- Anlage 3 zur Niederschrift -

Stadtwerke Norderstedt

STATUSBERICHT ZUR ENTWICKLUNG EINER STADTWERKE APP

Thorsten Meyer

ZWECK DER STADTWERKE APP

Welches Ziel verfolgt die Stadtwerke App?

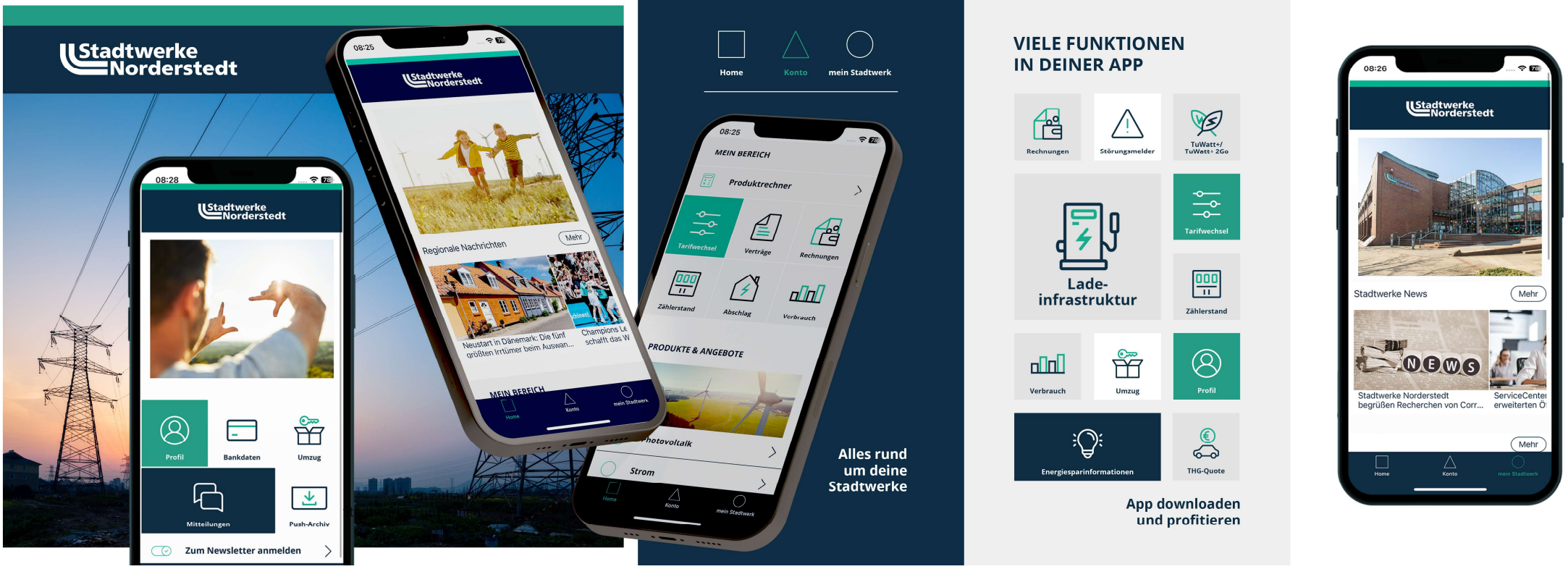
- **Basis: Kundenportal** wird rund 50.000 Mal im Jahr aufgerufen (Stand 2023)
  40% davon mit dem Smartphone
- Steigerung der **Customer Experience** (Erlebnis mit dem Unternehmen) → Es wird den Kundinnen und Kunden ein Mehrwert geboten (durch Bachelorarbeit und Studien bestätigt)
- Erhöhung der **Serviceleistung** (durch Information über aktuelle Themen, Produkte, mobiles Vertragsmanagement usw.)
- **Produktentwicklung** durch Userverhalten: Was bewegt Norderstedt in der Energiebranche?
- Ermöglicht einen zielgerichteten **Kundenkontakt** (über Push-Benachrichtigungen)
  Hier kann u.a. auf direktem Wege eine Information zugesendet werden, wenn es z.B. einen Stromausfall in einem Ort gibt
- Langfristig auf einen **papierlosen** und damit digitalen Kundenkontakt zusteuern
- Laut Marktforschung der Stadtwerke ist es **56% der Befragten sehr wichtig**, ihre Verträge über eine App zu steuern (n=1009)

FUNKTIONEN

Inhalte der Stadtwerke Norderstedt App

- Zählerstand melden
- Abschlagsänderungen
- Verbrauchsanzeige
- Rechnungsanzeige
- Vertragsanzeige
- Bankdaten anpassen und einsehen
- Mitteilungen
- Profil
- Terminkoordinierung Zählerwechsel
- Verbrauchsdatenvisualisierung
- Tarifwechsel
- Umzug
- Individuale Pushnachrichten
- Produktrechner Strom & Gas
- Opt-in-Modul zur Abstimmung „Umstellung auf digitale Kommunikation“
- **§14a EnWG** → Information zum Dimmen
- **Dynamische Stromtarife** (ab 2025)
- **Weitere Widgets:**
  - Video
  - Bild
  - Countdown
  - Gewinnspiel
  - News
  - Wetter
  - Störungsmelder
  - E-Ladesäulen
  - Bonusprogramm

AUSZUG APP-DESIGN



AUSBLICK

Wie geht es mit der App weiter?

- Stetige **Weiterentwicklung** der App (zusätzliche Funktionen wie z.B. dynamischer Stromtarif)
  - Iterativer Prozess mit Kundinnen und Kunden
- Aktuell: **Produktentwicklungsphase**
  - Einige Funktionen werden mit Anbieter entwickelt
  - Design wird umgesetzt
  - Interne Prozesse werden geschaffen
  - Programmieren von Schnittstellen
- **App-Launch** Sommer 2024

DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Bei weiteren Fragen und Anregungen senden
Sie uns gerne eine Nachricht an

app@stadtwerke-norderstedt.de