



Die Chancen der Digitalisierung nutzen wir gemeinsam als Stadtwerke Jena Gruppe.

Digitale Mehrwerte aus einer Hand

2016 entwickelten wir unsere Stadtwerke-App „MeinJena“, mit der wir unseren Kunden digitale Mehrwerte bieten können.

Die Chancen der Digitalisierung nutzen wir auch für die Stadtwerke Jena Gruppe. 2016 starteten wir ein Projekt, das sich besonders zwei Aspekten dieser Entwicklung widmet. Erstens: der Digitalisierung von Vertriebsprozessen für einen geringeren Verwaltungsaufwand. Und zweitens: den Möglichkeiten der Digitalisierung für Kundenbindung und Kundengewinnung. Wir wollten mehr über die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden erfahren und ihnen gleichzeitig nützliche Mehrwerte „aus einer Hand“ bieten. So entstand die Idee zur Entwicklung einer eigenen App.

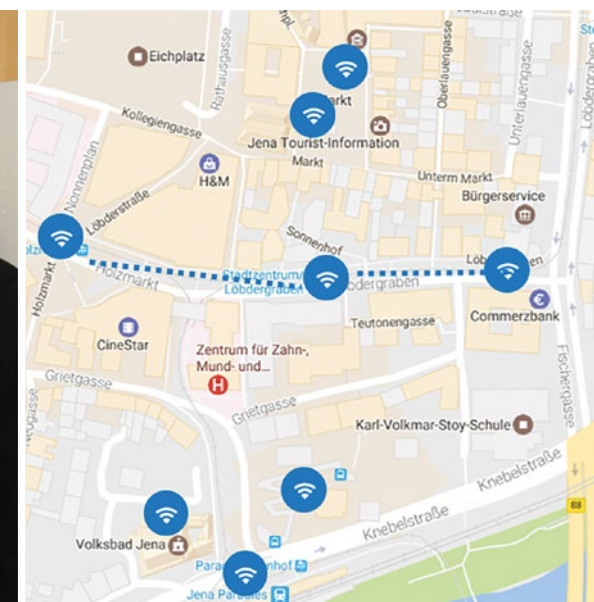
Gemeinsam mit innovativen Softwareunternehmen aus Jena tüftelte unser Team an einer mobilen Anwendung, die mehr sein sollte als eine mobile Version des Online-Kundenportals der Stadtwerke Energie. Unser Ziel war es, alle Bereiche und Leistungen der Unternehmen der Stadtwerke Jena Gruppe auf einer digitalen Plattform zusammenzuführen: Wohnen, Mobilität, Energie und Freizeit – und diese mit weiteren Mehrwerten und Angeboten Dritter zu ergänzen. Dafür mussten wir keine neuen Produkte entwickeln, sondern nur einen Weg finden, unsere eigenen Dienstleistungen auf digitalem Wege gemeinsam anzubieten: von der Mietwohnung über den Nahverkehrs-Fahrplan bis hin zum Stromvertrag.



Wetteraussichten für den nächsten Freibadbesuch erfahren – die App MeinJena macht's möglich.



Stadtwerke-Geschäftsführer Thomas Dirkes (links) und Thomas Dinger von der Entwicklerfirma TDSsoftware stellen die App MeinJena vor.



Die App MeinJena bietet an vielen Standorten in Jena kostenfreies WLAN.

Erleichterung im Alltag

Freizeitangebote, Nachrichten und weitere Funktionen ergänzen das Angebot der App.

Mit der daraus entstandenen App MeinJena begeben wir uns in die Rolle eines Vermittlers für unsere Nutzer. So werden beispielsweise weitere Freizeitangebote – wie Ausstellungen, Konzerte oder Sportveranstaltungen – über die App mit angeboten. Auch Inhalte wie lokale Nachrichten oder Funktionen wie Wetterauskunft oder einen Entsorgungskalender findet der Nutzer. Mit diesen digitalen Mehrwert-Angeboten aus einer Hand wollen wir die Einwohner unserer Stadt ansprechen, die mit Hilfe der Anwendung ihren Alltag in Jena erleichtern möchten. In der Summe profitieren wir als Stadtwerke Jena Gruppe so von einem positiven Image, von erweiterten Kundenkontakten und höherer Kundenaufmerksamkeit – und von Zusatzeinnahmen, wenn weitere Anbieter über das Portal mit unseren Nutzern ins Geschäft kommen.

Seit Februar 2017 wird unsere App MeinJena zum Download angeboten. Ein weiteres Plus der neuen Anwendung: Nach der Anmeldung mit E-Mail-Adresse und Passwort steht dem Nutzer an verschiedenen Stellen der Innenstadt kostenfreies WLAN zur Verfügung.

19.000

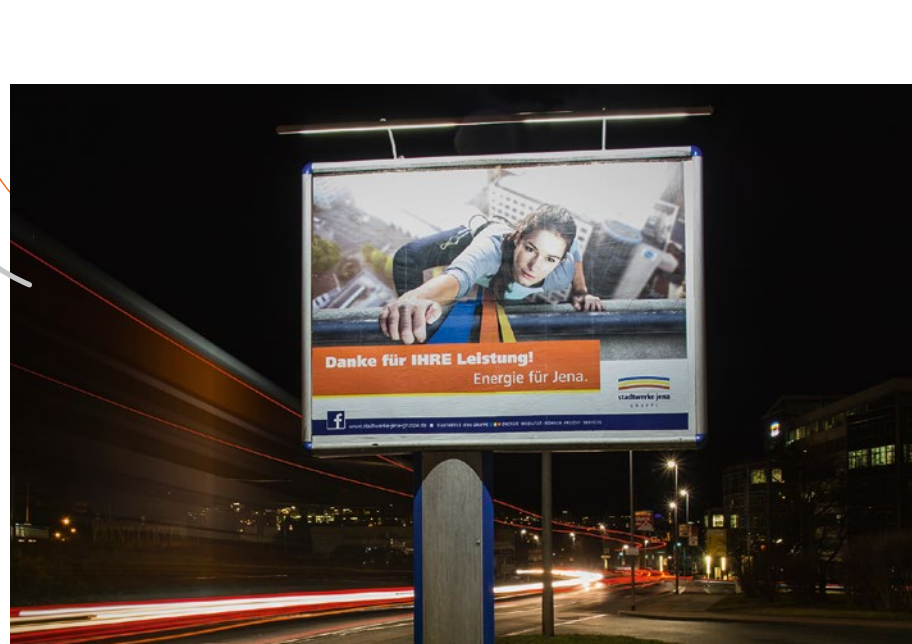
Nutzer hatten die App MeinJena ein halbes Jahr nach dem Start bereits auf ihr Smartphone geladen.

Ein öffentliches Dankeschön

Mit einer Imagekampagne gelang es uns 2016, unsere Marke zu emotionalisieren und über die sozialen Netzwerke für neue Zielgruppen erlebbar zu machen.

Wie lassen sich Stadtwerke-Werte wie Nähe, regionales Engagement, Arbeit- und Auftraggeber für Kommune und Region kommunizieren? Vor diesen Fragen standen wir als Stadtwerke Jena Gruppe, als wir eine Kampagne zur Emotionalisierung unserer Marke planten. Unsere Antwort darauf lautete: Wir sagen Danke. An Jenas Einwohner, unsere Kunden und Mitarbeiter. Für ihre Liebe zur Heimat, ihren Stolz auf die Region und ihre Verbundenheit zu uns. Denn: Ein Danke drückt Wertschätzung aus, erzeugt Nähe, ist keine Selbstverständlichkeit – und ruft Freude hervor.

Aus dieser Idee entstand eine spannende Imagekampagne der Stadtwerke Jena Gruppe: ein Mix aus ungewöhnlichen Motiven, traditionellen Botschaften und Wertschätzung. Insgesamt fünf Kampagnenmotive zeigten dabei Charaktere, die Besonderes leisten und damit auch die Stadtwerke Jena Gruppe zu besonderen Leistungen herausfordern. Sie stehen für eine starke Verbindung zwischen den Stadtwerken und den Menschen aus der Region – die für beide Seiten sehr wichtig ist und einen hohen Nutzen bietet. Zum Start der Kampagne im Januar 2016 waren die Motive auf verschiedenen Werbeträgern, Plakaten und einer neu gestalteten Straßenbahn im Jenaer Stadtbild zu sehen.



Unsere Danke-Botschaften im Jenaer Stadtbild.



Eigenes Facebook-Profil

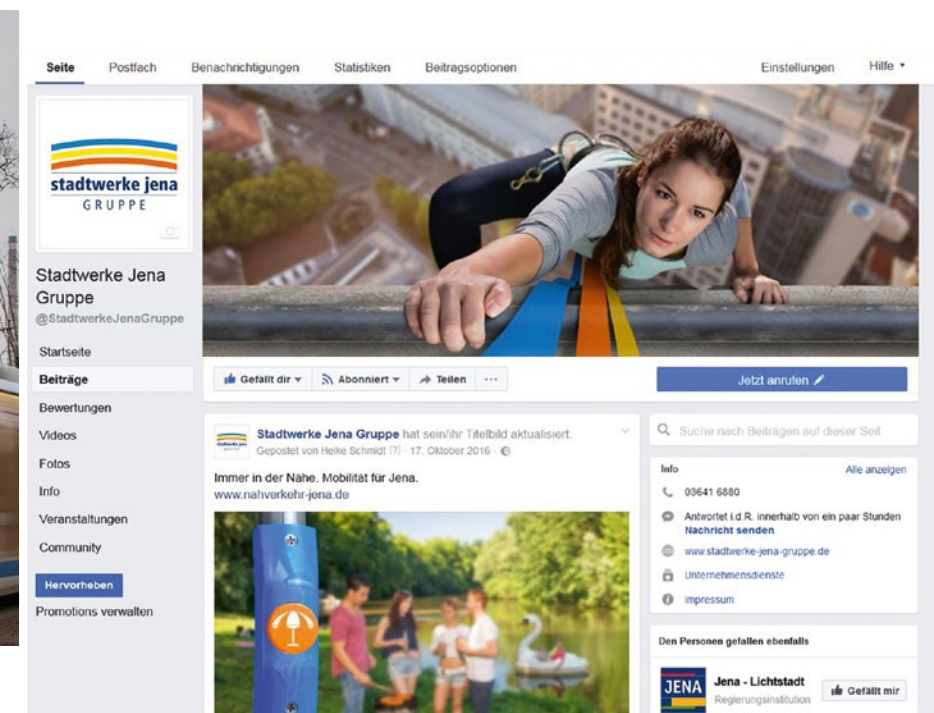
Über soziale Medien sollen Nutzer aktuelle Mitteilungen und einen Blick hinter die Kulissen erhalten.

Parallel zur Imagekampagne präsentiert sich die Stadtwerke Jena Gruppe seit Februar 2016 mit einem eigenen Unternehmensprofil im sozialen Netzwerk Facebook.

Hier erhalten die Nutzer stets aktuelle Mitteilungen, werden über Aktionen und Gewinnspiele informiert und können einen Blick hinter die Kulissen der Stadtwerke werfen. Dieser Einstieg in den Bereich Social Media war uns wichtig, um mit unseren Kunden künftig noch schneller, direkter und transparenter kommunizieren zu können. Zudem gibt er uns die Möglichkeit, für unsere Kunden erlebbarer und greifbarer zu werden – und auch auf diese Weise wieder in eine emotionale Beziehung zu ihnen zu treten. Mit Erfolg: Die Resonanz war positiv, zum Jahresende 2016 folgten uns bereits circa 1.300 Fans.

1.300

Facebook-Fans konnte unser Facebook-Auftritt Ende 2016 verzeichnen.



Seit 2016 präsentiert sich die Stadtwerke Jena Gruppe mit einem eigenen Facebook-Profil.