

Strom im Portal: MVV Energie handelt elektronisch

MW Energie, ein großer deutscher Energieversorger, verbesserte und rationalisierte die Kommunikation mit seinen Kunden über das Internet. Der Anbieter aus Mannheim setzt eine speziell auf seine Branche zugeschnittene E-Commerce-Software ein, die auf Intershops "Enfinity" basiert.

The screenshot shows the MVV Energie website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Mein Umzug', 'Mein Hausbau / Meine Renovierung', 'Meine Ausbildung', 'Mein Job', 'Meine Selbständigkeit', 'Mein Ruhestand', and 'Meine Freizeit'. Below this, the 'MVVLife' section is visible, featuring a 'PRODUKTE' menu with options like Strom, Gas, Fernwärme, Wasser, Photovoltaik, Erneuerbare Energien, Verkehr, Rheingoldhalle, and Vype. A 'DIREKTSERVICE' section includes links for Zählerstände eingeben, Vertragsabschluss, Ummelden / Abmelden, Vertragsänderung, Fahrplanauskunft, Fahrkarten / Abos, Rechnung anzeigen, Verträge anzeigen, Verbrauchsstatistik, and Benutzerdaten ändern. A 'AKTUELLES' section lists recent news items with dates and titles. The main content area features a login section with 'Login' and 'Passwort' fields and a 'Anfrage senden' button. Below the login section, there are three news articles: '125 Jahre Personennahverkehr in Mannheim', 'Ausflug mit der OEG zum Weinheimer Schlosspark', and 'Nicht nur Erdbeeren können Sie in unserem Juni-Special genießen'.

Bei MW Energie in Mannheim läuft die Kundenkommunikation komplett elektronisch. Portalbesucher können Verträge online abschließen, Zählerstände eingeben oder Verbrauchsstatistiken ansehen, daneben erfahren sie Wissenswertes aus der Region.

Die Liberalisierung der Energiewirtschaft führt bis zum Jahr 2010 zu einem globalen Markt, den hauptsächlich Großkonzerne dominieren werden. Dies ermittelte Arthur Anderson in der Studie "Branchen und Visionen 2010 Branche unter Strom - Markt der Stadtwerke". Der Unternehmensberater erstellte die Schrift gemeinsam mit der "Frankfurter Allgemeine Zeitung". Arthur Anderson geht davon aus, dass der Wettbewerb um den Kunden die zukünftige Herausforderung für die Energieversorger sein wird. Der Kundenservice und damit die Kommunikation mit dem Kunden würden somit zu einem strategisch wichtigen Faktor. Um diesem zunehmenden Wettbewerbsdruck frühzeitig zu begegnen, wollte die MVV Energie AG den Internetauftritt für Kunden und kleine Gewerbetreibende neu gestalten.

Mit 1,679 Milliarden Euro Umsatz und 5.170 Mitarbeitern zählt das Mannheimer Unternehmen zu den größeren Energieversorgern Deutschlands. MVV Energie ist eine Tochter der Mannheimer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft (MVV). Die Ausschreibung um das Pflichtenheft des neuen Kundenportals entschied das Internet-Trade-Center (ITC) aus Dresden für sich. An dem Wettbewerb beteiligte sich laut Marc Litim, Projektleiter bei ITC, eine Vielzahl von Anbietern unterschiedlichster Plattformen.

Basis der Software ist Intershops Enfinity

Der Dienstleister ITC ist ein Spezialist für Portale von Energieunternehmen. In enger Kooperation und mit dem Verband der Elektrizitätswirtschaft

(VDEW) e.V. entwickelte ITC die Lösung "PowerCommerce". Es handelt sich hierbei um eine auf Intershops E-Commerce-Lösung "Enfinity" basierende Software, die auf Utility-Anbieter zugeschnitten ist. "Power Commerce" ist sozusagen eine Branchenlösung für Energieversorger", erklärt Litim. Die selbst entwickelte Software bildet alle spezifischen Geschäftsprozesse der relevanten Branche ab und übernimmt insbesondere die Kommunikation mit dem Kunden. Energieanbieter sind damit für ihre Kunden rund um die Uhr erreichbar und senken gleichzeitig ihre Kosten für Kommunikation. Neben der Entwicklung und Programmierung gehört auch die Implementierung fertiger Lösungen zu den Kernkompetenzen von ITC. Das 1997 gegründete Unternehmen beschäftigt heute rund 50 Mitarbeiter. "Wir sind auf

Kunde:	MVV Energie. AG, Luisenring 49, 68159 . Mannheim, Ansprechpartner: Dr. Dirk Faulenbach, Telefon: 0621 290-2322, dfaulenbach@mvv.de, www.mvv-energie.de
Problemstellung:	Seit der Liberalisierung des Energiemarktes sind der Kundenservice und damit auch das Internetangebot entscheidende Faktoren bei der Wahl des Anbieters. Um dieser Anforderung zu genügen, entschied sich die MVV Energie AG zu einer Neugestaltung ihres Internetangebots. Neben der Kommunikation mit dem Kunden sollte das Portal Einsparpotenzial bieten.
Lösung:	"ITC-PowerCommerce", eine auf Intershop "Enfrnity" basierende Branchenlösung für Energieversorger
VAR:	ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG, Radeberger Straße 14, 01099 Dresden, Ansprechpartner: Marc Litim, Telefon: 0351 8021170, m.litim@internet-trade-center.de, www.internet-trade-center.de
Kontaktaufnahme:	Ausschreibung
Verhandlungsdauer:	sechs Monate
größte Herausforderung:	Anbindung des SAP-Abrechnungssystems RIVA
Implementierungsdauer:	vier Monate
Hardware / Software / Dientsleistung:	15 / 47 / 38 Prozent
Service- und Wartungsverträge:	keine
Schulung:	MVV-Benutzerschulung, Call-Center-Schulung, Administrator-Schulung
Benefit für Kunden:	Prozesskosteneinsparungen durch die Verlagerung zahlreicher Aufgaben vom Kundenbetreuer hin zum Kunden, wie zum Beispiel Zählerstandsmeldungen, Stammdatenänderungen, Tarifwechsel, Umzugsmanagement. Ergänzung der Kundenbetreuung, durch umfangreiche eCRM-Funktionen
Benefit für VAR:	ITC konnte erneut seine Branchenkompetenz im Bereich Entwicklung und Integration von E-Business-Lösungen für Energieversorger unterstreichen. MVV Energie steht ITC als Referenzkunde zur Verfügung.

die Integration von Software in vorhandene Systeme spezialisiert", sagt Litim. Dieses Know-how kam den Dresdnern auch beim MVV-Energie-Projekt zugute, denn dort war die Anbindung des neuen Kommunikationswerkzeugs an das SAP-R/2-basierende Kundeninformations- und Abrechnungssystem "Riva" gefragt. Es handelt sich hierbei um die Vorgängerversion der "Industry Solution Utility" (IS-U). Die Software verarbeitet die Daten, die der Kunde über das Internetportal eingibt. Dabei fließen die Informationen direkt und automatisch in das Backend-System, ohne dass ein MVV EnergieMitarbeiter diese erneut eingeben müsste.

Spart Kosten und erleichtert die Kommunikation

Die Intershop-Branchenlösung Power Commerce standardisiert im Frontend die Kommunikation mit dem Kunden und automatisiert gleichzeitig die zentralen Prozesse beim Energieversorger. Die Lösung entbindet die Kundenbetreuer von zahlreichen Aufgaben wie zum Beispiel dem Ändern von Stammdaten oder der Eingabe von Zählerständen, was die Prozesskosten erheblich verringert. Ähnliche Kosteneinsparungen werden zum Beispiel im Bankenbereich über Selbstbedienungsterminals oder dem Online-Banking realisiert. ITC ließ die Rationalisierungseffekte in einer Diplomarbeit am Beispiel eines Stadtwerks mit 100.000 Kunden untersuchen. Heraus kam, dass die

Transaktionskosten beim Umzug eines Kunden von zehn Euro bei manueller Dateneingabe auf zwei Euro bei elektronischem Customer-Relationship-Management (eCRM) sanken. Entschließt sich ein Energieversorger, ein zielgruppenorientiertes Portal zu schalten, muss er mit Kosten von mindestens 100.000 Euro rechnen. Abhängig vom jeweiligen Versorger und gewünschtem Funktionsumfang kann eine solche Lösung auch bis zu 300.000 Euro kosten.

Kunde übernimmt Aufgaben der Servicemitarbeiter

Bei der internetgestützten Erweiterung des Kommunikations-, Service- und Produktangebotes für Privat- und kleine Geschäftskunden der MVV Energie übernahm ITC alle Aufgaben. Der Dienstleister erstellte das Konzept, plante die Umsetzung und realisierte schließlich das Portal für Privatkunden und kleine Gewerbetreibende auf Basis von ITC-PowerCommerce. Im persönlichen Bereich von MVV-Life kann der Kunde jede beliebige Transaktion rund um die eigene Energieversorgung durchführen. Er hat stets Zugriff auf seine individuellen Vertragsunterlagen, kann seine Stammdaten wie zum Beispiel Telefonnummer und Bankverbindung ändern oder seine Energieverbrauchsstatistiken einsehen. Mit Kalkulationswerkzeugen kann er seinen Verbrauch schätzen oder den Einfluss zusätzlicher Elektrogeräte oder eines neuen Mitbewohners auf die

Stromrechnung ermitteln. Falls ein Kunde feststellt, dass ein alternativer MVV-Tarif günstiger ist, kann er direkt in diesen wechseln. Seine Zählerstände übermittelt er über das Internetportal oder alternativ über ein Mobiltelefon. Zusätzlich kann der Energieversorger seinen Kunden auf Wunsch per SMS an die Übermittlung der Zählerstände erinnern. Als Anreiz für ein schnelles Zusenden der Informationen kann der Anbieter die Aufforderung zusätzlich mit einem Gewinnspiel koppeln. Gleichzeitig mit diesem schrieb MVV Energie weitere Projekte, beispielsweise ein Portal für Geschäftskunden, aus. Als der Energielieferant feststellte, wie gut es mit Enfrnity lief, stoppte er die anderen Ausschreibungen und stellte auch diese auf die Intershop-Plattform um. Letzten Endes kaufte MVV Energie eine so genannte "Golden Disk" vom Jenaer Hersteller. Das sind Lizenzen für insgesamt zwölf Projekte, inklusive dem Content-Management-System und der E-Procurement-Lösung von Intershop. www.intershop.de

Computerpartner-Meinung

Nach der Öffnung der Märkte sind die Energieversorger gezwungen, neue Kommunikationswege zum Kunden zu finden. Ist die schnelle und einfache Erreichbarkeit des Anbieters nicht gegeben, wechselt der Kunde heutzutage einfach zum Wettbewerber. Die Energieversorger entdeckten das Internet als geeignetes Mittel, um einen einfachen und effizienten Kontakt zum Kunden herzustellen. ITC wiederum entdeckte mit dem Angebot eines speziell auf diese Klientel zugeschnittenen Portals einen Markt, den der Dienstleister nun erfolgreich bedient. (c e)