

*Die Thüringer Energie AG setzt auf interaktives Strom-Banking*

# Wenn der Kunde selbst managt

**Mit der Optimierung des 24/7-Kommunikationskanals zur Kundenbetreuung bietet die TEAG ihren Kunden, neben dem Call-Center, seit kurzem unter dem Namen ‚TEAG-Strom-Banking‘ einen komfortablen, personalisierten und interaktiven Online-Service rund um die Uhr.**



Mit unserem neuen Angebot sind wir einen weiteren Schritt auf unsere Kunden zugegangen, die nun unabhängig von zeitaufwendigen Formalitäten direkt ihr eigenes Stromkonto managen können“, erklärte TEAG-Vorstandsvorsitzender Dr. Bernhard Bloemer. Neben Serviceleistungen wie der Verbrauchsschätzung, Rechnungserläuterung oder dem Installateursverzeichnis stehen dem TEAG-Kunden umfangreiche Dienstleistungen zur Verfügung. Er hat Einsicht in seine Verträge, Rechnungen, Verbrauchsstatistiken und kann ausgewählte Kommunikations-, Stamm- oder Bankverbindungsdaten aktualisieren.

Auch Standardgeschäftsprozesse wie Anmeldung, Umzug, oder Zählerstandsmitteilung stehen personalisiert zur Verfügung. Zuverlässige Verbrauchsschätzungen ermitteln darüber hinaus den Einfluß der Anschaffung zusätzlicher Elektrogeräte oder den Einzug weiterer Mitbewohner auf die zu erwartenden Energiekosten.

In der aktuellen Neuauflage der bereits seit 2002 durchgeführten EVU-Webstudie der Unternehmensberatung Process Consulting, München (siehe Energie Spektrum 7/8) erreichte die TEAG neben dem Gesamtsieg für den besten Internetauftritt auch Platz 1 im Bereich ‚interaktive Online-Services‘.

Dazu Dr. Bloemer: „Die Bewertung zeigt, daß die TEAG als moderner Energiedienstleister auch bei ihren Serviceangeboten erfolgreich Innovation und Kundenfreundlichkeit verbindet.“

Die Verlagerung zahlreicher Routineaufgaben vom Kundenbetreuer hin zum Kunden führt insbesondere im Bereich margenschwacher Massenprodukte wie Strom zu erheblichen Prozeßkosteneinsparungen, wie sie auch im Bankenbereich über SB-Terminals oder dem Online-Banking sehr erfolgreich realisiert sind.

Die Eingaben der Kunden werden automatisch und bereits vorgeprüft den zuständigen Mitarbeitern übersichtlich bereitgestellt, ohne daß diese Daten erneut manuell eingegeben werden müssen. Die Mitarbeiter haben so mehr Zeit für die intensive, persönliche Kundenbetreuung.

## **Kosten für Kundenbetreuung gehen zurück**

Durch die Standardisierung der Kundenkommunikation werden zentrale Prozesse der Betreuung des Kunden automatisiert und optimiert. Damit profitiert die TEAG neben der kostengünstigen Erweiterung des Kundenservice von einer Senkung der Kundenbetreuungskosten und der Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Realisiert wurde das Strom-Banking mit der Branchenlösung ITC-PowerCommercePublic. Innerhalb der ITC-PowerCommerce-Produktreihe ist die Public-Variante die Lösung zur internetgestützten Betreuung von Privat- und kleinen Gewerbekunden.

Gemeinsam mit der Mercateo AG, München, habe man die Branchenlösung in kurzer Zeit an die individuellen Anforderungen der TEAG und in das Abrechnungssystem SAP/IS-U integriert, betont die ITC Internet-TradeCenter GmbH & Co. KG. ■