

Newsletter zielgerichtet und rechtssicher versenden

# Stadtwerk am See setzt auf E-Marketing Suite der Wilken Software Group

Für viele Versorgungsunternehmen sind E-Mail-Newsletter ein integraler Bestandteil des Kundenmanagements. Um die digitale Kommunikation möglichst effizient und zielgruppengerecht zu gestalten und dabei sämtliche rechtliche Vorgaben einzuhalten, sind entsprechende Software-Lösungen notwendig. Das Stadtwerk am See arbeitet deshalb seit Herbst 2021 mit der E-Marketing Suite der Wilken Software Group. Bereits kurz nach dem Start der Projektphase konnte ein DSGVO-konformes Double-Opt-in-Mailing und der erste reguläre Newsletter versandt werden.

Die im Jahr 2012 aus dem Zusammenschluss der Stadtwerke Überlingen und der Technischen Werke Friedrichshafen hervorgegangene Stadtwerk am See GmbH & Co. KG beschäftigt 380 Mitarbeiter und versorgt insgesamt über 100 000 Kunden mit Strom, Gas, Wasser und Wärme – sowohl am Bodensee als auch überregional. Damit diese jederzeit über wichtige Neuigkeiten und aktuelle Entwicklungen informiert sind, ist regelmäßige Kommunikation entscheidend, wie Laura Straub, Marketingreferentin beim Stadtwerk am See, betont: »Selbstverständlich war uns immer bewusst, dass Newsletter ein wichtiges Mittel zur Kundenbindung sind. Doch unser bisheriges System für den Versand war einfach nicht mehr zeitgemäß, weder was die Anforderungen aus Marketing-Sicht noch die rechtlichen Rahmenbedingungen anging.« Die gesetzlich vorgeschriebenen Opt-ins beziehungsweise Double-

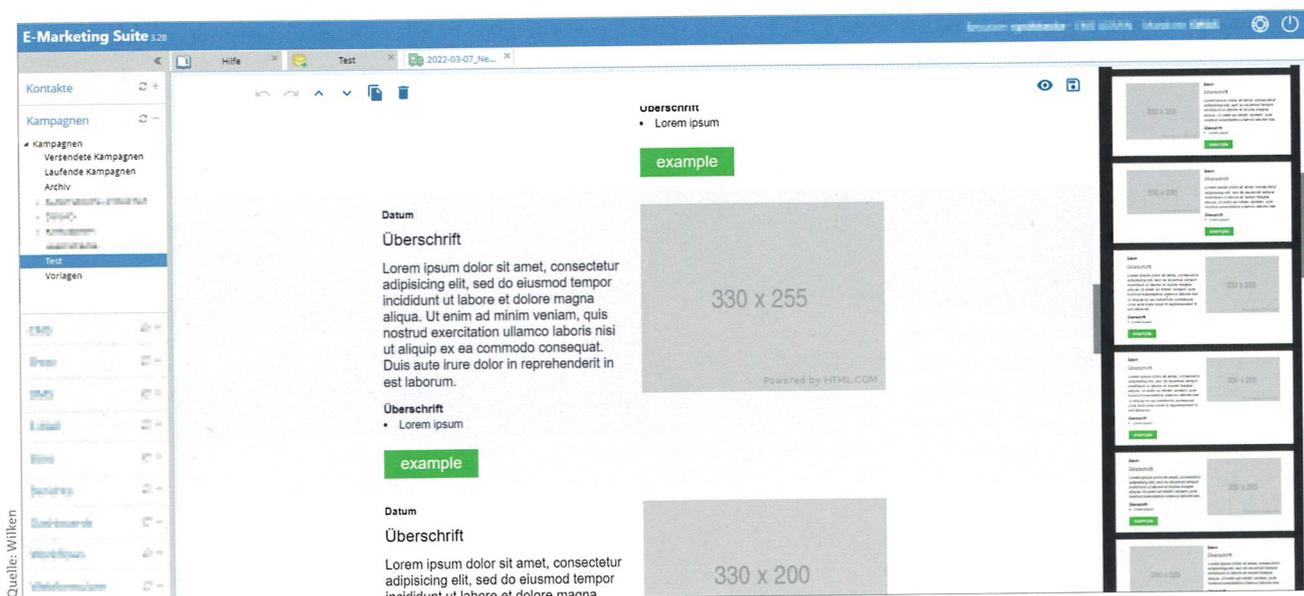
Opt-ins konnten nur teilweise erzeugt werden. »Die Qualität der Daten, die wir zur Verfügung stellen konnten, war nicht an allen Stellen gut. Wir wussten schlicht zu wenig über unsere Kunden«, so das Fazit von Straub.

Somit waren die Anforderungen an eine neue Software-Lösung bereits frühzeitig klar umrissen: Effizienter, unkomplizierter und zielgruppengerechter Versand von Newslettern, eine nachvollziehbare und DSGVO-konforme Einwilligung sowie die Möglichkeit, eigene Kundendaten anzureichern – zum Beispiel durch die Auswertung des Klickverhaltens im Newsletter. Die E-Marketing Suite, die diesen Ansprüchen gerecht wird, rückte schließlich im Zuge einer anderen Zusammenarbeit mit Wilken in den Fokus der Verantwortlichen des Stadtwerks am See. Straub erläutert: »Der Kontakt zwischen Wilken und uns

besteht schon seit Langem, da wir die Branchenlösung Wilken Energy nutzen. Seit einiger Zeit arbeiten wir zudem konkret an der Implementierung eines Online-Kundenportals. Bei der Vorstellung dieses Projekts kam auch das Thema Kundensegmentierung zur Sprache. Hierüber wurden wir dann auf die E-Marketing Suite aufmerksam.«

## Schnell vorzeigbare Ergebnisse durch zügige Implementierung

Nach ersten Vorsondierungen und der parallelen Prüfung eines Alternativsystems fiel die Entscheidung schnell auf die Lösung von Wilken. Neben den technischen Vorzügen der E-Marketing Suite hatte auch die Vorgehensweise bei der Implementierung entscheidenden Anteil. Straub hebt vor allem die Rolle des Projektverantwortlichen auf Wilken-Seite, Björn Reincke, hervor: »Herr Reincke



Templates zur Erstellung der Newsletter in der E-Marketing Suite

konnte uns klar aufzeigen, wie der Fahrplan für das Projekt aussieht. Ihm war es wichtig, dass es schnell erste handfeste Ergebnisse gibt und man bereits mit dem System arbeiten kann, auch wenn noch nicht jedes Detail fertig ist. Diese Herangehensweise hat uns gefallen, und auch die Motivation der Mitarbeiter ist direkt viel höher, wenn man nicht ewig in der Planungsphase verbleibt.«

Der Startschuss für die Implementierung der E-Marketing Suite fiel somit bereits kurz nach der offiziellen Beauftragung im Spätsommer 2021 mit der Migration der Privatkunden-Datensätze aus Wilken Energy in das Marketing-CRM. Im Oktober folgte anschließend ein zweieinhalb-tägiger Workshop. Da die relevanten Entscheider hier direkt mit ins Boot geholt wurden, konnten in diesem Workshop wichtige Weichenstellungen für die Zukunft getätigt und entscheidende Meilensteine gesetzt werden. Die Teilnehmer zeigten sich hierbei vor allem von der hohen Produktivität beeindruckt: »Wir alle haben diverse Workshops zu verschiedenen Themen mitgemacht und dabei nicht nur positive Erfahrungen gemacht. Hier war es aber anders: Schon nach kurzer Zeit waren alle begeistert, dass nicht nur geredet wurde, sondern wirklich etwas voranging. Ich denke, keiner von uns hatte damit gerechnet, so schnell vorzeigbare Ergebnisse zu haben«, so Straub.

Allein im Rahmen des Workshops konnten die DSGVO-Kampagne mit Double-Opt-in sowie eine Lead- und Regelstrecke für den Versand definiert und ein Template im Corporate Design entworfen werden. Wenige Wochen später, Ende November 2021, ging mit dem DSGVO-Mailing schließlich der erste Versand erfolgreich über die Bühne. Rund 35 000 Kunden aus der Region Überlingen/Friedrichshafen wurden hierbei per E-Mail oder per Brief kontaktiert, um eine rechtssichere Einwilligung für den Erhalt des neuen Newsletters geben zu können. Zudem konnte die Qualität der Kundendaten auf diesem Weg direkt verbessert werden, wie die Marketingreferentin erläutert: »Einige unserer Kunden waren nur mit ihrer Anschrift in unserem System hinterlegt. Jetzt haben wir auch mit deren Einwilligung die Mailadressen.« Die Entscheidung, sich auf Kunden aus der näheren Umgebung zu beschränken, begründet sich aus den Inhalten des Newsletters. Straub: »Die meisten der Informationen und Vorteile, zum Beispiel bezüglich der Grünen Karte, mit der sich ÖPNV- und Park-Angebote vergünstigt und einfach nutzen

lassen, haben für unsere überregionalen Kunden keine Relevanz.«

Die technischen, rechtlichen und organisatorischen Voraussetzungen für den neuen Newsletter waren somit bereits Ende 2021 gegeben. »Die Implementierung lief so gut wie reibungslos. Aufgrund regelmäßiger Online-Meetings waren wir zudem immer auf dem aktuellen Stand, was den Fortschritt angeht. So wurden wir auch gleich im laufenden Projekt mit der Nutzung des Systems vertraut gemacht«, erklärt Straub. Schritt für Schritt und in ständiger Kommunikation mit den Experten von Wilken lernten die zuständigen Mitarbeiter des Stadtwerks am See die E-Marketing Suite kennen. »Unser fünfköpfiges Inhouse-Marketing-Team kümmert sich um alles, was mit dem Projekt zusammenhängt – von der Datenbereinigung und -aufbereitung über das Erstellen von Texten und Bildmaterial bis hin zur Bearbeitung diverser Anfragen. Ein umfassendes Verständnis der neuen Software war deshalb wichtig. Ich denke, das ist uns jetzt schon gelungen, auch wenn es immer noch etwas Neues zu lernen gibt«, betont Straub.

#### Reibungsloser Datenaustausch zwischen den Systemen

Doch auch wenn im Januar 2022 erstmals ein regulärer Newsletter über die E-Marketing Suite versandt wurde, ist das Projekt noch nicht abgeschlossen. Bis zum Spätsommer sollen weitere Funktionalitäten implementiert und verschiedene Anpassungen vorgenommen werden. Allem voran wird hierbei eine spezielle Schnittstelle zur Branchenlösung Wilken Energy im Fokus stehen, die künftig den reibungslosen Datenaustausch zwischen den Systemen ermöglichen soll.

Für die Zeit nach der aktuellen Projektphase sind indes schon weitere Vorhaben geplant: »Die Kundensegmentierung wird unser nächstes großes Thema. Hier müssen noch sehr grundlegende Aufgaben bewältigt werden – zum Beispiel die Definition der einzelnen Kunden-Cluster. Mit der E-Marketing Suite haben wir jetzt aber ein Werkzeug, das uns hierbei enorm hilft. Durch die Auswertung des Klick- und Öffnungsverhaltens der Empfänger können wir beispielsweise unsere Kunden kennenlernen und besser verstehen. Auf Basis dieser personalisierten Informationen lassen sich anschließend sehr einfach individuell zugeschnittene Newsletter und Kampagnen erarbeiten«, so Straub. Somit wird das Stadtwerk am See künftig in der Lage sein, eine profilierte One-to-One-Kommunikation aufzubauen, mit der die verschiedenen Zielgruppen optimal erreicht werden. Ob Student, junge Familie oder Best Ager – jeder Kunde wird so seiner Interessen und Lebenssituation entsprechend angesprochen und informiert.

Aufgrund der konstruktiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Wilken sieht sich das Stadtwerk am See bestens für diese künftigen Herausforderungen gerüstet. Die Marketingreferentin hierzu: »Es gibt noch vieles zu klären und es wird sicher nicht alles einfach. Aber bei Wilken kann man jede Anforderung und jedes Problem offen ansprechen und sich sicher sein, dass eine entsprechende Lösung gesucht und umgesetzt wird.«

>> **Christoph Buck,**  
Press'n'Relations GmbH, Ulm

>> [cb@press-n-relations.de](mailto:cb@press-n-relations.de)

>> [www.wilken.de](http://www.wilken.de)

Anzeige

**NEWS | MAGAZINE | JOBS | MARKTPARTNER | TERMINE**



- > Marktpartner für Ihre Projekte
- > Nach Branchen/Themen suchen
- > Auswählen nach Ort/Gebiet
- > Marktpartner werden

[www.energie.de/marktpartner](http://www.energie.de/marktpartner)

Mit interaktiver Map

**Das Portal der  
Energiewirtschaft**

