



Wilken
Software
Group

SUCCESS STORY



Stadtwerke
Emmerich

Branche	Versorgungswirtschaft
Thema	endios App
Lösungswelt	ENER:GY
Ziel	Abbildung aller webbasierten Self-Service Funktionen in einer App

NEUES HERZSTÜCK DER DIGITALEN KUNDEN INTERAKTION

Stadtwerke Emmerich schaffen mit der App der endios GmbH die Basis für ein integriertes, daten-basiertes Customer Engagement

Stadtwerke Emmerich

Seit 1858 versorgen die Stadtwerke Emmerich die Menschen in ihrer Stadt am Rhein zuverlässig mit Trinkwasser, Gas und Strom. Bereits über 150 Jahre unterhalten deren Mitarbeitenden die Infrastruktur mit Sorgfalt, passen sie immer wieder dem Stand der Technik und den Bedürfnissen der stetig wachsenden Bevölkerung an. Dank der kontinuierlichen Optimierung ihrer Prozesse gelingt es den Stadtwerken bis heute, ihre Kundinnen und Kunden engagiert, kompetent und effizient zu bedienen – digital oder im persönlichen Gespräch, ganz nach Bedarf der Kundin oder des Kunden.



Das Kundenzentrum der Stadtwerke Emmerich

Gemeinsam mit der Stadtverwaltung und der Wirtschaftsförderung haben die Stadtwerke die Emmerich-App „Emmerich am Rhein. Meine Stadt“, einen Alltagshelfer im Hosentaschenformat, lanciert. Die App mit vielseitigem Mehrwert ist in die Gesamtlösung der Wilken Software Group integriert, begeistert ganz Emmerich und verschafft den Kundinnen und Kunden der Stadtwerke einen ‘direkten digitalen Draht’ zu ihrem Strom- und Wasserversorger.

Sie war ein veritabler Hätettest für Agilität in einem sehr schnelllebigen Markt: Die Einführung des dynamischen Stromtarifs zum 1. Januar 2025. „Mit der Ankündigung hatte sich zwar schon abgezeichnet, dass damit etwas Großes, rundum Digitales auf uns zukommt. Doch keiner von uns Energieversorgern wusste damals, was es denn tatsächlich mit diesem dynamischen Tarif auf sich haben würde. Damals kursierte lediglich viel Theorie“, berichtet Christoph Kösters, Verantwortlicher Konzernsteuerung und IT bei der Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD), der Konzernholding der Stadtwerke Emmerich. „Die größte Herausforderung für uns bestand darin, das neue Angebot verständlich und praktikabel abzubilden. Wir mussten innerhalb weniger Monate eine reibungslos funktionierende, kunden- und bedienerfreundliche Lösung finden, umsetzen und einführen. Durch unseren langjährigen Technologiepartner, die Wilken Software Group, sind wir bei der Digitalisierung unserer internen Prozesse bereits gut aufgestellt und sehr effizient unterwegs. Die Ankündigung des dynamischen Stromtarifs war für uns zwar eine große Herausforderung, aber zugleich ein willkommener Ansporn, einen neuen digitalen Entwicklungsschritt zu tun.“

Schnell stand für die Stadtwerke fest, dass dieser Schritt nicht damit getan sein würde, die Tarife lediglich auf der Website zu publizieren. Das konstante Schwanken des Strompreises verlangte nach einer agilen, für die Kunden jederzeit einsehbaren Lösung, wie sie heute eine App auf dem Mobiltelefon bieten kann.

„Nur wer bei Bedarf von überall her den jeweils aktuellen Strompreis abrufen kann, kann auch seine Verbräuche in ein günstiges Zeitfenster verschieben und von niedrigeren Tarifen profitieren. Die Lösung mit einer App für das Mobiltelefon, dem heutigen Dauerbegleiter im Hosentaschenformat, lag wortwörtlich auf der Hand.“

Christoph Kösters | Konzernsteuerung und IT | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)

Auf die Entscheidung, den dynamischen Stromtarif in einer App abzubilden, folgte die Idee, in dieser gleich auch alle Funktionen des webbasierten Self-Service-Portals der Stadtwerke miteinzubinden. Denn Kösters kennt die Bedürfnisse ‘seiner’ Kunden: „Wie wir selbst wollen auch viele unserer Kunden immer noch digitaler werden. Sie wollen auch in der Kommunikation mit uns Administratives auf dem Mobiltelefon erledigen können, sei es eine Abschlags- oder Vertragsänderung, den Wechsel auf digitale Rechnungsstellung, Zählerstands- und Umzugsmeldungen. Der Anspruch, immer mehr Alltagsdinge auf rein



Tobias Mies | Geschäftsführung EGD, EGE und PE, Sara Kreipe | Geschäftsführerin WFG GmbH und Peter Hinze | ehemaliger Bürgermeister der Stadt Emmerich

digitalem, papierlosem Weg erledigen zu können, spiegelt die Ansprüche unserer mobilen, digitalen und auch immer umweltbewussteren Gesellschaft wider.“

Doch welcher Lösungsansatz wäre für die von den Stadtwerken anvisierte App mit allen gewünschten Funktionalitäten optimal zielführend? Insellösung oder integrierte Lösung? Damit individuelle Kundenanliegen schnell und korrekt be- und verarbeitet werden können, muss die Applikation auch auf die entsprechenden Stammdaten des jeweiligen Kunden zugreifen können. Wie richtig und alternativlos die Entscheidung der Stadtwerke Emmerich war, den Weg zu einer integrierten Lösung einzuschlagen, lässt sich gut am Beispiel des dynamischen Stromtarifs aufzeigen: Viele der Self-Service-Funktionen des Kundenportals bauen aufeinander auf. Auch die Abbildung des jeweils aktuellen Strompreises ist kein isoliertes Ereignis. Denn der Kunde, der seine Verbräuche aufgrund der Tarifangaben in der App steuern will, möchte später auf seiner Abrechnung nachvollziehen können, wann er zu welchem Zeitpunkt wieviel Strom zu welchem Preis verbraucht hat.

„Bloß keine Insellösung! Uns war schnell klar, dass alle für unsere App angedachten Anwendungen ausschließlich in einer integrierten Lösung funktionieren würden. Die zu wählende Lösung musste sich reibungslos in unseren bestehenden digitalen Workflow einfügen. Das uns von Wilken empfohlene Plattformkonzept von endios hat uns überzeugt.“

Christoph Kösters | Konzernsteuerung und IT | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)

endios ist führender Anbieter für smarte Stadtwerks- und City-Apps und Teil des Ökosystem der Wilken Software Group, zu dem diverse etablierte und marktführende IT-Anbieter in der Energiewirtschaft zählen. Charakteristisch für das Zusammenspiel der Produkte der Wilken Software Group und derjenigen ihrer Partner wie endios, ist das nachhaltig durchgängige Benutzererlebnis. Grundlage dafür bildet u.a. der kontinuierliche Austausch von Best Practices wie auch die gegenseitige Abstimmung ihrer Roadmaps, so dass selbst ein Update zu keinem Bruch führt.

„Wir entwickeln Apps als 'letzte Meile zum Kunden': Mit unserem gesamtheitlichen Ökosystem-Ansatz decken wir den vollständigen Customer-Lifecycle ab und lösen die wesentlichen Herausforderungen von Versorgern in einem Kundenkanal, der heute von quasi jedem Endkunden genutzt wird. Das Spektrum reicht von Selfservices, über digitale Produkte, wie ein vollintegriertes HEMS, bis zum vielleicht wichtigsten Baustein, den ‚Kundenbindungsprogrammen‘. So stellen wir eine voll in die Wilken Welt integrierte, sehr agile Lösung bereit, ohne dass es ein großes IT-Projekt braucht. Das vereinfacht und beschleunigt die Umsetzung maßgeblich.“

Patrick Peper | Senior Sales und Partner Manager | endios GmbH





Mit vielen nützlichen Funktionen schafft die App echten Mehrwert - weit über Anwendungsbereiche rund um die Energieversorgung hinaus.

Und schon waren die Stadtwerke mit einer nächsten, entscheidenden Frage konfrontiert: Womit und wie soll die App zum 'Fliegen' gebracht werden? Hanna Pohl ist verantwortlich für die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing der Stadtwerke. So grundsätzlich sie vom App-Projekt begeistert war, so gut weiß sie auch, was es für den gewünschten Erfolg braucht: „Die Bereitschaft, eine App regelmäßig zu verwenden, ist nur dann hoch, wenn diese den Nutzern Mehrwert bringt. In einer Stadt von der Größe Emmerichs genügen die Informationen und Services unserer Versorgungswerke nicht, um die Leute zu fleißigen App-Nutzern zu machen. Ein Alleingang der Stadtwerke sah ich nicht als erfolversprechend an. Deshalb überlegten wir uns, mit welchen zusätzlichen Inhalten und exklusiven Funktionen wir den benötigten Mehrwert generieren könnten.“

„endios brachte viele Schnittstellen zu hilfreichen Alltagsfunktionen mit. Darunter waren ein Abfallkalender mit Pushnachrichtenfunktion, ein Mängelmelder, der Apothekennotdienst und vieles mehr. Wir hatten das Glück, dass die Stadtverwaltung Emmerich und die Wirtschaftsförderung auf unsere Anfrage hin spontan ihre Mitwirkung bei der App zugesagt haben. Die heutige Vielfalt der App-Inhalte ist attraktiv, die Nutzerzahlen sind bereits sehr erfreulich.“

Hanna Pohl | Öffentlichkeitsarbeit und Marketing | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)

Statt eines Alleingangs schlugen die Stadtwerke zusammen mit der Stadtverwaltung und der Wirtschaftsförderung den Weg ein, gemeinsam eine 'Stadt-App' im Corporate Design von Emmerich zu entwickeln. Ihr Ziel: Ein ultimativer Alltagsbegleiter für die ganze Bevölkerung, in der nebst viel Mehrwert auch Potenzial zur Imagepflege von Emmerich steckt. Das Resultat dieser Zusammenarbeit lässt sich sehen – auch bezüglich der zwischenzeitlich bereits erfreulichen Entwicklung der Nutzerzahlen: Die App bietet eine Fülle an praktischen Informationen über die Verwaltung und ihre Dienstleistungen, Veranstaltungen, Freizeitangebote und Stadt-News sowie auch die digitalen Servicefunktionen für die Stadtwerke-Kunden.

Der initiale Marketingaufwand zur Bekanntmachung der App auf breiter Front habe sich gelohnt, wäre aber nicht unerheblich gewesen, berichtet Hanna Pohl. Bei jedem persönlichen Kundenkontakt und auf der Webseite wurde auf die App hingewiesen, sie wurde mit breit gestreuten gedruckten Flyern beworben, Erklärvideos erstellt und publiziert. Zum Start der App wurde zudem ein Gewinnspiel genutzt, um einen Anreiz zu schaffen, die App herunterzuladen. Die Kooperation mit der Stadtverwaltung und der Wirtschaftsförderung ermöglichte der Marketingabteilung, die App auch über deren Kommunikationsmittel und -kanäle mit entsprechend größerer Reichweite zu bewerben. „Heute ist die App Bestandteil unseres Medienmixes und wird im Rahmen desselben gepflegt. Die Inhalte der App unterziehen wir regelmäßig einer Strategieprüfung. Da wir sehen, welche Funktionen gern oder gar besonders häufig aufgerufen werden, respektive welche Inhalte weniger Anklang finden, wissen wir, welche wir unbedingt beibehalten, welche nachzubessern sind oder ganz entfernen werden können. Unsere App ist wie ein Content Management System aufgebaut, vieles können wir selber umsetzen. Braucht es eine komplett neue Funktionalität, bietet uns endios wie bisher schnell Unterstützung. Aktuell angedacht ist beispielsweise eine Vorteilsweil für den hiesigen Einzelhandel.“



Hanna Pohl | Öffentlichkeitsarbeit und Marketing | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)

Emmerich am Rhein. Meine Stadt. Meine App.



Jetzt downloaden
und 2 x 500 € für
einen Verein deiner
Wahl gewinnen!



Bei jedem persönlichen Kundenkontakt und auf der Webseite wurde auf die App hingewiesen, sie wurde mit Flyern und Erklärvideos beworben. Zum Start der App schaffte zudem ein Gewinnspiel einen Anreiz, die App herunterzuladen.

Die Stadtwerke Emmerich ziehen nach dem ersten Jahr 'mit der App' eine durchwegs positive Zwischenbilanz. In einer Kundenbefragung wurde explizit der gute und verständliche Aufbau hervorgehoben.



Ebenfalls als richtig hatte sich erwiesen, zwei Monate für die Testphase der App einzuplanen. Nicht nur, um bei möglichen Schwachstellen nachzuarbeiten oder Fehler vor dem großen Tag der Aufschaltung zu beheben. Denn die Einführung der App, so Kösters, ging auch an den Mitarbeitenden nicht spurlos vorüber. „Es brauchte ein Umdenken bei den Mitarbeitenden, weil sich durch die weitere Digitalisierung bisher gewohnte Arbeitsabläufe verändern. Sobald aber die Mitarbeitenden erkannt hatten, dass durch die weitere Automatisierung viele Routinearbeiten wegfallen, dafür mehr Zeit für interessantere Tätigkeiten und beratungsintensive Kunden übrigbleibt, stellte sich eine hohe Akzeptanz ein.“ Angesichts des Fachkräftemangels hofft Kösters auch, dass die Stadtwerke je digitaler sie werden, umso mehr als fortschrittliches Unternehmen und attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden.

„Unsere Kundinnen und Kunden sind heute zufriedener, weil die Interaktion mit uns einfacher und deutlich schneller geworden. Sie erkennen, dass ihre Anliegen rascher umgesetzt werden. Und wir freuen uns darüber, dass wir digital auf dem richtigen Weg sind!“ .

Christoph Kösters | Konzernsteuerung und IT | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)

Christoph Kösters | Konzernsteuerung und IT | Emmericher Gesellschaft für kommunale Dienstleistungen mbH (EGD)