



Städtische Mobilität aus einem Guss

Die Stadtwerke Heilbronn (SWHN) entwickeln gemeinsam mit HanseCom eine Plattform, die alle städtischen Services in einer mobilen App für die Endkunden integriert. Damit sehen sich die SWHN bestens für die Zukunft der Mobilität gewappnet – und auch für den Wettbewerb um den Vertrieb des Deutschlandtickets.



Um Kunden zu halten, müssen städtische Verkehrsunternehmen heute mehr bieten als nur öffentlichen Nahverkehr: Davon ist man bei den Stadtwerken Heilbronn fest überzeugt. „Lokale Kundenbindung erfordert lokale und regionale Anreize“, erklärt Erik Mai, Geschäftsführer bei der Stadtwerke Heilbronn GmbH. „Diese Anreize können Stadtwerke durch die Verknüpfung des ÖPNV-Angebots mit anderen kommunalen Services setzen, denn dadurch entsteht für die Kunden ein echter Mehrwert.“

Diese Philosophie setzen die SWHN mit einer Plattformstrategie in die Tat um. Gemeinsam mit HanseCom entwickeln sie die SWHN-App, die den Nutzern künftig mit nur einem einzigen Benutzerkonto einen integrierten Zugang zu allen ihren Services eröffnen soll. „Mit unserer App möchten wir unseren Kunden nicht nur einen gebündelten digitalen Zugang zu den einzelnen städtischen Leistungen bieten“, erläutert Andreas Schluchter, Leiter der kaufmännischen Verwaltung bei SWHN, „sondern ihnen vor allem auch eine sinnvolle Vernetzung aller Angebote ermöglichen.“

Tickets und Abos integriert

Auf dem Weg zu dieser Plattformlösung haben die Stadtwerke Heilbronn schon einige Meilensteine erreicht. Die SWHN-App ist bereits gestartet und umfasst in ihrer aktuellen Ausbaustufe mehrere Services. Nutzer können mit der App Einzel-, Tages-, Mehrfach- und Gruppentickets für Busse und Stadtbahnen kaufen und sich dafür auf einer Karten Routen- und Verbindungsvorschläge für die gewünschte Strecke anzeigen

lassen. Das bevorzugte Mobilitätsangebot können sie dann direkt aus dieser Anzeige heraus buchen. Zudem haben Nutzer die Möglichkeit, Abonnements als digitale Fahrscheine auf ihre Smartphones zu laden und ihre klassischen Aboverträge ebenso wie das Deutschlandticket mit der App zu verwalten. Dazu integrierten die Stadtwerke Heilbronn Funktionen des Self-Service-Portals „Meine SWHN“ in die App. Dieses Portal basiert auf der Abo-Online-Lösung von HanseCom, ist nahtlos in die Website der Stadtwerke Heilbronn eingebunden und ermöglicht es Privatkunden, ihre ÖPNV-Abonnements rund um die Uhr online zu bestellen und zu bearbeiten. Eine Start-Ziel-Suche macht den Nutzern die Produktauswahl so einfach wie möglich. Die Lösung leitet aus der Suche die erforderlichen Tarifzonen ab und ermittelt automatisch das zugehörige Abo. Dadurch benötigen die Kunden keinerlei Tarifkenntnisse, um zum passenden Abonnement zu gelangen. „Die Integration der Abonnements in die SWHN-App hatte hohe Priorität“, sagt der Kaufmännische Leiter, „denn dadurch binden wir einen wichtigen Kundenkreis mit großem Potenzial in unsere Plattformlösung ein.“

Nachts kommt der „buddy“

Das Angebot der SWHN-App geht außerdem bereits über den regulären ÖPNV hinaus. So können die Nutzer damit auch den neuen On-Demand-Nachtshuttle „buddy“ buchen. Mit diesem flexiblen Angebot ersetzen die SWHN derzeit im Rahmen eines Pilotprojekts ihren klassischen Nachtbus. Um den Shuttle zu bestellen, müssen Nutzer lediglich den

„HanseCom ist äußerst kundenorientiert, kennt unsere Branche aus dem Effeff und hat ein hervorragendes Verständnis dafür, wie sich Mobilität in Zukunft entwickeln wird.“

Andreas Schluchter, Leiter der kaufmännischen Verwaltung, Stadtwerke Heilbronn

gewünschten Abfahrtszeitpunkt und das Ziel eingeben, dann zeigt ihnen die App umgehend die nächsten Abfahrtsstellen an. Das Nachtshuttle bieten die SWHN gemeinsam mit ioki an, einem Spezialisten für On-Demand-Mobilität. Die Nutzer der App bemerken davon allerdings nichts. „Das System von ioki ist per Tiefenintegration in unsere Plattformlösung eingebunden, so dass unsere Nutzer die gewohnte Oberfläche nie verlassen“, erklärt Schluchter. „Genauso wie bei unserem ÖPNV-Angebot erfolgen auch beim buddy Suche, Buchung, Ticketgenerierung und Abrechnung direkt in unserer App.“

Zentrale Verwaltung der Kundendaten

Als zentrales Backend der SWHN-App nutzen die Stadtwerke Heilbronn das Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem PT von HanseCom, mit dem sie bereits seit vielen Jahren ihre Vertriebsprozesse steuern. Die Funktionen der Software ermöglichen es den SWHN beispielsweise, ihre Kunden-, Abo-, Vertrags- und Produktdaten sowie ihre Tarife zentral zu verwalten. Die App ist nahtlos in PT integriert. Die beiden Systeme tauschen Daten in Echtzeit aus, wodurch alle Änderungen unmittelbar wirksam werden und das Hintergrundsystem immer über den aktuellen Datenbestand verfügt. Derzeit migrieren die Stadtwerke Heilbronn von einer On-Premises-Version der Software auf die SaaS-Variante PTCloud. Durch den Umstieg können sie PT künftig nutzen, ohne dafür eine eigene IT-Infrastruktur zu benötigen. Für einen monatlichen Festpreis wird HanseCom eine individuell maßgeschneiderte Lösung für die SWHN in einem zertifizierten Rechenzentrum betreiben. Ein vorkonfiguriertes System-Template stellt sicher, dass die Stadtwerke Heilbronn die Lösung schnell einführen und nutzen können.

Weitere Services und Kombitickets geplant

In den nächsten Ausbaustufen werden die SWHN ihre App Schritt für Schritt erweitern und zu einer umfassenden Plattform vervollständigen. Dazu sollen weitere Stadtwerke-Services integriert werden: von Eintrittskarten für die städtischen Bäder und das Heilbronner Eisstadion über Parktickets und

Strombetankung für E-Autos bis hin zu zusätzlichen Mobilitätsangeboten wie Bike- und Car-Sharing. Um ihren Kunden einen Mehrwert durch die Verknüpfung von Angeboten zu bieten, wollen die SWHN außerdem spezielle Kombi-Produkte entwickeln. Dazu zählen etwa Lösungen, die den Eintritt in ein Bad mit der Busfahrt dorthin oder das Parken und Laden eines Elektroautos in einem einzigen Ticket vereinen.

Gut gerüstet für die Zukunft

Mit dem Partner HanseCom zeigt sich der Andreas Schluchter hoch zufrieden. „Unsere Zusammenarbeit ist sehr konstruktiv und pragmatisch. HanseCom ist äußerst kundenorientiert, kennt unsere Branche aus dem Effeff und hat ein hervorragendes Verständnis dafür, wie sich Mobilität in Zukunft entwickeln wird“, so Schluchter. „Wir müssen den Mitarbeitern nicht, wie teilweise bei anderen Dienstleistern, erst einmal unser Geschäft erklären. Das alles zusammengenommen macht HanseCom zum zentralen Partner für die Realisierung unserer Plattformstrategie.“

Mit der gemeinsam entwickelten Lösung sehen sich die SWHN bestens aufgestellt – insbesondere auch für den Wettbewerb um den Vertrieb des Jugendtickets BW und des Deutschlandtickets. Das Jugendticket BW startete am 1. März 2023 und ermöglicht es jungen Menschen, für 365 Euro im Jahr in ganz Baden-Württemberg Bus und Bahn zu fahren. Mit dem Deutschlandticket, das seit dem 1. Mai 2023 verkauft wird und bei seiner Einführung monatlich 49 Euro kostet, kann jeder den Nah- und Regionalverkehr in ganz Deutschland nutzen. „Wir haben rechtzeitig die richtigen Weichen gestellt und sind mit unserer Plattform technisch optimal vorbereitet“, erklärt Geschäftsführer Erik Mai. „Natürlich müssen wir diesen neuen Wettbewerb auch leben, denn er macht aus einem bisherigen Verkäufermarkt einen Käufermarkt. Das erfordert neben technischen Lösungen auch ein proaktives Zugehen auf die Kunden und eine ganz andere Kommunikation. Wir sind aber sehr zuversichtlich, dass wir unsere Kunden mit unseren Angeboten und Argumenten auch weiterhin für uns gewinnen und von unseren Mobilitäts- und Stadtwerke-Services überzeugen können.“

Stadtwerke Heilbronn

Die Stadtwerke Heilbronn (SWHN) bieten eine breite Produktpalette und umfangreiche Dienstleistungen für Wasserversorgung, Mobilität und Freizeit. Die Verkehrsbetriebe der SWHN befördern mit fünf Stadtbahnfahrzeugen und 65 Omnibussen rund 27 Millionen Personen pro Jahr. Die SWHN Parkierung bietet mit ihren drei Parkhäusern und vier Parkflächen über 3.000 Stellplätze und 78 E-Ladepunkte.