

Näher mein Stadtwerk zu mir

Neues IVU Online-Self-Service-Portal optimiert die Kundenkommunikation der Versorgungsunternehmen • VU-Arge-Pilotinstallation bei den Stadtwerken Norderstedt • Hohe Akzeptanz bei jungen Kunden der Stadtwerke

Von Stefan Babis und Volker Reiners

Stadtwerke sind näher. Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für den Kunden in den Servicezentren persönlich und telefonisch für kompetente und vertrauensvolle Beratung ansprechbar – ein für das Versorgungsunternehmen zwar teurer, aber dennoch unverzichtbarer, ›menschlicher‹ Dienst, der sich kurz- wie langfristig als ein bedeutender Vorteil erweist im Vergleich zu Fremdanbietern von Energie mit typischer Call-Center Mentalität.

Internet rationalisiert Stadtwerke-Services

Schon früh wurden dabei von den Versorgungsunternehmen die Möglichkeiten des Internet zur Rationalisierung der Informationsarbeit und damit die auch wirtschaftliche Entlastung der Servicebereiche erkannt. Auf den Homepages der Stadtwerke wurden allerdings zunächst nur allgemeine und vor allem imagefördernde Texte und Bilder präsentiert. In üblichen Internet-Auftritten werden keine oder nur ganz wenige Informationen zu den spezifischen Daten eines Kunden geboten. Ein individu-

eller Bezug wird nicht aufgebaut. Allenfalls gibt es die Möglichkeit, eine E-Mail zu senden oder PDF-Formulare zum Ausfüllen herunterzuladen und auszudrucken. Danach bleibt nur schlicht der Fax-, Post- oder Fußweg zu den Stadtwerken.

Aktive Kundenbindung

Die Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge und ihr Beratungs-, Betreuungs- und Implementierungspartner IVU Informationssysteme GmbH, beide Norderstedt, haben hier schon vor längerer Zeit dringenden Handlungsbedarf erkannt. Nach Überlegungen in den VU-Arge-Fachgremien, einer Fragebogenaktion zur Erkundung der Interessenslage bei den Mitgliedsunternehmen und entsprechende Diskussionen auf Fachveranstaltungen – zuletzt auf der VU-Arge-Mitgliederversammlung in Bremen im November 2007 – gab es grünes Licht für ein Online-Portal, das den Stadtwerken eine neue Dimension der elektronischen Kundenkommunikation erschließt und ein möglicherweise (über)

Das IVU Online-Self-Service-Portal wird in das bestehende Web-Design des jeweiligen Stadtwerks eingefügt, hier das der Stadtwerke Norderstedt. Der Kunde wird durch leicht verständliche Eingabemasken geführt, wie die Screenshot-Beispiele zeigen: Begrüßung und Anmeldung (1); detaillierte Abfrage des jeweiligen Wunsches (2); Umzugs-Ummeldung (3); Rechnungssimulation (4).



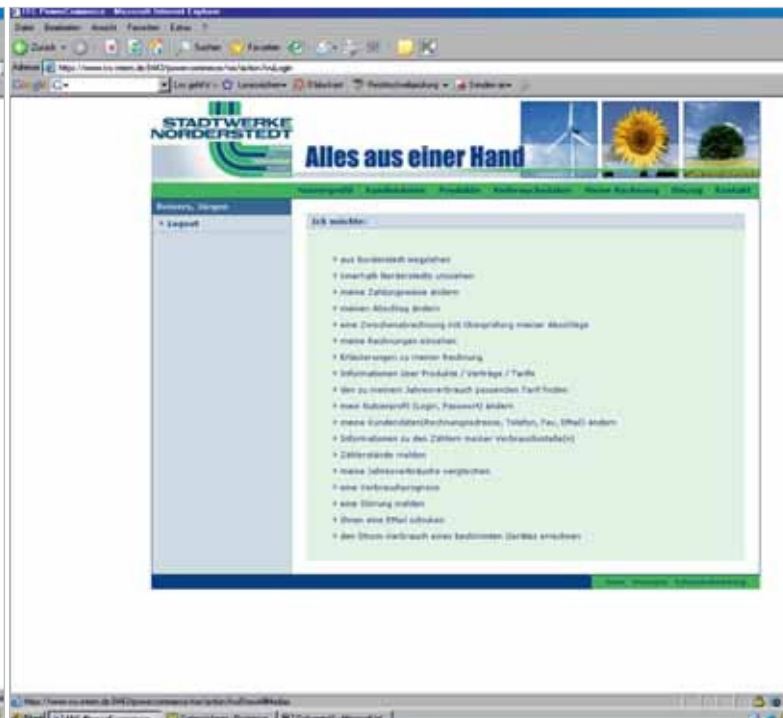
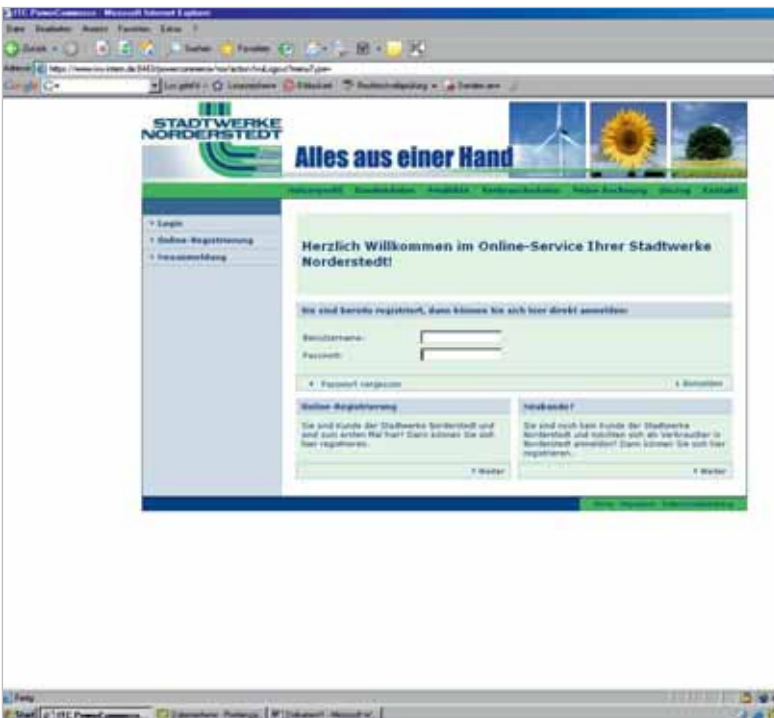
Die Autoren dieses Beitrages: Stefan Babis ist Vorstandsvorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge und Prokurist der Stadtwerke Buxtehude, (links) und Volker Reiners ist Geschäftsführer der VU-Arge im Haus der Stadtwerke Norderstedt.

lebenswichtiges Instrument für die Zukunftsfähigkeit ist.

Zu ihren typischen Qualitäten der Stadtwerke mit Attributen wie regionale, ›heimatliche‹ Kompetenz, Verlässlichkeit und Versorgungsqualität kommt für junge Stadtwerke-Kunden und solche, die für Neues offen sind, die Qualität einer aktuellen, Tag und Nacht zur Verfügung stehenden, sehr schnellen Kommunikationsplattform hinzu. Die modernen Kunden scheren sich nicht mehr um ›Papierkram‹ sondern laden sich über das Internet-Portal ihr Stadtwerk nachhause auf den Bildschirm ein. Mehr Kundennähe, mehr Präsenz gibt es nicht. Das neue Werkzeug der VU-Arge für die Stadtwerke-Kundenkommunikation heißt IVU Online-Self-Service-Portal.

Höchste Servicequalität im Internet

Bevor ein neues Produkt in der Breite der Stadtwerke eingesetzt wird, ist es in der VU-Arge der übliche Weg, anhand von Pilotstudien Erprobungen und Optimierungen für die Praxis zu leisten. Für das neue IVU Online-Self-Service-Portal haben diesen Part die Stadtwerke Norderstedt übernommen. Entwickelt wurde das Portal auf der Basis





Pilotanwender für das IVU Online-Self-Service-Portal sind die Stadtwerke Norderstedt, Versorger in den Bereichen Strom, Gas, Wasser, Betreiber von Verkehrsmitteln und eines Freizeitbades sowie mit ihrer Telefongesellschaft wilhelm.tel als Telekommunikationsunternehmen mit eigenem Netz aktiv (»Alles aus einer Hand«): Entrée des Kundenzentrums in der Norderstedter Heidbergstraße; Blick in den Servicebereich mit wilhelm.tel-Transparenten; Janet Pochstein-Kullik und Sven Düsterhöft, mit in der Service-Crew der Stadtwerke Norderstedt (oben rechts); Servicemitarbeiterin Nina Ratzke (rechts)

der Standard-Software ITC PowerCommerce. Die VU-Arge und die IVU geben damit den CS/2 ENER:GY-Anwendern einen Internet-Service in die Hand, der ihren Kunden eine Vielzahl von Möglichkeiten bietet.

So kann sich der Stadtwerke-Kunde aktiv mit seinen Stammdaten, seinen Zählern, seinen Rechnungen und seinen Verbräuchen – damit verbunden vielleicht auch mit Einsparpotentialen – beschäftigen. Der Kunde kann aktiv seine Daten bearbeiten, Namen und Bankverbindung ändern, Verträge abschließen, Stammdaten und Abschläge korrigieren, Zählerdaten melden und sogar Simulationsrechnungen durchführen lassen.

Natürlich ist das Portal auch für den Neukunden gedacht, der seinen Vertrag im Internet mit seinem Versorger direkt abschließen kann. Will man aus seinem Versorgungsgebiet wegziehen oder auch nur innerhalb des Versorgungsgebietes umziehen, so gibt es die Möglichkeit, dies »online« im Portal durchzuführen.

Die vom Kunden eingegebenen Daten werden plausibilisiert und über den so-

nannten Transaktionsmanager, der die Überprüfung durch einen Sachbearbeiter ermöglicht, nach dessen Freigabe automatisiert in die kaufmännische Software CS/2 ENER:GY übertragen. Aufgrund der Test-erfahrungen in Norderstedt wird der Einsatz des IVU Online-Self-Service-Portals zu enormen Entlastungen der Servicemitarbeiter führen.

Noch mehr Leistungen in der Zukunft

Das IVU Online-Self-Service-Portal trägt eine Vielzahl von weiteren Möglichkeiten in sich, deren Nutzung schon in greifbarer Nähe ist.

Die elektronische Rechnung stoppt beim Kunden die Papierflut, und die vom Gesetzgeber künftig verlangte monatliche Rechnung kann generiert werden. – Da es mittlerweile technisch möglich ist, neben Strom auch andere Gewerke, wie Gas, Wärme sowie Wasser und weitere, elektronisch auszulesen, können Querverbundunternehmen gegenüber dem Wettbewerb künftig ihren riesigen Vorteil nutzen, dem Kunden zu jedem beliebigen Zeitpunkt eine



Übersicht über seine gesamten Versorgungskosten, nach Arten aufgeschlüsselt, über das IVU Online-Self-Service-Portal darzustellen. – Die bisher für Sonder- und auch Gewerbekunden erstellten Lastgänge können nun auch für den »normalen«, also privaten beziehungsweise Haushaltskunden bereitgestellt werden und jederzeit innerhalb von Sekunden über das Portal verfügbar sein.

Volle Transparenz und schnelle Kommunikation sind die Kundenvorteile des IVU Online-Self-Service-Portals, Rationalisierung und Kosteneinsparungen im Service sowie Imagevorteile die Nutzen des Stadtwerks: Das IVU Online-Self-Service-Portal ist eine lohnende Investition für jetzt und später.

Kontakte: www.vuarge.de
www.stadtwerke-norderstedt.de

