

Medienmitteilung vom 2. Februar 2021

# City Messenger will weiteren Städten den direkten Kundenkontakt ermöglichen

**Was im Oktober 2019 als Innenstadt-Belebungsprojekt für St.Gallen begonnen hat, entwickelte sich mit der Coronakrise und den aktuellen Datenschutzdiskussionen in Bezug auf internationale Messengerdienste zu einer Schweizer Innovation mit Zukunftspotenzial: Der City Messenger. Das Innosuisse-geförderte Projekt ist nun offiziell abgeschlossen. Geht es nach dem Hauptprojektpartner, sollen künftig auch weitere Schweizer Städte die App für den direkten Kontakt zwischen lokalem Gewerbe und regionaler Kundschaft nutzen können.**

Die Coronakrise hat mit Kontaktbeschränkungen und Ladenschliessungen die Digitalisierung und den Onlinehandel in den letzten Monaten zusätzlich zur allgemeinen Entwicklung befeuert. Während viele lokale Gewerbebetriebe in Schweizer Städten dadurch praktisch ohne Vorwarnung den direkten Kontakt zu ihren Kunden verloren haben, konnten sich dutzende Betriebe in St.Gallen über die App City Messenger weiterhin direkt an ihre Stammkunden aus der Region wenden. Das gemeinsame Projekt der OST (vormals FHS St.Gallen), zusammen mit dem Softwareentwickler Renuo AG, der Standortförderung der Stadt St.Gallen, der Innenstadt-Gewerbevereinigung Pro City St.Gallen sowie 30 St.Galler Innenstadtbetrieben wurde Ende Januar offiziell abgeschlossen.

## **Anschluss weiterer Städte geplant**

Mit dem Projektabschluss endet der City Messenger aber nicht. Ziel des Hauptprojektpartners Renuo AG ist es nun, weitere Städte neben St.Gallen in die Messenger App aufzunehmen. An der kürzlich erfolgten Projektabschluss-Sitzung zeigte sich Renuo-Geschäftsführer Samuel Steiner optimistisch: «Viele Städte haben Interesse am City Messenger, mit einigen sind wir in konkreten Gesprächen über die Umsetzung.» Am bewährten Grundprinzip ändert sich laut Steiner auch künftig nichts: Wer den City Messenger auf dem Smartphone hat, hat damit auch einen direkten Draht zu allen teilnehmenden Betrieben und kann etwa Produkte zum Abholen bestellen oder eine Heimlieferung auslösen – gerade unter Coronabedingungen eine Funktion, die Kunden den Einkauf erleichtert. Zudem haben teilnehmende Betriebe die Möglichkeit, regelmässig über aktuelle Angebote zu informieren oder auszuwerten, welche Angebote von den Kunden geschätzt werden und welche nicht – eine Win-Win-Situation für Kunden und Betriebe gerade in Zeiten, in denen «mal schnell in die Stadt gehen» keine Option ist.

Der direkte Kontakt zwischen Kunden und Betrieben erfolgt über die in die App integrierte Messengerlösung, vergleichbar mit den im Privatgebrauch üblichen Messenger-Apps. So lassen sich Broadcast-Nachrichten an eine breite Nutzerbasis schicken oder im Einzelchat unkompliziert Rückfragen klären oder Details der Bestellung präzisieren.

Der Unterschied zu den meisten anderen Messengerdiensten liegt in der Ausrichtung des partizipativ organisierten Projekts. Ziel war keine weltweit datensammelnde Messenger-App, sondern eine in der Schweiz und nach europäischen Datenschutzbedingungen entwickelte Lösung, die die Kunden und Betriebe in der Region um die Stadt St. Gallen besser digital vernetzt und auf lokale Angebote aufmerksam macht. Die Betriebe erreichen damit ihre Kunden einfach, schnell und direkt über einen zeitgemässen Kanal, die Kunden wiederum haben ihre lokale Innenstadt in der Hosentasche immer dabei. Auf dem Feierabend-Weg das Abendessen nach Hause bestellen ist etwa genauso möglich, wie über Mittag ein paar Bücher zum Abholen zu reservieren oder unterwegs eine kurze Chat-

Beratung zu einem bestimmten Produkt in Anspruch zu nehmen. Kommen weitere Städte hinzu, wird die App vor allem für Pendler, die regelmässig zwischen zwei Orten unterwegs sind, noch interessanter.

### **OST zieht positives Fazit zum Projektabschluss**

Für die OST als akademischen Projektpartner hat Sigrid Hofer-Fischer vom Kompetenzzentrum Marketing Management am IFU Institut für Unternehmensführung das Projekt initiiert und geleitet. In der Auswertung zum Projektabschluss zog sie Bilanz: «Beeindruckt hat uns vor allem die treue Nutzerschaft. Üblicherweise ist nach einiger Zeit nur noch ein Bruchteil der App-User aktiv, beim City Messenger konnten wir innerhalb der registrierten Anwenderbasis von ca. 5600 Personen eine sehr treue Nutzerschaft von rund 900 regelmässigen Anwendern feststellen.» Diese Werte sind für eine lokale Messenger App beachtlich und verdeutlichen den Trend zur Messenger Nutzung im geschäftlichen Kontext. «Die Kunden wollen über Messenger mit Geschäften, Restaurants oder Veranstaltern in Verbindung bleiben. Sie schätzen diese einfache Kontaktmöglichkeit und Informationsquelle für Angebote und Aktivitäten in der Stadt», sagt Hofer-Fischer. Betriebe profitieren wiederum von einem gemeinsamen Community Management und einem betriebsübergreifenden Engagement, eine grosse Nutzerschaft zu gewinnen. Das nimmt viel Druck gerade von kleineren Unternehmen und ermöglicht eine Teilnahme am City Messenger mit vergleichsweise geringem Zeitaufwand. Dabei habe sich auch die zusammen mit den Betrieben entwickelte Content-Strategie bewährt, so Hofer-Fischer.

Dem pflichtete zum Projektabschluss auch der Leiter der städtischen Standortförderung Samuel Zuberbühler bei: «Das Projekt hat die Digitalisierung für dutzende Betriebe erleichtert und mehr als 30 Betrieben direkten Zugang zu einem von Innosuisse geförderten Innovationsprojekt ermöglicht.» Das habe sich vor allem für kleine Betriebe mit wenigen Mitarbeitenden gelohnt, die selten die Ressourcen hätten, ein solches Projekt alleine zu stemmen.

### **Über das Projekt**

Der City Messenger war ein von der Innosuisse gefördertes Forschungsprojekt und wird aktiv in St.Gallen genutzt. Mit dem Projektabschluss ist der Weg für die Weiterverbreitung der Messenger App in andere Städte offen. Interessierten Städten präsentiert das City Messenger Team die flexiblen, vielfältigen und attraktiven Möglichkeiten einer Implementierung. In St.Gallen können sich jederzeit innerstädtische Betriebe und Organisationen dem City Messenger anschliessen und erhalten erste Information auf [www.citymessenger.ch](http://www.citymessenger.ch). Auf der Website sind auch Rückmeldungen der teilnehmenden Betriebe zu finden, wie sie die Nutzung der Messenger App in den letzten 2 Jahren erlebt haben. Die City Messenger App kann in allen App Stores sowie über [www.citymessenger.ch](http://www.citymessenger.ch) heruntergeladen werden.

### **Kontakte für Rückfragen:**

- OST Ostschweizer Fachhochschule: Prof. Sigrid Hofer-Fischer, Projektleiterin, +41 58 257 13 96, [sigrid.hofer@ost.ch](mailto:sigrid.hofer@ost.ch)
- Renuo AG/City Messenger: Samuel Steiner, +41 44 500 83 50, [samuel.steiner@renuo.ch](mailto:samuel.steiner@renuo.ch)
- Stadt St.Gallen: Samuel Zuberbühler, Leiter Standortförderung, +41 71 224 57 57, [samuel.zuberbuehler@stadt.sg.ch](mailto:samuel.zuberbuehler@stadt.sg.ch)
- Pro City St.Gallen: Ralph Bleuer, Präsident, +41 79 311 50 11, [ralph.bleuer@markwalder.com](mailto:ralph.bleuer@markwalder.com)
- Willi Meissner, Kommunikation OST, +41 58 257 49 82, [willi.meissner@ost.ch](mailto:willi.meissner@ost.ch)