

## Rationalisierungspotential: Kosteneinsparung mit eBusiness

»Ein Energieversorger, der sich mit dem Thema Kostensenkung bei gleichzeitiger Umsatzsteigerung und Verbesserung der Kundenbeziehungen auseinandersetzt, kommt am Thema eBusiness praktisch nicht mehr vorbei«, so *Andreas Frömmel*, Geschäftsführer des ITC Internet -Trade-Center, Dresden.

Eine eBusiness-Lösung speziell für die Branche der Energieversorger hat ITC in Zusammenarbeit mit dem Fachverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) e.V. beim VDEW entwickelt.

Mit »PowerCommerce« steht ein fertiges System zur Verfügung das auf die individuellen Bedürfnisse der Energieversorger exakt abgestimmt werden kann.

Nach einer Implementierungsphase von nur zwei Monaten kann das Energieversorgungsunternehmen (EVU) ein Softwareprodukt nutzen, mit dem intelligente Vertriebskonzepte mit Kundenbindungsprogrammen kombiniert und interne Geschäftsprozesse erheblich rationalisiert werden können.

Planung und Umsetzung von eBusiness-Strategien ist bei einer Vielzahl von EVU z.Z. ein aktuelles Thema. Ein Großteil der EVU ist bereits mit einer WebSite im Internet vertreten, aber oft entsprechen diese nicht den Kundenanforderungen. Zwar kann der Verbraucher An-, Um- und Abmeldungen, Zählerstands- und Störungsmeldungen rund um die Uhr auch als E-Mail versenden.

Dies ist jedoch nur eine einseitige Kommunikation, da der Benutzer keine Reaktionen auf seine Eingaben erhält Auch hat er keinen Einblick in seine aktuellen Unterlagen, z.B. laufende Abrechnung, gegenwärtiger oder historischer Verbrauch. Außerdem müssen diese Kundendaten dann beim EVU noch manuell in die innerbetrieblichen Systeme der Kundenverwaltung der Abrechnung usw übertragen werden.

Durch die Kooperation von ITC und RegioCom wurde eine synchrone Kopplung der Branchenlösung PowerCommerce und dem Energieund Leistungs-Verrechnungs-Informationssystem (Eulvis) realisiert, mit dem die wichtigsten Geschäftsprozesse automatisiert werden.

### Kosteneinsparung in Millionenhöhe

Die durch PowerCommerce möglichen Kosteneinsparungen können am Beispiel eines Versorgungsunternehmens mit 300 000 Zählerstandsmeldungen jährlich verdeutlicht werden:

Wird die Zählerstandsmeldung eines Kunden online eingegeben und über die Schnittstelle von PowerCommerce im Abrechnungssystem erfasst, so spart das EVU durchschnittlich 25 DM Kosten je Vorgang (Untersuchungsergebnisse verschiedenster Beratungsunternehmen).

Derzeit verfügen rd. 35 % der Privathaushalte über einen Internetanschluss. Würde also ein Drittel der Zählerstandsmeldungen online übertragen, so ergäbe dies ein Einsparungspotential von rd. 2,5 Mio DM/Jahr.

Die großen Stadtwerke nehmen täglich im Call Center mehrere tausend Anrufe entgegen, die oft nur der Standardinformation und der Stammdatenänderung dienen. Aktionen, die bei Umsetzung einer eBusiness-Lösung unkompliziert auch über das Internet ausgeführt werden könnten.

Die Nutzung des Mediums Internet wird sich in den nächsten drei Jahren voraussichtlich verdoppeln. Immer mehr Kunden setzen voraus, dass sie das Internet zur Abwicklung ihrer Angelegenheiten nutzen können. Es ist daher zu erwarten, dass auch der Eingang von Online-Nachrichten beim EVU stark steigen wird.

### Individuelle Kundenbetreuung

Zusätzlich bietet PowerCommerce eine Fülle kreativer Möglichkeiten der individuellen Kun-

denbetreuung. Einige dieser Servicemöglichkeiten werden in der Demo-Version unter [www.powercommerce.de](http://www.powercommerce.de) veranschaulicht.

Zum Beispiel ist es möglich, dem Privatkunden seine Energieverbrauchsstatistik grafisch aufzuzeigen und Verbrauchsprognosen z.B. bei der Anschaffung zusätzlicher Elektro-Haushaltsgeräte zu erstellen. Sollte sich dabei ergeben, dass der festgelegte Abschlag nicht ausreichen wird, so kann der Kunde seinen Abschlag gleich online anpassen. Die direkte Anbindung von PowerCommerce an bestehende ERPSysteme reduzieren den dafür notwendigen Verwaltungsaufwand auf ein Minimum.

Die Kunden können mit einer elektronischer Signatur neue Verträge abschließen und erhalten sofort online ihre Schlussrechnung, falls sie z.B. einen Umzug melden. Die Darstellung des Kontostandes und der Zugriff auf den Kundenteil der elektronischen Kundenakte sind ein weiterer wichtiger Bestandteil moderner Kundenbetreuung via Internet. Dem Geschäftskunden können zu den aktuellen Zählerdaten auch die Lastprofile zur Verfügung gestellt werden - versehen mit entsprechender Auswertung, Beratung und Empfehlungen für das Energiemanagement - grafisch angezeigt

Speziell für EVU bietet ITC gemeinsam mit Intershop, IconMedialab und in Kooperation mit der HEA ein eBusiness-Executive-Forum an (19. Juni 2001 in Düsseldorf), in dem Potentiale zur Effizienzsteigerung in allen Unternehmensbereichen durch eBusiness aufgezeigt werden.

Anmeldungen sind mit Fax (0180) 500 51 42 oder E-Mail [intershop@p-g-i.de](mailto:intershop@p-g-i.de) möglich. Nähere Informationen können unter Tel. (0180) 500 51 39 angefordert werden.

(30812)of

[www.internet-trade-center.de](http://www.internet-trade-center.de)  
[www.powercommerce.de](http://www.powercommerce.de)