

B2C-Kommunikation auf www.enbw.com

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: laufend seit Juli 2013 (EnBW-Rahmenvertrag)

Kundenanforderung: Content-Management und Beratung für die Endkunden-Kommunikation auf www.enbw.com

Lösung: Online-Redaktion der hsag - Skillstufen Basic, Advanced und Expert

Die Kundenanforderung: Beratung, Konzeption und Umsetzung der B2C Kommunikation auf www.enbw.com

Seit 2013 erfolgt die Pflege der EnBW-Website über die Online-Redaktion der hsag Heidelberg Services AG. Dabei arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der hsag direkt vor Ort und übernehmen als zentraler Ansprechpartner Aufgaben im Bereich Content-Management und Beratung.

Diese Dienstleistung nahm auch die Sparte B2C der EnBW in Anspruch um die vielfältigen Aktionen für ihre Zielgruppe, den Privatkundenbereich, digital umzusetzen. Zu den Anforderungen zählte dabei die Unterstützung bei Vertriebskampagnen durch die Konzeption und Umsetzung von Landingpages sowie deren Optimierung beispielsweise durch gezielte Nutzerführung anhand von Handlungsaufforderungen (Call to actions). Darüber hinaus sollten diverse Seiten auf Basis weiterführender Kriterien wie Suchmaschinenoptimierung, Responsive Design und Usability angepasst und verbessert werden.

Die Leistung: Die Online-Redaktion der hsag

Als zentraler Ansprechpartner konzipiert, koordiniert und realisiert die Onlineredaktion der hsag die digitalen Aktivitäten eines Unternehmens – von der Betreuung und Pflege von Intranet- oder Internetseiten über Beratungsleistungen bis hin zur Content-Erstellung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der hsag arbeiten direkt beim Kunden vor Ort oder übernehmen die Tätigkeit als Remote-Service.

Die Dienstleistungen im Bereich Online-Redaktion basieren auf einer modularen und transparenten Abrechnungsweise. Die verfügbaren Leistungsstufen Basic, Advanced und Expert ermöglichen eine hohe Planungssicherheit und den effizienten Einsatz von gebuchten Kontingenten. Darüber hinaus übernimmt die hsag auf Wunsch auch die Koordination der Redaktionstätigkeiten über alle Kanäle (Internet, Intranet, Social-Media).

Marketing & Neue Medien

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Die **EnBW Energie Baden-Württemberg AG** ist eines der größten Energieversorgungsunternehmen in Deutschland, das entlang der gesamten Wertschöpfungskette aktiv ist.

Rund 20.000 Mitarbeiter versorgen **5,5 Millionen Kunden** mit Strom, Gas, Wasser sowie energienahen Produkten und Dienstleistungen.

Jahrelange Erfahrung gepaart mit **Innovationskraft** eröffnen der EnBW ein breites Spektrum an Wachstumschancen. Im Fokus steht dabei seit einigen Jahren insbesondere der Ausbau **erneuerbarer Energien**.

www.enbw.com



B2C-Kommunikation auf www.enbw.com

Immer die Optimierung des gesamten Auftritts im Blick

Bei Vertriebskampagnen dienen individuell angelegte Landingpages als zentraler Ankerpunkt der Kundenkommunikation: Werbebanner sowie in Printmedien abgedruckte Kurz-URLs verweisen hierauf und Promoter nutzen sie bei Live-Aktionen zur Vorstellung des Produkts.

Um das Vertriebspotenzial optimal zu nutzen, wurde für die Privatkundenseiten eine ganzheitliche Optimierung durchgeführt. Die hsag Online-Redaktion arbeitete dabei vor Ort eng mit Web-Entwicklern, SEO-Spezialisten und User-Experience-Experten der EnBW zusammen. Neben der Suchmaschinenoptimierung der Seiten stand auch die mobile Darstellung auf verschiedenen Endgeräten, der Kundendialog sowie eine barrierearme Einbindung multimedialer Inhalte im Fokus. Für eine ganzheitliche Optimierung der Seite wurden zudem Rohmaterialien, wie beispielsweise Kampagnenmotive, in Photoshop überarbeitet und für das Web angepasst.

Ein Ansprechpartner für alle Fragen

Mit ihrem technischen Verständnis und fachlichen Know-how stand die hsag auch bei Fragestellungen in Bezug auf die Logik von Suchmaschinen oder den technischen Möglichkeiten des genutzten Redaktionssystems stets kompetent zur Verfügung. Darüber hinaus unterstützte die Online-Redaktion den Fachbereich bei der Erarbeitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen.

Erfolge der Zusammenarbeit

- Ganzheitlich optimierter Internetauftritt im Bereich B2C durch Beachtung von Benutzerführung, sowie redaktioneller und technischer Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung.
- Implementierung von Trackingelementen und Auswertung von Online-Analysen.
- Umsetzung von Vertriebskampagnen auf www.enbw.com.

Marketing & Neue Medien

Skillstufen Redaktion

Die Leistungen der Online-Redaktion werden in drei Skillstufen unterteilt, welche zu unterschiedlichen Stundensätzen abgerechnet werden:

- Skillstufe 1: „Basic“
- Skillstufe 2: „Advanced“
- Skillstufe 3: „Expert“

Diese im Vorfeld festgelegten Rahmenbedingungen bieten eine sichere Kalkulationsbasis. So bleiben die Kosten stets planbar und transparent.