

Web Content Management von OpenText hält die Stadtwerke Augsburg fit für den Wettbewerb im Netz

Branche

Versorgung

Kunde



Von hier. Für uns.

Herausforderungen

Liberalisierung des Strommarktes erfordert modernen Online-Auftritt

WCM-System muss dezentrale Redaktionsstruktur performant unterstützen

Ressourcen für Systemadministration und Support können nicht erweitert werden

Lösungen

OpenText Web Site Management 10.1

OpenText Enterprise Library

Geschäftsvorteile

Hoher Bedienkomfort steigert Anwenderakzeptanz und Produktivität

Geringer Schulungs- und Supportaufwand erhöht Produktivität in der Systemadministration, der Ressourceneinsatz bleibt konstant, das Content-Volumen steigt um ein Vielfaches

Anbindung von Self-Service-Angeboten und Werkzeugen zur Kundenansprache erhöht Kundenbindung und stärkt Wettbewerbsposition

Stadtwerke Augsburg – nachhaltiges Wirtschaften vor Ort

Global denken, lokal handeln – so lautet die Devise der Stadtwerke Augsburg, eines kommunalen Dienstleisters für Energie, Wasser und Verkehr. Seit 1937 maximieren die Stadtwerke Augsburg den Anteil der lokalen Wertschöpfung und investieren langfristig in nachhaltige Projekte für eine umweltschonende Energieerzeugung, sauberes Trinkwasser und eine zukunftsträchtige Verkehrsinfrastruktur. Bereits heute stammen 29 Prozent des Strombedarfs aus regenerativen Quellen. Auch bei der Nutzung umweltschonenden Erdgases für Verkehr belegt Augsburg bundesweit einen Spitzenplatz. Dahinter stehen kluge, langfristige Investitionsentscheidungen, die nicht einem kurzfristigen Gewinnstreben geopfert wurden.

Voraussetzung hierfür ist ein erfolgreiches Agieren im Markt, das die Kunden trotz verschärfter Konkurrenz und Billigangeboten langfristig hält und neu gewinnt. Ein wichtiges Instrument ist dabei eine moderne und dienstleistungsorientierte Online-Kommunikation und -Vermarktung. Dazu bedarf es einer modernen Softwareinfrastruktur, die flexibel und dezentral genutzt werden kann und einen hohen Bedienkomfort aufweist. Vor diesem Hintergrund fiel die Wahl der Stadtwerke Augsburg auf OpenText Web Site Management.

OpenText macht es Redakteuren leicht

„Zwar war uns die Bedeutung des Online-Auftritts im Wettbewerb bewusst. Allerdings hat uns die Aggressivität, mit der unsere Mitbewerber hier zu Werke gingen, durchaus überrascht“, so Peter Hihler, Anwendungsberater bei den Stadtwerken Augsburg. „Uns wurde sehr schnell klar, dass wir von der IT nur die Infrastruktur bereitstellen und den nötigen Support leisten konnten. Hochwertige und damit wettbewerbswirksame Inhalte hingegen müssen von den Redakteurinnen und Redakteuren der Fachabteilungen erstellt und gepflegt werden. Bedienkomfort, dezentrale Redaktion und Performanz lauteten deshalb unsere wichtigsten Anforderungen an ein Web Content Management-System.“ Aufgrund des Mitte 2007 stark verschärften Wettbewerbsdrucks starteten die Geschäftsleitung der Stadtwerke Augsburg und die Fachabteilungen 2007 eine Initiative zur völligen Neugestaltung des Internetauftritts. Mit Unterstützung eines externen Beratungsunternehmens evaluierte die IT-Abteilung Anfang 2008 verschiedene Web Content Management-Lösungen, da da das vorhandene System ersetzt werden musste. Zu groß war nicht nur der Administrationsaufwand des alten Systems; vielmehr musste die IT auch die Änderungen an den Inhalten bisher selber vornehmen. „Sehr schnell stellte sich OpenText Web Site Management [früherer Name RedDot] als die mit Abstand am besten geeignete Lösung heraus“, betont Peter Hihler.





Hoher Bedienkomfort steigert die Produktivität

Produktivität steigert ein WCM-System genau dann, wenn die IT sich auf die Administration konzentrieren kann und der Schulungsaufwand gering ist. „Selbst leistungsfähige quelloffene Systeme erfordern vier bis fünf Mal mehr Ressourcen in der Administration als OpenText Web Site Management“, erklärt Martin Hämmerle, Anwendungsentwickler der Stadtwerke Augsburg, der den kompletten Internet- und Intranet-Auftritt auf OpenText-Basis betreut. „Außerdem dauern Anwenderschulungen drei Mal so lang wie mit der OpenText-Lösung. Die Zahlen stammen aus Vergleichen mit anderen Projekten in Augsburg im Rahmen unserer Produktevaluierung.“ Dieser Produktivitätsvorteil überzeugte die Stadtwerke Augsburg, OpenText Web Site Management nicht nur für den neu gestalteten Internetauftritt, sondern auch für das parallel dazu überarbeitete Intranet zu verwenden. „Wir haben heute 70 Redakteurinnen und Redakteure für Intranet und Internetauftritt. Zwei davon übernehmen auch weit über 90 Prozent des Supports, so dass wir in der IT das gesamte System mit nur einer Person administrieren und weiterentwickeln können.“

Integrationsfähigkeit ermöglicht Self-Service und schafft Wettbewerbsvorteile

Schon zu Beginn des Projektes stand das Thema Selbstbedienung bei den Stadtwerken Augsburg ganz oben auf der Agenda. Denn Self-Services sparen interne Ressourcen und erhöhen die Flexibilität. Gerade in Zeiten des Online-Wettbewerbs, in

denen der nächste Anbieter nur einen Mausklick entfernt ist, stellt ein umfassendes Selbstbedienungsangebot einen echten Wettbewerbsvorteil dar. „Wann immer Kunden- und Vertragsdaten mit im Spiel sind, kommt unser Backend-System von SAP zum Einsatz. Für uns war deshalb von Anfang an sehr wichtig, dass sich diese Daten und passende Funktionalitäten problemlos in den Webauftritt auf OpenText-Basis einbinden ließen. Zudem muss sich umgekehrt die OpenText-Lösung in die im Intranet verwendete Portalsoftware integrieren lassen. Die bisherigen Erfahrungen etwa mit dem Online-Kundenkonto oder den Online-Services rund um unsere Kundenkarte KAROCARD zeigen, dass die Entscheidung für OpenText Web Site Management richtig war“, erläutert Peter Hihler. In diesem Zusammenhang wird auch das Zusammenspiel mit anderen OpenText-Lösungen immer wichtiger. Denn schon seit vielen Jahren erfolgt die SAP-Archivierung mit der OpenText Enterprise Library, dem Unternehmens-Repository von OpenText, das zunehmend auch zur Archivierung von unstrukturierten Informationen wie digitalen Rechnungen im PDF-Format genutzt wird.

Online Content – der direkte Weg zum Kunden mit OpenText

Einer der nächsten Schritte in der Online-Strategie der Stadtwerke Augsburg ist die Implementierung einer internen Newsletter-Lösung speziell für die Bereiche Karocard und Verkehr. Die Inhalte der neu gestalteten digitalen Rundbriefe werden dynamisch aus dem WCM-System von OpenText befüllt. Integrationsprobleme gibt es dabei nicht, denn das verwendete Newsletter-Werkzeug stammt von einem langjährigen OpenText-Partner. Der Startschuss für die neuen Newsletter der Stadtwerke Augsburg soll in der zweiten Jahreshälfte 2011 fallen. „Wichtig ist für uns bei neuen Projekten, dass wir den internen Aufwand gleich halten können, auch wenn wir online immer mehr leisten“, so Martin Hämmerle. „Dies gilt im Übrigen für den gesamten Lebenszyklus der eingesetzten Lösungen. So fiel nicht nur der Einführungsaufwand von OpenText Web Site Management weit geringer aus als erwartet. Vielmehr waren wir auch von unserem ersten Upgrade von der Version 7.5 auf das Release 10.1 im Herbst letzten Jahres äußerst positiv überrascht. Während wir mit einem Systemstillstand von drei Tagen gerechnet hatten, gelang der Umstieg auf die aktuelle Version in nur einem Tag. Wir sind sicher, dass wir schon bald von den darin enthaltenen Leistungssteigerungen profitieren werden.“

www.opentext.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

