

## Low-Code: Proximus verbessert Customer Experience mit neuem zentralisiertem App-Ökosystem basierend auf Mendix

- Low-Code in der Telekommunikationsbranche: Der belgische Vorreiter setzt auf Mendix, um die Kundenansprache in der nativen mobilen App Proximus+ zu verbessern

**Frankfurt/Main, 11. April 2024** – Proximus, führender belgischer Anbieter von digitalen Services und Kommunikationslösungen, hat sich im Rahmen der Entwicklung von Proximus+ für die Low-Code-Plattform der Siemens-Tochter Mendix entschieden. Die neue Anwendung fungiert als Hub, über die Millionen von Verbrauchern eine breite Palette von Diensten aus dem Proximus-Ökosystem von Partnern und Lieferanten nutzen können – auch solche ohne Bezug zur Telekommunikation. Proximus+ wurde mit Mendix in nur einem Jahr entwickelt und führt sechs bestehende React-Native-Applikationen zu einer einzigen nativen mobilen UX zusammen. Die Anwendung ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal für Proximus und hilft dem Unternehmen dabei, seine Führungsposition im Markt zu behaupten.

Proximus verbindet 2,8 Millionen Kunden, darunter 1,1 Millionen konvergente, die neben Mobiltelefonie auch Internet und TV nutzen. Verschiedene kundennahe Lösungen des Unternehmens führten zu einer fragmentierten Customer Experience. Darüber hinaus war es aufgrund veralteter Systeme und langsamer Entwicklungszyklen schwierig, eine Customer Experience zu bieten, mit welcher sich das Unternehmen ausreichend differenzieren konnte.

Proximus hatte die Vision, sein Anwendungsökosystem in einer „Super-App“ zusammenzuführen und so ein einheitliches Erlebnis mit nur einem Zugang zu schaffen, der sich zu verschiedenen Lösungen hin öffnet. Um dies zu erreichen, suchte man nach der effizientesten Entwicklungsmethodik und entschied sich schließlich für Low-Code. Nach einem umfangreichen Auswahlverfahren mehrerer Anbieter entschied sich Proximus für die Plattform von Mendix.

### **Flexible Mendix-Plattform passt zur Unternehmensstrategie**

„Letztendlich haben wir uns weitgehend für Mendix wegen deren Flexibilität entschieden. Zum einen bietet die Plattform gute Möglichkeiten für eine einfache Erweiterung. Außerdem läuft Mendix Native Mobile auf React Native, was uns die Entwicklung spezifischer Widgets ermöglicht. Wir haben einen hohen Anpassungsbedarf, daher war die Flexibilität bei der Wiederverwendung von React Native, und die Erweiterung unserer bereits bestehenden Inhouse-Kernkompetenzen, ein großer Vorteil“, sagt Georgi Van Droogenbroeck, Product Owner Consumer Strategy & Digital Ecosystems bei Proximus.

Die Führungskräfte von Proximus sahen auch, dass die Mendix-Plattform ihre Geschäftsstrategie, agiler zu werden, unterstützt. Zum einen, weil die Entwicklung mit Mendix sich nahtlos in die kollaborative, iterative Natur der agilen Entwicklung einfügt, die bei Proximus immer beliebter wurde. Zum anderen half die Mendix-Plattform dem Unternehmen dabei, agiler zu werden, indem sie die Schaffung eines Ökosystem aus wiederverwendbaren



und kombinierbaren App-Funktionen und Designelementen mit robuster Sicherheit und Architektur ermöglichte.

Proximus+ wurde innerhalb eines Jahres von einem abteilungsübergreifenden agilen Team aus Entwicklern, Designern und Business Stakeholdern entwickelt und vereint sechs bestehende React-Native-Anwendungen in einer nativen mobilen UX.

„Mendix ist ein großartiger Förderer von agilem Arbeiten. Als wir mit multidisziplinären Teams an der Plattform arbeiteten, sahen wir, dass sich die Kluft zwischen Business, Design und IT verringerte und alle an der gleichen Vision arbeiteten“, so Van Droogenbroeck.

In den bereichsübergreifenden Teams, die Mendix einsetzen, arbeiten bei Proximus mehr als 40 Personen mit unterschiedlichen Backgrounds. Die enge Zusammenarbeit führte bereits zu neuen Ideen unter anderem für ein besseres Einkaufserlebnis, Verkaufstools und Kundenbindungsprogramme. Van Droogenbroeck ergänzt: „Wir mussten uns neu erfinden, weil wir für unsere Nutzer relevant bleiben wollen. Wir haben uns nicht ohne Grund für Low-Code entschieden, um diese komplexe Herausforderung zu bewältigen. Die Wiederverwendbarkeit, die Time-to-Market und die Kosteneffizienz, die Mendix ermöglicht, haben einen direkten Einfluss darauf, wie wir die Customer Experience und unser Business entwickeln. Wir sind von den bisherigen Ergebnissen positiv überrascht.“

Proximus+ wurde kürzlich als Upgrade der bestehenden MyProximus-App eingeführt, die bereits 1,3 Millionen Nutzer hatte. Kunden können nun digitale Dienste wie "Neighborhood" nutzen, über die sie sich mit ihrer Community vernetzen und Empfehlungen oder Veranstaltungen teilen können. Über die App können Kunden auch Mobilitätsdienste nutzen, Zugtickets kaufen, Fahrpläne einsehen oder für Parkvorgänge bezahlen.

### **Mendix erleichtert Plattformstrategie**

Die Entwicklung von Proximus+ mit Low-Code ist nicht nur eine gute Wahl, um aktuelle Herausforderungen zu bewältigen, sondern bietet auch die Flexibilität, sich in Zukunft weiterzuentwickeln. Low-Code beschleunigt die Time-to-Market, da Proximus selbst auf kontrollierte Weise arbeiten kann, um sein Ökosystem mit wiederverwendbaren Integrationen und Funktionen weiterzuentwickeln.

Dazu Tina Hernalsteen, Ecosystem Lead bei Proximus: „Mit der Weiterentwicklung des Proximus+-Angebots wollen wir von einer Anwendung zu einem Plattformansatz übergehen, der unsere Kunden und Partner miteinander verbindet. Dies ist eine weitere Evolution, um die Frustration von Kunden über ein Vielzahl von Anwendungen zu verringern. Sie können sich darauf verlassen, dass wir das einzige, sichere Gateway zu den Services sind, die sie benötigen. Wir sehen, dass Mendix die richtigen Voraussetzungen mitbringt, um diese Plattformstrategie in die Zukunft zu tragen.“

Die Telekommunikationsbranche steht auch hierzulande unter wachsendem Wettbewerbsdruck durch stetig steigende Kundenanforderungen. „Der Schlüssel, um Marktanteile zu gewinnen und Profitabilitätsziele zu erreichen, sind innovative, auf Software basierende Services und Produkte. Diese müssen in immer kürzeren Zyklen entwickelt werden. Eine Herausforderung, auch vor dem Hintergrund des Mangels an qualifizierten Software-Entwicklern oder disruptiver Technologien, die den Druck auf die Anbieter zusätzlich erhöhen“, so Stefan Brotzler, Head of Sales DACH bei Mendix. „Mit Low-Code lassen sich all diese Herausforderungen adressieren und auch sehr komplexe Transformationsprojekte realisieren.“



## Über Mendix

[Mendix](#), ein Tochterunternehmen von Siemens, ist die einzige Low-Code-Plattform, die für die gesamte Komplexität der Softwareentwicklung in Unternehmen ausgelegt ist. Der Einsatz von Einzellösungen für abteilungsspezifische Herausforderungen löst die Probleme auf einer Mikroebene. Um jedoch einen signifikanten Einfluss auf ein Unternehmen auszuüben, muss man einen Schritt weiter gehen und leistungsstarke Portfolios aufbauen, die einen nachhaltigen und strategischen Effekt erzielen. Mit Mendix können Unternehmen komplexere, transformative Initiativen in Angriff nehmen, indem sie alle Beteiligten in die Bedarfserfassung, Ideenfindung und Wertermittlung im gesamten Lebenszyklus des Softwareportfolios einbeziehen und sich auf Governance und Kontrolle verlassen. Organisationen mobilisieren so ihre Veränderungsbereitschaft und können schneller Ergebnisse erzielen.

Mehr als 4.000 Organisationen in 46 Ländern nutzen die Low-Code-Plattform von Mendix. Die aktive Community von mehr als 300.000 Entwicklern hat über 950.000 Anwendungen erstellt.

## Pressekontakt DACH-Region

Sabine Felber | Oliver Sturz  
Harvard Engage! Communications  
Telefon +49 89 53 29 57 37  
E-Mail: [mendix@harvard.de](mailto:mendix@harvard.de)