

Sitzungsvorlage

Öffentliche Sitzung des Werkausschusses am 21. Juli 2026	Stadt Neuburg an der Donau, 21.07.2026
selbst zuständig:	Amt/SG: Stadtwerke Neuburg an der Donau
zuständige Referenten: Werkreferent Roland Harsch	Sachbearbeiter: Sebastian Basel

Betreff: TOP Ö 2 – Geplante Einführung einer Stadtwerke App

Sachdarstellung:

Warum Stadtwerke eine Kunden-App brauchen

Die Erwartungen von Kundinnen und Kunden haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Digitale Services gehören heute zum Standard. Eine Kunden-App bietet Stadtwerken die Möglichkeit, den Kundenservice zu modernisieren, die Kundenbindung zu stärken und interne Prozesse effizienter zu gestalten.

1. Verbesserte Kundenerfahrung

Eine App ermöglicht den direkten und unkomplizierten Zugang zu wichtigen Informationen und Services – jederzeit und überall. Kunden können beispielsweise:

- Zählerstände bequem erfassen und übermitteln
- Rechnungen und Verbrauchsdaten einsehen
- Abschläge anpassen
- Verträge verwalten
- Störungen melden
- Kontakt zum Kundenservice aufnehmen
- Abfahrtsmonitor für Busse nutzen
- Parkplatzanzeigen einsehen
- Bäderticketing nutzen

Dadurch steigt die Zufriedenheit bei der digital affinen Kundengruppe, weil viele Anliegen ohne Wartezeiten selbst erledigt werden können.

Darüber hinaus erfordern neue Produkte wie die dynamischen Tarife Echtzeitdaten, die vernünftig nur auf einem mobilen Endgerät dargestellt werden können. Diese Anforderungen werden sich in den kommenden Jahren noch verstärken

2. Stärkung der Kundenbindung

Der Energiemarkt wird zunehmend wettbewerbsintensiver. Eine moderne Kunden-App schafft regelmäßige digitale Berührungspunkte und erhöht die Bindung zum lokalen Versorger. Stadtwerke bleiben präsent und können ihre Rolle als vertrauenswürdiger, zeitgemäßer und innovativer Partner vor Ort stärken.

3. Förderung von Energieeffizienz und Nachhaltigkeit

Durch die Visualisierung von Verbrauchsdaten erhalten Kunden Transparenz über ihren Energie-, Wasser- oder Wärmeverbrauch. Individuelle Auswertungen, Vergleichswerte und Energiespartipps unterstützen dabei, Ressourcen bewusster zu nutzen und Kosten zu senken.

4. Langfristige Effizienzsteigerung und Kostensenkung

Viele Standardanfragen können über die App automatisiert abgewickelt werden. Das reduziert das Anruf- und E-Mail-Aufkommen im Kundenservice für diese Standardprozesse und schafft mehr Freiraum für die immer häufiger werdenden Sonderfälle. Gleichzeitig werden Prozesse durch die automatisierte Führung schneller und fehlerärmer.

5. Plattform für neue Geschäftsmodelle und Einbindung weitere „Bürgerservices“

Eine Kunden-App kann weit mehr als klassische Vertragsverwaltung bieten. Sie schafft die Grundlage für zusätzliche digitale Angebote wie:

- Abwicklung dynamischer Tarife
- E-Mobilitäts-Services
- Ladeinfrastruktur und Ladesäulen-Finder
- Leakedetektion
- Lokale Bonus- und Kundenprogramme
- Smart-Home-Anwendungen

Damit eröffnen Stadtwerke neue Vertriebskanäle und stärken ihre Position im regionalen Markt. Darüber hinaus können weitere Inhalte der Stadt mit eingebunden werden, wie Online-Behördengänge, Eventkalender, Apothekenfinder oder auch der Abfallkalender der Landkreisbetriebe.

6. Direkte Kommunikation in Echtzeit

Über Push-Nachrichten können Stadtwerke ihre Kunden schnell und zielgerichtet informieren – beispielsweise über:

- Wartungsarbeiten und Störungen
- Tarifangebote
- Neue Produkte
- Energieeinsparaktionen
- Regionale Veranstaltungen

Dies verbessert die Kommunikation und erhöht die Reichweite wichtiger Informationen.

Fazit

Eine Kunden-App ist für Stadtwerke heute weit mehr als ein zusätzlicher digitaler Service. Sie ist ein strategisches Instrument zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, zur Digitalisierung von Prozessen und zur Erschließung neuer Geschäftsfelder. Stadtwerke, die ihren Kunden eine moderne, intuitive und serviceorientierte App anbieten, stärken ihre Wettbewerbsfähigkeit und sichern ihre Relevanz in einem zunehmend digitalen Energiemarkt. Ziel ist dabei nicht die Schwächung des Kundenservices vor Ort, sondern die Stärkung des gesamten Kundenerlebnisses.

Die App wird gerade von den Stadtwerken aufgebaut und befindet sich momentan im Test. Die Einführung ist für den Herbst 2026 geplant.

Beschlussvorschlag:

Der Werkausschuss nimmt den Bericht zustimmend zur Kenntnis.

Stadtwerke Neuburg an der Donau