

MW Life - Portal für Privatkunden und Kleingewerbetreibende

Wertschöpfungskette optimiert

Die MW Energie AG erweitert das Serviceangebot für ihre Kunden und optimiert gleichzeitig interne Wertschöpfungsketten mit der eBusinessBranchenlösung für Energieversorger "PowerCommerce" der ITC Internet Trade Center GmbH & Co. KG.

Für die kontinuierlich wachsende Kundengruppe der Internet-Anwender bietet die MW Energie AG (MVV) ihren Privat- und kleinen Gewerbekunden an 365 Tagen rund um die Uhr den Zugriff auf alle relevanten Informationen zu Produkten und Dienstleistungen des Energieversorgers. Neben umfangreichen Beratungsdienstleistungen, Regionalinformationen, Energiespartipps oder Checklisten wurden zahlreiche wichtige Serviceerweiterungen exklusiv für Kunden der MW Energie AG realisiert.

Dazu wurde ein innovatives Konzept entwickelt, das die individuellen Leistungen an den Lebenssituationen der Kunden ausrichtet.

Das Portal bietet damit umfassende Informations-, Kommunikations- und Transaktionsfunktionalitäten zur Vertriebsunterstützung des Versorgungsunternehmens.

In dem persönlichen Bereich kann der MVV-Kunde komfortabel Transaktionen rund um die eigene Energieversorgung durchführen. Er hat stets Zugriff auf seine individuellen Vertragsunterlagen, kann seine Stammdaten, zum Beispiel Bankverbindungen, ändern oder seine Energieverbrauchsstatistiken einsehen.

Zuverlässige Verbrauchsschätzungen ermitteln den Einfluss der Anschaffung zusätzlicher Elektrogeräte oder den Einzug weiterer Mitbewohner auf die zu erwartenden Energiekosten.

Ergibt die Prognose, dass ein alternativer MVV Tarif günstiger ist, kann online ein Wechsel stattfinden. Auch die mobile Nutzung, um beispielsweise Zählerstandsmeldungen oder Abrechnungen direkt über das Mobiltelefon zu übermitteln oder anzufordern, ist gewährleistet. Durch die Standardisierung der Kundenkommunikation werden darüber hinaus zentrale Prozesse in der Betreuung des

Kunden automatisiert und optimiert. Die Verlagerung zahlreicher Aufgaben vom Kundenbetreuer hin zum Kunden, zum Beispiel Zählerstandsmeldungen, Stammdatenänderungen, Tarifwechsel, Umzugsmanagement, führt insbesondere bei den margenschwachen Massenprodukten zu erheblichen Prozesskosteneinsparungen, wie sie auch im Bankenbereich über SB-Terminals oder im OnlineRanking sehr erfolgreich realisiert werden. Damit steht der MW Energie AG neben der sinnvollen Ergänzung der Kundenbetreuung durch umfangreiche eCRM-Funktionen auch ein wirkungsvolles Instrument zur nachhaltigen Prozesskostenminimierung zur Verfügung. Diese Portal-Lösung ist das Ergebnis der engen Zusammenarbeit zwischen der MW Energie AG und der ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG (ITC) bei der Konzeption und Umsetzung. Aufbauend auf der konsequent nach dem Baukastenprinzip entwickelten Branchensoftware "Power Commerce" wurde so in kurzer Zeit das Zielgruppenportal "MW Life" realisiert. Eine entscheidende Eigenschaft von PowerCommerce ist die einfache Integration in die unterschiedlichen Produktivsysteme, in denen bei Energieversorgungsunternehmen nutzerrelevante Informationen vorgehalten werden. Die Eingaben der Kunden fließen damit geprüft und automatisch in die vorhandenen IT Systeme.

Die maßgebliche EAI/Middleware Konzeption und die vollständig Java/XML-basierte Plattform geben dieser Branchenlösung die Integrationsfähigkeit und ermöglichen einen schnellen und kostengünstigen Einsatz auch in komplexen IT Landschaften. Dies ließ bei der MW Energie AG die Integration des Verbrauchsabrechnungssystems Riva innerhalb weniger Tage zu.

Gestaltung und Design sind anpassungsfähig

Interessierten Versorgungsunternehmen bietet sich die Möglichkeit, die Portalphilosophie und Infrastruktur zur Betreuung ihrer Kunden mit einer erheblichen Zeit- und Kostenersparnis direkt zu übernehmen. Gestaltung und Design der Komplettlösung sind anpassungsfähig.

Auch die Ausrichtung an den Unternehmenszielen und individuellen, funktionellen Ansprüchen der Versorgungsunternehmen ist über die Integration weiterer Module flexibel möglich. Spezielle Lösungen, etwa für Vertriebspartner oder Key Accounts, Dienstleistungsbörsen, verschiedene Geschäfts- und Portalmodelle, die Entwicklung spezieller Online-Tarife, oder Multi-Utility Angebote mit CrossSelling-Möglichkeiten, können realisiert werden.

www.internet-trade-center.de

www.powercommerce.de