

Marketing-Strategien durchs WLAN entwickeln

Innovation Ursprünglich ging es um ein sicheres, öffentliches Wi-Fi im Panoramabad. Dank einer neuen Lösung haben sich für die Stadtwerke Velbert daraus mittlerweile neue Möglichkeiten in der Verkaufsförderung eröffnet

Rebecca Horn, Ulm

Die Stadtwerke Velbert bieten künftig in ihrem Panoramabad öffentliches Wi-Fi für die Kunden an. Dies wurde unter anderem im Zuge des flächendeckenden städtischen Glasfasernetzausbaus ermöglicht.

Die Wahl fiel auf eine WLAN-Lösung, die der regionale IT-Dienstleister THOLD-IT ins Spiel brachte. Diese basiert auf dem Leistungsspektrum des US-amerikanischen IT-Security-Spezialisten WatchGuard Technologies. Sie ist laut THOLD-IT gekennzeichnet durch zahlreiche Sicherheitsfeatures und einfach handhabbare Bereitstellungs- und Administrationsmöglichkeiten.

Wichtiger Jugendschutz | Kai Siepelmeyer, Projektkoordinator und Mitarbeiter im Direktvertrieb bei den Stadtwerken, erinnert sich: »Uns gefiel vor allem, dass sich das WLAN über die WatchGuard-Lösung gezielt und einfach einrichten, steuern und monitoren lässt.« Gerade Kinder und Jugendliche, die das Bad besuchen, surfen von Anfang an geschützt. Individuelle Regeln sind per Mausklick anwendbar. So werden Webseiten mit prekären Inhalten erst gar nicht angezeigt. Im Panoramabad umfasst dies mittlerweile alles, was mit Pornografie oder Drogen zu tun hat oder mit Malwareverbreitung in Verbindung steht.

Ebenfalls von Vorteil ist, dass die Download-Raten pro Nutzer auf vier Mbit/s begrenzt sind. »Auf diese Weise wird verhindert, dass Badegäste beispielsweise Videos mit hoher Datenrate streamen und damit



Einverständnis: Wenn sich die Kunden mit ihren Social-Media-Kanälen anmelden, können sie zielgerichteter angesprochen werden.

Bild: Aleksei/AdobeStock.com

die WLAN-Verbindung anderer einschränken«, wie **Thomas Tyroff**, Geschäftsführer der THOLD-IT, präzisiert.

Zudem lässt sich das lokale Funknetz individuell segmentieren, sodass es neben dem Gast-WLAN ein dediziertes Netz für unternehmensinterne Anwendungen gibt. Dieses steht als sogenanntes VLAN mit eigener SSID nur Mitarbeitern zur Verfügung – für zusätzliche Sicherheit.

Sicher ist sicher | Das Besondere an der neuen Technologie ist aber vor allem der Mehrwert der Marketing-Funktionalitäten. So können dank umfangreicher

Analysemöglichkeiten beispielsweise Besucher gezielt erfasst werden. Dafür reicht es, wenn die Wi-Fi-Funktion auf deren Smartphone aktiviert ist. Das Gerät muss nicht einmal verbunden sein. Wenn sich der Gast dabei über einschlägige Social-Media-Accounts wie Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram und Co. im Funknetz authentifiziert hat, können zudem automatisiert Informationen zum demografischen Hintergrund gewonnen werden. Dadurch ergeben sich besondere Optionen der Ansprache. Es ermöglicht, Kunden über SMS, MMS oder die sozialen Netze in Abhängigkeit ihrer Aktivitäten und Dauer

des Verbleibs im Hotspot individuell zu kontaktieren. Voraussetzung hierfür ist natürlich stets die vorherige Einverständniserklärung des jeweiligen Nutzers, die dann im Zuge der Anmeldung am Wi-Fi abgefragt wird.

Kundennähe per WLAN | In dem Zusammenhang bieten die Tracking-Möglichkeiten ebenfalls interessante Ansatzpunkte. »Die Zustimmung unserer Gäste vorausgesetzt, erhalten wir auf diese Weise noch bessere Einblicke zur Besucherstruktur des Panoramabads. Wir sehen auch, wie lange sie verweilen und können den Dialog aufnehmen sowie z.B. auf Aktionen der Schwimmbad-Gastronomie aufmerksam machen«, erörtert *Gesa Weppelmann*, zuständig für Marketing und Kommunikation bei den Stadtwerken. In den nächsten Wochen soll mithilfe von Werbeaktionen das Wi-Fi-Angebot breit bekannt gemacht werden.

Es gilt künftig, das Potenzial sukzessive auszuspielen. »Zunächst muss natürlich die Startseite weiter ausgebaut werden. Hier sind Informationen zu den Öffnungszeiten, Kursangeboten oder sonstigen Veranstaltungen vom Bad selbst, aber auch zu weiteren Leistungen des Unternehmens geplant«, fährt Weppelmann fort.

Spezifische Kampagnen | Badegäste



Panoramabad: Die WLAN-Lösung ermöglicht umfangreiche Besucheranalysen.

Bild: Stadtwerke Velbert

könnten darüber beispielsweise gezielt auf neue Energietarife oder Kombirabatte hingewiesen werden. Die Inhalte kann die Kommunikationsverantwortliche ganz ohne spezifische IT-Kenntnisse mit den dazugehörigen Werkzeugen von WatchGuard selbst aufbereiten. Mit der Eröffnung der Freibadsaison 2020 fällt zudem der Startschuss für spezifische Kampagnen. Im Gespräch sind beispielsweise Gewinnspiele, die Bereitstellung von Gutscheinen oder Umfragen zur konsequenten Verbesserung des Angebots.

Spannungsvoll in die Zukunft | »Natürlich stehen wir noch am Anfang und es kommt jetzt vor allem darauf an, Erfahrungen zu sammeln. Die Möglichkeiten sind vielversprechend und es ist durchaus angedacht, dass die WLAN-Struktur mittelfristig auf die anderen beiden Bäder, die aktuell noch auf Breitband warten, ausgeweitet wird«, zeigt Weppelmann perspektivisch auf.

Auch das Netz im Kundencenter soll zu gegebener Zeit verknüpft werden, was nicht zuletzt die Administration erleichtern könnte. Diese ist über die WatchGuard-Lösung aus der Cloud zentral abbildbar. Das lokale Funknetz im Panoramabad ist aktuell auf 1500 Besucher ausgelegt, kann aber jederzeit ausgebaut werden.

Funkstation in luftiger Höhe | Ausgangspunkt des Signals ist der zentrale Schornstein des Schwimmbads. Da dieser aufgrund eines neuen Anstrichs sowie so eingerüstet werden sollte, war es für den beauftragten Elektriker ein Leichtes, die vier Access Points – als Ergebnis der Bedarfsanalyse – an jeder Stirnseite des Schlots in über 20 Meter Höhe zu installieren. Wichtig war im Zuge dessen jeweils die Auswahl eines Outdoor-Modells, dem weder Regen noch Sonne etwas ausmacht.

In zwölf Wochen | In weniger als drei

Monaten war das Projekt umgesetzt. Die Breitbandleitung kann seit Herbst 2019 auch im Rahmen des WLAN ihre Stärke ausspielen – für viele Besucher sicher ein zusätzliches Lockmittel, da die Internetverbindung über Mobilfunk aufgrund der Tallage des Pano-ramabads seit jeher schlecht ist. Den verlustlosen und gleichzeitig sicheren Datenübergang zwischen Glasfaser und Access Points gewährleistet in dem Zusammenhang eine WatchGuard-Firewall »Firebox M270«, die mit Webblockern und Paketfiltern zum Schutz vor äußeren Gefahren aufwartet – zusätzlich zu den zahlreichen Security-Features der WLAN-Lösung selbst, zu denen vor allem ein leistungsstarkes »Wireless Intrusion Prevention System« zur automatischen Abwehr von Eindringlingen gehört.

Rebecca Horn ist Redakteurin bei der Agentur Press'n' Relations GmbH in Ulm mit Schwerpunkt IT und Energie.

GLASFASER-AUSBAU

Stadtwerke Velbert Das mehrheitlich kommunale Unternehmen blickt als regionaler Wasserversorger auf eine fast 130-jährige Geschichte zurück, wobei sich die Aufgaben der insgesamt 260 Mitarbeiter heute deutlich vielschichtiger gestalten als bei der Gründung 1891.

Neben den hinzugekommenen Vertriebs- und Netzverantwortlichkeiten in den Sparten Strom und Gas ist das Unternehmen seit Ende der achtziger Jahre auch für den Betrieb der Schwimmbäder in Velbert zuständig. Das jüngste Steckenpferd ist darüber hinaus der Auf- und Ausbau eines eigenen Glasfasernetzes, um Firmen- wie Privatkunden attraktive Breitbandangebote unterbreiten zu können.