

## Referenzprojekt:

### ESAG Energieversorgung Sachsen Ost AG, Dresden

[www.esag.de](http://www.esag.de)

Die ESAG Energieversorgung Sachsen Ost AG (ESAG), Dresden bietet mit dem ESAG-Direkt-service einen umfassenden und maßgeschneiderten Kundenservice für Voll-, Netz-, Exterritorial- und Mischkunden auf Basis der Branchensoftware ITC-PowerCommerce 3.0 <sup>Public</sup>



#### Die ESAG Energieversorgung Sachsen Ost AG (ESAG), Dresden

Die ESAG ist der Partner, wenn es um Strom, Wärme und energienahe Dienstleistungen geht. Gemäß dem Unternehmensmotto "Rundum gut versorgt!" vertrauen rund 440.000 Kunden auf die Leistungskraft der ESAG. Mit ihren Netzen und Anlagen in Ostsachsen garantiert die ESAG eine zuverlässige Stromversorgung - verbunden mit einer hohen Versorgungsqualität. Erklärtes Unternehmensziel ist es, die Position als führender Energiedienstleister der Region durch eine konsequente kundenorientierte Serviceausrichtung zu festigen. Der Werbeslogan "ESAG. Alles Service" ist zentraler Ausdruck dafür. Mit ihm verbindet die ESAG Qualitätsanspruch und Kundenversprechen zugleich.

#### Der Mehrwert für die ESAG-Kunden

Zahlreiche Serviceleistungen rund um die Energieversorgung einfach, schnell und bequem auch von zuhause aus: Abschlagsänderung, Tarifwechsel, Verbrauchshistorie, Einzugsermächtigung, Online-Rechnung, weitere Anlagen anmelden und natürlich auch die Zählerstandsmeldung sind nur einige Beispiele. Auch Neukunden können sich bequem online zum Strombezug anmelden! Der passwortgeschützte und SSL-verschlüsselte Direkt-Service bietet

insgesamt über zwanzig einfache, selbsterklärende und voll-automatisierte Geschäftsprozesse (Utility E-Services) für Kunden und Interessenten. Design und Bedienkomfort der Direkt-Services entsprechen vollständig der Corporate Identity. Der Kunde muss sich in keiner Weise an ein abweichendes Erscheinungsbild gewöhnen und bewegt sich in sehr übersichtlichen, explizit kundenorientierten Oberflächen.

#### Die umfassende Backend-Integration

Die ITC PowerCommerce Utility E-Services sind ohne Medienbruch direkt mit den unterschiedlichen IT-Systemen (z.B. SAP/IS-U, SAP Business Workflow, SQL Transconnect, FileNet Archiv) verbunden. Darüber hinaus werden beliebige Online-Transaktionen auch individuell, ereignisabhängig (z.B. kritische Kundenbonität) verarbeitet. Unter dem Dach der Holding ENSO Energie Sachsen Ost (ENSO) erfolgt zusammen mit der Gasversorgung Sachsen Ost GmbH (GASO) weiterhin die Einrichtung eines gemeinsamen Internet-Direkt-Service. Damit können Strom, Erdgas, Wasser und Wärme unter der Marke ENSO aus einer Hand und unter einem Account angeboten werden. Die funktionalen und technischen Voraussetzungen für diese Zusammenführung sind mit ITC PowerCommerce bereits vorhanden.

#### E-Services nach novelliertem Energiewirtschaftsgesetz

Nach den Vorgaben des novellierten Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) werden die Utility E-Services individuell auf Kundenvertragsebene bereitgestellt. Neben Komplett-, Netz- und Exterritorialkunden können sogar Mischkunden, also Kunden mit Verträgen zu mehreren unterschiedlichen Netz- oder Vertriebsunternehmen die Direkt-Services mit nur einem, einheitlichen Online-Account nutzen!

#### Die Branchenlösung: ITC PowerCommerce 3.0 <sup>Public</sup>

Realisiert wurden die Direkt-Services mit der branchenspezifischen Standardsoftware ITC PowerCommerce 3.0 <sup>Public</sup>. Die Public-Variante ist ausgerichtet auf Privat- und kleine Geschäftskunden. ITC PowerCommerce wurde von ITC in Kooperation mit dem Fachverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) e.V. beim Verband der Elektrizitätswirtschaft (VDEW) e.V. und zahlreichen Energieversorgungsunternehmen (EVU) entwickelt und befindet sich bei führenden EVU im Einsatz. Die Direkt-Services wurden gemeinsam von ESAG, SNS und ITC in den vorgesehenen 22 Wochen nach Maßgabe der individuellen Anforderungen charakterisiert und pünktlich zum 1. Juni 2005 produktiv gestellt.

#### ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG

Radeberger Str. 14  
D-01099 Dresden  
Tel.: +49 (0) 3 51 / 8 02 11 70  
Fax: +49 (0) 3 51 / 8 02 11 71  
info@internet-trade-center.de  
www.internet-trade-center.de

Steinsdorfstraße 10  
D-80538 München  
Tel.: +49 (0) 89 / 21 09 54 84