

Wertschöpfung im Internet

Vom neuen Internet-Portal der Mannheimer Versorgungs- und Verkehrsbetriebe fließen die Daten automatisch ins Abrechnungssystem. Die E-Business-Software PowerCommerce sorgt für erhebliche Rationalisierungseffekte.

Kunden der Mannheimer Verkehrs- und Versorgungsbetriebe können künftig mögliche Überraschungen bei der Jahresend-Abrechnung einfacher vermeiden. Das neue Internet-Portal der MVV ermöglicht ihnen, selbst ihre Zählerstände einzugeben und sich monatliche Verbrauchsstatistiken sowie Lastprofile anzeigen zu lassen. Das System kann sogar Verbrauchsprognosen erstellen, wenn neue Bewohner in einen Haushalt ziehen oder neue Elektrogeräte angeschafft werden. Mit ein paar Mausklicks lassen sich dann auch gleich der passende Tarif zum voraussichtlichen Verbrauch ermitteln und der Vertrag ändern. Online können die Kunden ebenso ihre Verträge einsehen, die eigenen Daten ändern und Bankeinzugsermächtigungen erteilen. "Insgesamt sind bis jetzt 21 Funktionen online verfügbar", berichtet Andreas Frömmel, Geschäftsführer der ITC Internet Trade Center GmbH & Co. KG Dresden, die den Internet-Auftritt eingerichtet hat. "Prinzipiell können wir aber alle Vorgänge abbilden, die sich ein Versorger im E-Business ausdenkt." In Mannheim sollen das künftig beispielsweise auch SMS sein, mit denen der Kunde zur Eingabe seines Zählerstandes aufgefordert wird. Die Antwort wird dann auch gleich wieder übers Handy verschickt.



Andreas Frömmel kann alle Vorgänge im E-Business abbilden

Das Mannheimer Portal geht Frömmel zufolge einen technologischen Schritt weiter als bisherige Internet-Auftritte deutscher Energieversorger.

"Üblicherweise gibt es immer noch den Sachbearbeiter, der die Kunden-Daten aus dem Internet in das Abrechnungs-Programm überträgt."

In Mannheim wird diese "biologische Schnittstelle", wie sie Frömmel nennt, von Software-Schnittstellen abgelöst: Gibt ein Kunde seine Zählerdaten über das Internet ein, werden sie automatisch ins SAP-Abrechnungssystem weiter geleitet, geprüft und abgelegt oder wenn sie nicht plausibel sind zurückgegeben. Ähnlich funktioniert das Zusammenspiel mit der Kundenbetreuungs-Software und einem Fahrchein-Programm.

Den reibungslosen Datenfluss ermöglicht die E-Business-Branchenlösung PowerCommerce, die ITC speziell für die Energiewirtschaft entwickelt hat. "Wir bringen die gesamte Wertschöpfungskette ins Internet", erklärt der ITC-Geschäftsführer.

Frömmel sieht hier erhebliche Rationalisierungseffekte, die er in einer Diplomarbeit am Beispiel eines Stadtwerks mit 100 000 Kunden untersuchen ließ: Danach sinken die Transaktionskosten beim Umzug eines Kunden von zehn Euro bei manueller Daten-Eingabe auf zwei Euro bei elektronischem Kunden-Beziehungs-Management (eCRM).

Schon nach eineinhalb bis zwei Jahren hätten sich die Kosten für den Aufbau eines E-Business-Systems bezahlt gemacht, wenn 12,5 Prozent der Kunden das Online-Angebot nutzen. "Hinzu kommen Kundenzufriedenheit, Kundenbindung, Image-Bildung und Neukunden-Gewinnung." Schließlich könnten Versorger, die ihre Stromprodukte online anbieten, ein bundesweites Kunden-Potenzial erschließen. Bei den Mannheimern stieß das neue Portal durchaus auf Neugierde: Im Startmonat Februar meldeten sich 300 Besucher zum Stöbern auf der Website an. 50 Kunden ließen sich auch schon die Persönlichen Identifikationsnummern (PIN) schicken, mit denen sie direkt auf ihre Daten zugreifen können. Weiteres Interesse soll durch zusätzliche Serviceangebote und Kombiprodukte geweckt werden.

Während sich das E-Business in Mannheim bisher vor allem an Privatkunden richtet, arbeitet ITC derzeit mit den Stadtwerken Düsseldorf an einem Projekt für Geschäftskunden. Sie sollen beispielsweise auch die Energie-Rechnungen für alle Filialen eines Unternehmens online einsehen können. Lastprofile ermöglichen Vergleiche zwischen mehreren Standorten und innerhalb einer Branche. Frömmel verspricht sich von der Datenverarbeitung im Internet auch eine verbesserte Kommunikation zwischen Versorger und Kunden: "Auch der Key Accounter kann dann direkt auf die Daten des Kunden zugreifen. Bisher muss er sie sich noch per Fax schicken lassen."

Andreas Frömmel, der seit zwei Jahren in der Energiewirtschaft für E-Business-Lösungen wirbt, spürt einen starken Nachfrageschub, seit das MW-Portal ans Netz gegangen ist. "Wir haben jetzt einige interessante Projekte mit großen Stadtwerken, die kurz vor der Unterschrift stehen."

Der ITC-Geschäftsführer verspricht dabei eine Umsetzung innerhalb von zwei bis drei Monaten. Dabei können die Dresdner mit der neu aufgebauten E-Business-Abteilung der MW zusammenarbeiten, die ihr frisch gewonnenes Know-how auch außerhalb vermarkten will. Aber auch andere Partner haben derzeit genügend Kapazitäten frei, nachdem die frühere Euphorie in der E-Business-Branche abgeflaut ist.

Stefan Schroeter, E&M 01.April 2002

E-Business für Energieversorger

Die Software PowerCommerce wurde vom ITC in enger Zusammenarbeit mit dem Hauptverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) speziell für die Bedürfnisse von Energieversorgern entwickelt. Sie basiert auf der Standard-Software Infinity von Intershop, soll aber noch in diesem Jahr auch auf andere E-Business-Plattformen portiert werden.

www.powercommerce.de

