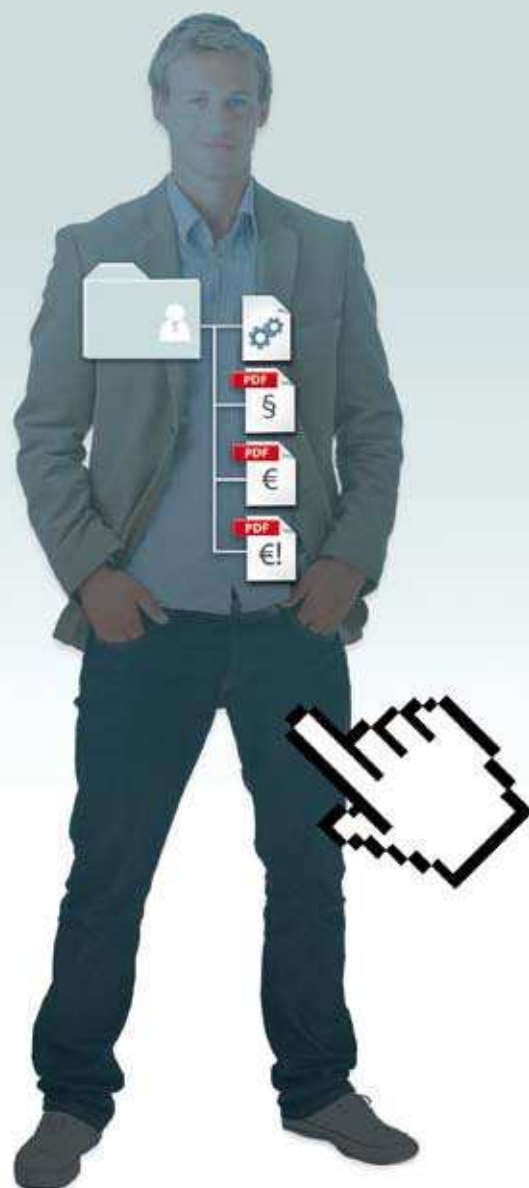


SIV.NEWS

3|2009|4.80 € Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft www.siv.de

Mit einem Klick alles im Blick

Mehr Kundenservice mit kVASy® - CRM Seite 12



Durch Automatisierung IT-Effizienz steigern

Benchmarkstudie untersucht Marktkommunikationsprozesse nach GPKE und GeLi Gas. **8**

kVASy® for rent: Software-miete schont IT-Budget

Die GEFA macht's möglich: Bedarfsgerechte Mietlösungen, die EDV-Kosten senken und Steuervorteile bringen. **18**

Faire Wasserpreise trotz steigender Kosten

In der Wasserwirtschaft sind Optimierungsstrategien und kluge Preis- und Kooperationsmodelle gefragt. **42**

Kundenportal für Nuon Deutschland GmbH

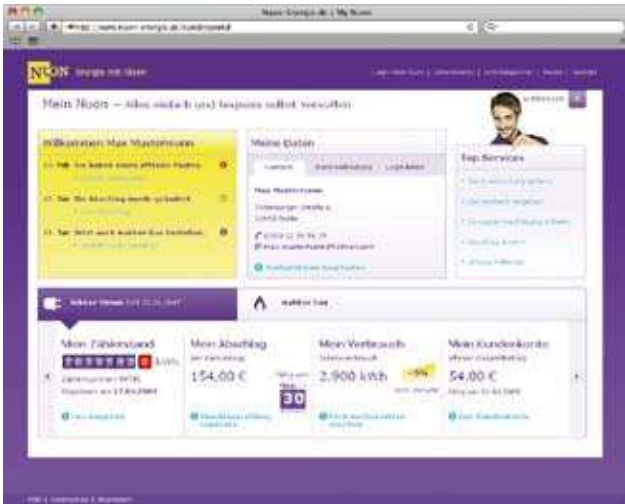


Abb.: Das neue Online-Kundenportal der Nuon Deutschland GmbH

In enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG und der ITC Internet-Trade-Center AG hat die Nuon Deutschland GmbH – eine Tochtergesellschaft der n.v. Nuon – eine integrierte Self-Service-Plattform zur Kundengewinnung und -betreuung in Deutschland eingeführt. Der wettbewerbsstarke Energiedienstleistungskonzern Nuon versorgt mehr als drei Millionen Kunden in den Niederlanden, Belgien und Deutschland mit Strom, Gas und Wärme sowie energienahen Dienstleistungen. Nuon steht europaweit für Innovationskraft und maßgeschneiderte Produktangebote für mehr Energieeffizienz und Kostentransparenz.

Das Online-Kundenportal wurde auf Basis der Branchenlösung ITC PowerCommerce implementiert und ist direkt mit dem integrierten Softwarestandard kVASy® der SIV.AG verknüpft. Die Kunden der Nuon können bequem via Internet ihre individuellen Kundendaten einsehen, eingeben und bearbeiten. Dabei wird durch SSL-Verbindungen und regelmäßige Sicherheitsanalysen eine umfassende Datensicherheit gewährleistet. Die Endverbraucher profitieren von umfangreichen, übersichtlich strukturierten und intuitiv bedienbaren Self-Service-Prozessen. Durch die Portalnutzer vorgenommene Datenänderungen werden im Portal plausibilisiert und direkt in die Applikation kVASy® übernommen. Auf Basis der durch die Kunden selbst initiierten Aktionen werden die Mitarbeiter im Kundencenter optimal entlastet.

➤ Das bislang anspruchsvollste Self-Service-Projekt der SIV.AG zur Automatisierung aller kundenrelevanten Geschäftsprozesse.

„Unser Online-Kundenportal bietet benutzerfreundliche und vollständig integrierte Self Services über alle Kommunikationskanäle – auf einer einheitlichen, standardisierten Plattform und bei einer durchgängigen Automatisierung kundenspezifischer Routineprozesse. So ermöglicht unsere gemeinsame interaktive Lösung mit der SIV.AG und ITC echte Real-Time Data Services und eine schnelle, unkomplizierte Umsetzung aller Kundenwünsche“, erklärt Dr. Thomas Mecke, Vorsitzender der Geschäftsführung der Nuon Deutschland GmbH. (as)

Vorreiter in der Region – Albstadtwerke

Mit ihrer über 100-jährigen Erfahrung als Strom-, Gas- und Wasserlieferant haben sich die Albstadtwerke als leistungsstarker Partner für ihre rund 70.000 Industrie- und Privatkunden auf der Südwestalb etabliert.

Das mittelständische Dienstleistungs- und Versorgungsunternehmen ist tief

in seiner schwäbischen Heimat verwurzelt und sieht sich in einer besonderen regionalen Verantwortung – nicht zuletzt auch im intensiven Fachaustausch mit anderen baden-württembergischen Stadtwerken. Hier sind die Albstadtwerke kontinuierlich zu einem wichtigen Meinungsbilder und technologischen Vorreiter avanciert.

Regional beispielgebend sind die Albstadtwerke bei der erfolgreichen Entflechtung von Netz und Vertrieb. Das Unternehmen hat sich Anfang 2009 für die Einführung des 2-Mandanten-Modells entschieden. Diese Variante des Unbundlings wird von der Bundesnetzagentur als „zukunftsweisend“ eingestuft, da sie bereits in der EDV-tech-

nischen Abwicklung die erforderliche Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit bietet.

Als Projektpartner stand den Albstadtwerken die SIV.AG zur Seite. Der norddeutsche ganzheitliche Lösungsanbieter hat seit 2006 bei einer Vielzahl seiner Kunden aus der Energiewirtschaft das 2-Mandanten-Modell umgesetzt – auf Basis eines praxisbewährten Einführungszenarios und vollständig BNetzA-konform. Dass die Umstellung aus der aktuellen IT-Landschaft einfacher ist als gedacht (auch die Albstadtwerke hatten sich parallel zur Umsetzung des 2-Mandanten-Modells für

einen Anbieterwechsel zur SIV.AG entschieden), konnten 23 Teilnehmer aus 11 Stadtwerken der Region am 6. Juli 2009 persönlich erfahren.

In einem von allen Beteiligten als sehr informativ beurteilten Workshop machten sich die Entscheider ein eigenes Bild von den ihnen noch bevorstehenden und von den Albstadtwerken bereits erfolgreich gemeisterten Herausforderungen. Gemeinsam mit Referenten der SIV.AG und der infra fürth erörterten Frank Schöller, Geschäftsführer der Albstadtwerke GmbH, und Rainer Frey, Leiter Verbrauchsabrechnung, Themen wie Projektstatus, Datenmigration,

Umsetzungsszenario sowie Livebetrieb im 2-Mandanten-Modell. Besonders beeindruckt zeigten sich die Gäste dabei vom hohen Automatisierungsgrad der Lösung, der nicht zuletzt auch mit einer deutlichen Steigerung der Geschäftseffizienz einhergeht – bei überschaubaren Implementierungszeiten, kalkulierbaren Kosten und konsistenten Rahmenbedingungen.

„Eine rundum gelungene Veranstaltung, bei der wir unsere Kollegen aus den anderen Stadtwerken gern an unseren durchweg positiven Erfahrungen bei der Entflechtung von Netz und Vertrieb teilhaben ließen“, so Frank Schöller. (as)

We support.

LEASINGLIFE
SG Equipment Finance wurde bei den „Leasing Life European Awards 2008“ als „beste Leasinggesellschaft des Jahres 2008“ ausgezeichnet.

You succeed.

Setzen Sie auf Sicherheit – setzen Sie auf die GEFA.
Entfalten Sie Ihr Potenzial mit der beruhigenden Sicherheit eines starken Partners.

Bereits mehr als 60.000 mittelständische Unternehmen vertrauen bei der Finanzierung ihrer Geschäftsideen auf unsere Kompetenz und Erfahrung. Ob Kredit, Leasing, Mietkauf, Miete oder Versicherungen, unsere Finanzierungsberater wissen, welche Lösung perfekt zu Ihnen und der aktuellen Wirtschaftslage passt. GEFA – Ihr Partner für mehr Sicherheit und Erfolg.

0202/382-777 oder www.gefa.de

SG
Equipment Finance
SOCIETE GENERALE GROUP

We support. You succeed.