

**Praxisbericht:  
Bundesweit einzigartiges CRM-Projekt**



Von hier. Für uns.

**Stadtwerke Augsburg**

Energie, Wasser, Verkehr.

# Meisterhafte Kundenbindung

**Kundenorientierung und Kundenbindung haben bei der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH höchste Priorität. Mit dem CRM-System EVI Jet und der darin integrierten KAROCARD verfügt das Unternehmen über ein besonderes Instrumentarium, das optimalen Kundenservice ermöglicht und zusätzliche Bindungskräfte mobilisiert.**

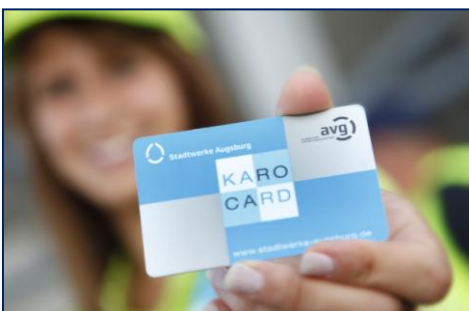
„Unsere CRM-Lösung findet bundesweit eine hohe Beachtung“, sagt Jürgen Weidenbacher, bei der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH verantwortlich für Prozesse und Anwendungen im Kundenservice. Als erster deutscher Energiedienstleister hat das Unternehmen ein Betreuungssystem aufgebaut, das den Kunden über alle Versorgungssparten und den ÖPNV-Bereich hinweg ganzheitlich betrachtet. Darüber hinaus sind die Augsburger das bislang einzige Unternehmen, das seine Kundenkarte zum elektronischen ÖPNV-Ticket und bargeldlosen Zahlungsmittel aufgerüstet hat.

## Individuelle Kundenansprache und Cross-Selling

Zentrale Informationsdrehscheibe für das gesamte Kundenmanagement ist EVI Jet. Energieseitig ist die CRM- und Prozessmanagement-Lösung von CURSOR mit SAP IS-U verbunden, nahverkehrsseitig mit der Branchenlösung PT von HanseCom. Jeder Kundenberater ist somit automatisch über alle Leistungen im Bilde, die ein Kunde bei den Augsburgern in Anspruch nimmt, bzw. für die er sich außerdem interessieren könnte. Spricht er im Energie-Kundencenter vor, um beispielsweise einen neuen Energievertrag zu erwerben, kann der Kundenberater ihm ggf. auch gleich ein Verkehrsangebot, in Form eines Abonnement machen – und umgekehrt.

Auf diese Weise lassen sich Cross-Selling-Potenziale konsequent erschließen. Zusätzlich unterstützt wird der Kundenberater durch die Segmentierung im CRM- und Abrechnungssystem. Anhand eines Cluster-Symbols in der Kundenakte sieht die Servicekraft unmittelbar, welcher Kundentyp mit welchen Präferenzen und Konsummerkmalen vor ihr steht. Diese Information hilft, den Kunden individuell anzusprechen und ihn gezielt auf bestimmte Produkte aufmerksam zu machen, zum Beispiel Erdgasfahrzeuge beim Direktmarketing.

## Mit Kundenkarte ÖPNV nutzen und bargeldlos zahlen



Das greifbare Kernstück des Augsburger CRM-Konzeptes ist die KAROCARD. Die Kundenkarte der Stadtwerke erhalten alle treuen Energiekunden und ÖPNV-Abonnenten. Gestartet wurde die KAROCARD als Marktpartnerkarte. In rund 450 Geschäften erhalten Besitzer bei Vorzeigen der Karte Rabatte auf ihren Einkauf.

Dank LEGIC-Technologie kann die KAROCARD aber viel mehr – und ihre Fähigkeiten werden konsequent genutzt: Seit Februar 2008 ist die KAROCARD das elektronische Ticket



*»EVI bietet eine innovative, ganzheitliche und spartenübergreifende Arbeitsplattform. Unsere Basis für erfolgreichen Vertrieb – konzernweit!«*

Jürgen Weidenbacher  
Abteilungsleiter  
Prozesse und Anwendungen  
Stadtwerke Augsburg Energie GmbH

für die Nutzung von Bussen und Bahnen der AVG Augsburg Verkehrsgesellschaft. Seit dem Schuljahreswechsel im September 2008 wird auch das Ticketing des gesamten Schülerverkehrs in Augsburg elektronisch abgewickelt. Alle Busse, als auch die Fahrscheinprüfer auf den Fahrzeugen der AVG wurden deshalb mit Lesegeräten ausgerüstet.

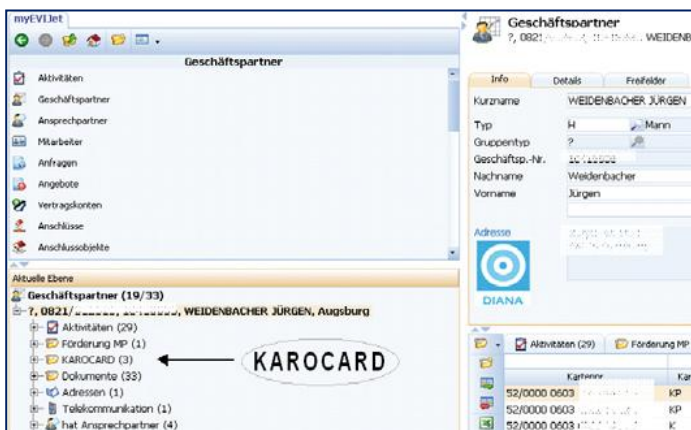
Seit 2009 kann die KAROCARD von Premiumkunden zudem im Augsburger Fußballstadion impuls arena zum bargeldlosen Bezahlen genutzt werden (KAROpay, Bild rechts). Auslöser war Fußball-Zweitligist FC Augsburg, der die Stadtwerke beauftragte, auf der FCA-Card eine Cashless-Payment-Funktion einzurichten. Die Stadtwerke taten dies natürlich auf Basis der bereits im Hause vorhandenen LEGIC-Technologie. KAROpay ist nun sowohl auf der FCA-Card und der KAROCARD als auch auf der easy living card der Lechwerke AG (ebenso wie die Stadtwerke Augsburg Sponsor des FCA) installiert. Die Prepaid-Karten können über das Portal [www.karopay.de](http://www.karopay.de) online beladen werden. Bezahlt wird im Stadion an Kartenlesegeräten mittels kontaktloser RFID-Technologie. Bei der Realisierung des Projekts stand den Stadtwerken die payment solution AG aus München als Partner zur Seite.



### Wachsende Kundenbindung durch Multi-Applikations-Karte

Mit KAROpay ist die Basis für weitere Anwendungen des bargeldlosen Bezahls gelegt. „Möglichkeiten sehen wir zunächst vor allem im kommunalen Bereich“, blickt Jürgen Weidenbacher in die Zukunft. Die Nutzung von KAROpay in Hallenbädern, Freibädern, Eislaufstadion, Museen und Bücherei ist bereits in Planung oder zumindest im Gespräch. Viele weitere Optionen sind denkbar, zum Beispiel der Einsatz als Zahlungsmittel bei diversen Augsburger Volksfesten und Märkten. Auch bei der ersten Augsburger Stromtankstelle für Elektrofahrzeuge, die der Energiedienstleister errichtet hat, als auch bei den bereits vorhandenen Gastankstellen und den in der Projektierung befindlichen Fahrradverleihangeboten soll die KAROCARD als Zahlungsmittel bzw. zur Identifikation zum Einsatz kommen.

„KAROpay erhöht die Wertigkeit unserer Kundenkarte nochmals deutlich“, erläutert Weidenbacher. „Je mehr Event-Stätten und Nutzungsmöglichkeiten eingebunden sind, desto höher der Stellenwert und desto größer die Kundenbindungskraft der KAROCARD.“ Das umfassende Engagement rund um die Kunden zahlt sich spürbar aus: Die Stadtwerke Augsburg Energie verzeichnen im Branchenvergleich nur marginale Verluste im Heimatmarkt. Zugleich engagiert sich das Unternehmen mit EVI-Unterstützung natürlich auch intensiv in der Neukundengewinnung. Aber das ist eine eigene Geschichte.



### KAROCARD und EVI: Nahtlose Integration

Die KAROCARD ist eng mit dem CRM-System verzahnt. In der Kundenakte ist sie unter dem Ansprechpartner als elektronischer Ordner angelegt (Abb. links). In Unterordnern befinden sich verschiedene Angaben nach Themen sortiert, zum Beispiel allgemeine Informationen zum Geschäftspartner und zum ÖPNV-Abo inklusive DB-Karte. Auch KAROkids, die Kundenkarte für Jugendliche, wird hier verwaltet. Und natürlich ist ebenfalls im CRM-System vermerkt, ob ein Kunde die KAROpay-Funktion aktiviert hat.

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen

Jürgen Weidenbacher  
Abteilungsleiter Prozesse und Anwendungen  
Stadtwerke Augsburg Energie GmbH

Telefon 0821 / 6500-8001  
Telefax 0821 / 6500-8054  
Email [juergen.weidenbacher@stawa.de](mailto:juergen.weidenbacher@stawa.de)