höheren Gastronomie- und Einzelhandelsumsätzen sowie weiteren Zusatzeinnahmen. Und nicht zu vergessen auch zu dem was man heute wohl Kundenbindung nennt – zufriedene Gäste, Bürger und Kunden der regionalen Stadtwerke.

Das dies alles kein Geschenk ist, sondern sich rechnen lässt, zeigen erfolgreiche Geschäftsmodelle mit der Wilken SmartCard. Denn auch wenn Wilkensburg nur in der Fiktion existiert, viele der Details entstammen der Realität.

