

Stadtwerk Bietigheim-Bissingen

Auf einen Blick

Das Unternehmen



Hauptsitz

Bietigheim-Bissingen,
Deutschland

Branche

Energieversorgung

Projektkennzahlen

ca. 98 Prozent Zustellungsrate
E-Mails

Zeitersparnis: 1.800 Euro
Einsparung durch Reduzierung
des Arbeitsaufwandes

Technologie

Microsoft Dynamics 365 CRM
ITVT E-Mail Service

Beratungsleistungen

Datensupport
Prozessberatung

Die Herausforderung

Wer seine Kunden über Änderungen informieren möchte, muss dies oft auf verschiedenen Wegen erledigen. Viele Verbraucher nutzen bereits die Vorteile von Onlineversand. So auch die Stadtwerke Bietigheim-Bissingen (kurz SW-BB), die ihre Onlinekunden über Preisanpassungen zum 1. Januar 2024 informierten.

Die Herausforderung bestand vor allem darin, dass nur einige Kunden sich schon für die Digitalisierung ausgesprochen hatten und schnell durch die Stadtwerke per Mail aus Outlook kontaktiert werden konnten. Der andere Teil wurde klassisch per Briefpost informiert.

Dennoch blieb der Verwaltungsaufwand bei Rückläufern und der Archivierung über Outlook recht hoch. Auch Rückmeldungen in zentrale Verwaltungssysteme wie CRMs oder Abrechnungssysteme mussten händisch erfolgen.

SW-BB benötigte daher eine schnellere und zentrale Lösung, um sowohl kosteneffizienter zu werden als auch Informationen zu Preisanpassungen gezielter direkt an ihre Kunden zu kommunizieren. Aufgrund der Relevanz der Informationen, stand eine hohe Zustellquote der Nachrichten im Fokus.

Die Lösung

Da die Stadtwerke Bietigheim-Bissingen bereits über ein CRM verfügten, entschied sich das Projektteam gemeinsam mit der ITVT GmbH für ein eigens konzipiertes E-Mail Modul, das als kundenspezifische Schnittstelle zwischen dem bestehenden E-Mail-Service und dem Microsoft Dynamics365 CRM-System implementiert wurde. So sollte künftig der Versand besser gesteuert und ausgewertet werden können.

SW-BB war ITVTs erster Partner, der dieses Modul nutzen konnte. Besonderer Vorteil war hier, die lückenlose Modul-Integration und die Möglichkeit, die Performance des E-Mail Versandes über Dashboards per Klick besser zu prüfen.

Mit Unterstützung der Expertise von ITVT und dem ITVT Support im Bereich Datenmanagement und E-Mail-Marketing konnte eine zielgruppengerechte und effiziente Kampagne für E-Mails realisiert und automatisch versandt werden.

Insgesamt konnten bis zu 2.060 Onlinekunden gezielt über Preisanpassungen sowie weitere Vorteile und Tarife informiert werden. Durch eine geringe Fehler- und Rückläuferquote und gezielte Analysen zur Performance, war die neue Kampagne ein voller Erfolg und erreichte eine Zustellquote von über 98 Prozent.

Vorteile

Das neue E-Mail Modul sorgte durch Analysen und die Darstellung mittels Dashboard für eine bessere Übersicht über die erfolgte Performance und konnte durch die Integration einer opt.-in Aktivierung mehr Möglichkeiten für die aktive Datennutzung im Sinne der Kunden bieten, zum Beispiel für Bereiche wie Marketing, um über weitergehende Aktionen und Vorteile zu informieren.

SW-BB kann künftig auf einen Blick sehen, ob E-Mails zugestellt werden konnten oder nicht. Informationen über Kunden können (unter Berücksichtigung der DSGVO-Richtlinien und der Zugriffsberechtigung) bei Bedarf abgerufen werden, zum Beispiel wenn Kunden gezielte Nachfragen zu ihren Verträgen haben oder Informationen nicht erhalten haben, aufgrund fehlerhafter E-Mail Adressen.



Die Vorteile im Überblick:

- Reduzierung des Verwaltungsaufwands und möglicher Fehlerquellen
- Automatische Archivierung der verschickten E-Mails
- Zeitersparnis – es werden nur noch ca. 20 Prozent der bisherigen Umsetzungszeit benötigt
- Durchführung über CRM ermöglicht Auswertungen und Reporting
- ITVT E-Mail Service liefert erforderliche und interessante Rückmeldungen zum Umgang der Kunden mit den E-Mails



Umsetzung & Ausblick

Dank dem ITVT E-Mail Service konnten die Stadtwerke Bietigheim-Bissingen eine erfolgreiche E-Mail-Kampagne zu Preisanpassungen durchführen. Die wichtigsten Umsetzungspunkte im Folgenden:

- Bereinigung der Kundendaten innerhalb der eigenen Datenbank der Stadtwerke Bietigheim-Bissingen. So wurden mithilfe des ITVT Supports falsche oder veraltete E-Mail-Adressen identifiziert und korrigiert.
- Planung und Konzeption der E-Mail-Kampagne, einschließlich der Gestaltung des Betreffes und des Inhalts der Nachrichten.
- Mit den bereinigten Daten und der optimierten Kampagnenplanung konnten über 2.000 E-Mails mit relevanten Informationen an die Stadtwerke Kunden verschickt werden.

Die verbesserte Funktion kann nun auch für Marketing genutzt werden, für gezielte Kundenansprachen und Auswertungen, um bessere Angebote anzubieten.

Interessenten können den vollen Funktionsumfang des ITVT E-Mail Service jederzeit in einer Demo-Session anschauen. Sprechen Sie uns gerne direkt an!

**Kontaktieren Sie uns,
wir beraten Sie gerne.**



Uwe Garbe
Key Account Manager
uwe.garbe@itvt.de
www.itvt.de

„Durch die Integration des Marketingmoduls in unser CRM konnten wir einen Teil des Postversands auf E-Mail-Kommunikation erfolgreich umstellen. Dadurch haben wir am Ende sehr viel Zeit, Mühe und logistische Kosten eingespart. Wir können die betroffenen Kunden jetzt viel effizienter erreichen und zeitnah über Änderungen ihrer Preise informieren und sogar das Modul für Marketing und Informationskampagnen schnell und effizient nutzen. Das hat besonders auf die direkte Kundenkommunikation eine sehr positive Auswirkung. Wir sind zufrieden mit den Projektergebnissen und freuen uns darauf, dass neue System langfristig zu nutzen.“

Rouven Bruder
Abteilungsleiter Kundenservice