Stadtwerke Dachau

Karte mit echtem Vorteil

[13.01.2016] Zur Kundenbindung setzen die Stadtwerke Dachau auf eine Kartenlösung mit direkter Integration in ein Abrechnungssystem für Versorgungsunternehmen. Die Dachauer Vorteilskarte soll Kunden auch dazu motivieren, in einen der Sonderverträge zu wechseln.

Kundenkarten tragen nur zu einer effektiven Kundenbindung bei, wenn sie ihren Inhabern echte Mehrwerte bieten. Vor diesem Hintergrund haben die Stadtwerke Dachau ihre neue Vorteilskarte nicht nur mit attraktiven Angeboten ausgestattet. Durch die enge Integration in das Abrechnungssystem Wilken ENER:GY wird sie zudem integraler Bestandteil des Portfolios, mit dem auch vertragsbezogene Angebote einfach realisiert werden können.
Die Entscheidung für die Einführung einer Kundenkarte fiel mit der Zielsetzung, ein echtes und vor allem flexibles Kundenbindungsinstrument zu schaffen. Eine einfache Rabattkarte kam deswegen ebenso wenig in Frage wie ein losgelöstes System, das nicht in die alltäglichen Geschäftsprozesse eingebunden ist. „Für uns war es entscheidend, eine Kartenlösung einzuführen, die uns alle Optionen für die Zukunft offenhält. Deswegen war die Integration in die operativen Systeme wie etwa die Abrechnung ein zentrales Kriterium bei der Auswahl. Denn die Karte musste mit unserem gesamten Angebotsspektrum gekoppelt werden können“, beschreibt Gernot von Natzmer, Leiter Vertrieb und Marketing bei den Stadtwerken Dachau, die Kriterien für die Auswahl. Die geforderte Integrationstiefe verbunden mit unterschiedlichsten Konfigurationsmöglichkeiten konnte am Ende nur der langjährige Software-Lieferant Wilken bieten. Denn mit seiner Wilken SmartCard bot er eine Lösung, die sowohl bei Versorgungsunternehmen wie den SWU Stadtwerken Ulm/Neu-Ulm im Einsatz ist, als auch in vielen Tourismusregionen. Dort können Gäste die unterschiedlichen Angebote über eine einheitliche Karte nutzen. Sie fungiert dabei als Identifikationsmedium, kann aber auch als Zahlungsmittel eingesetzt werden. Die Abrechnungslösung übernimmt das Clearing sowie die transparente Darstellung aller Geschäftsvorfälle einer unbegrenzten Zahl von Teilnehmern. „Damit bot Wilken als einziger Anbieter auf dem Markt eine Kartenlösung mit direkter Integration in ein Abrechnungssystem für Versorgungsunternehmen“, so von Natzmer.

Karte für Sondervertragskunden

Die Vorbereitungen zur Einführung begannen bereits im Sommer 2014. Während die Implementierung der Software kurzfristig abgeschlossen werden konnte, kam es bei der Installation der Leseterminals zunächst zu Verzögerungen. Zum einen stand nicht überall ausreichend Platz für die Aufstellung der Geräte zur Verfügung, sodass Umbaumaßnahmen erforderlich wurden. Zum anderen waren die gelieferten Geräte nicht sofort einsatzbereit und mussten teilweise angepasst werden. Dennoch stieß bereits die Ankündigung der Karte auf ausgesprochen großes Interesse. Innerhalb von nur wenigen Tagen gingen nach einer ersten Veröffentlichung mehr als 600 Anträge ein. Dabei wird die Karte gar nicht an jeden Kunden ausgegeben, sondern nur an diejenigen, die gültige Lieferverträge für die Produkte BestStrom, Wärmestrom oder VarioWärme besitzen. „Wir nutzen das Instrument auf diese Weise ganz gezielt dafür, Kunden aus der Grundversorgung zu motivieren, in einen der Sonderverträge zu wechseln“, erläutert von Natzmer. Dabei müssen sie zwar eine einjährige Vertragslaufzeit in Kauf nehmen, bekommen aber zusammen mit dem günstigeren Preis auch alle attraktiven Mehrwerte der Vorteilskarte, die ein ganzes Paket enthält: So sind auf der Karte fünf Freieintritte in die Dachauer Bäder genauso hinterlegt wie fünf kostenlose Einfahrten in die Parkhäuser, in denen damit jeweils einen ganzen Tag lang gratis geparkt

werden kann. Neben diesen Einmalangeboten haben die Karteninhaber danach grundsätzlich bargeldlosen Zugang zu diesen Einrichtungen, die Abrechnung erfolgt später über Wilken ENER:GY und via Bankeinzug. In den Bädern sowie in der Altstadt können die Inhaber darüber hinaus das dortige WLAN frei nutzen. Dazu kommt als spezielles Angebot für Eigenheimbesitzer die Möglichkeit, sich von der Energieberatung der Stadtwerke kostenlos einen Energieausweis erstellen zu lassen.

Bargeldlos ins Bad

„Besonders der bargeldlose Eintritt zum Freibad hat sich in diesem heißen Sommer zum echten Renner entwickelt. Denn damit konnten die Inhaber der ersten Karten die Fast Lane nutzen und mussten sich nicht in den langen Schlangen an den Kassenschaltern anstellen“, berichtet Gernot von Natzmer. Bereits im Testbetrieb entwickelte sich die neue Vorteilskarte so ohne jegliche Werbung zu einem Publikumsliebling. Dies schlug sich auch in der aktuellen Kundenbefragung nieder: Dort wurde die Karte häufig bei der Frage genannt, was den Kunden spontan einfällt, wenn sie an die Stadtwerke denken.
Seit im Herbst 2015 die Werbung offiziell gestartet wurde, ist die Nachfrage weiterhin groß: Täglich gehen mehr als 20 Anträge ein. Dabei schätzen die Kunden vor allem auch die Transparenz. Denn über ein Online-Portal, das ebenfalls von Wilken entwickelt wurde, können sie jederzeit ihren persönlichen Kontostand einsehen und sich beispielsweise über anstehende Abbuchungen informieren. Im kommenden Jahr soll dieses Angebot im neuen Vertriebsportal von Wilken aufgehen, über das die Kunden der Stadtwerke dann einen zentralen Zugang zu allen ihren Verträgen haben – egal ob Strom, Gas, Wärme oder eben Kundenkarte. Ebenso stehen Informationen zu allen weiteren Tarifen zur Verfügung, es können neue Verträge abgeschlossen, Bankverbindungen geändert oder Umzüge gemeldet werden. „Die Karte wird so künftig zu einem integralen Bestandteil unseres Angebots, das sich zudem ständig an neue Anforderungen anpassen lässt“, beschreibt Gernot von Natzmer die Entwicklung. Auf diese Weise will er künftig nicht nur weitere Einrichtungen wie etwa die Eisbahn integrieren. Auch vertragsbezogene Angebote lassen sich über die Integration zur Abrechnung einfach abbilden.

()

Dieser Beitrag ist in der November/Dezember-Ausgabe von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Unternehmen, Wilken, ENER:GY, Stadtwerke Dachau