

Die Entscheidung für einen Stromlieferanten fällt seit der Liberalisierung des Energiemarktes in Deutschland zunehmend über den Faktor Kundenservice und über das öffentliche Erscheinungsbild des Anbieters. Dazu gehört selbstverständlich auch das Internetangebot. Die Mannheimer MVV Energie AG bietet mit dem Regionalportal MVV-Life ihren Privat- und kleinen Gewerbekunden eine vereinfachte Kommunikation von der Anmeldung bis zum Tarifwechsel und somit einen deutlich verbesserten Kundenservice. Basis dieses elektronischen Service-Portals ist die Software-Lösung Enfinity von Intershop Communications. In Zusammenarbeit mit Intershop entstand darüber hinaus bereits ein spezielles Angebot für Geschäftskunden der MVV. Geplant sind zahlreiche weitere Internet-Projekte für den deutschen Energiemarkt, u. a. ein neues, unabhängiges Energieportal.

Das Privatkundenportal www.mvv-life.de ging im Februar 2002 live und bietet seitdem "rund-um-die-Uhr"-Zugriff zu relevanten Informationen sowie sämtlichen Dienstleistungen in Sachen Strom & Gas. Nach der Registrierung können die Kunden verschiedene Dienste nutzen (Bild i): Zählerstände eingeben, Verträge abschließen oder ändern, einen Umzug mitteilen, Störungen bei der Versorgung melden oder die Verbrauchstatistik prüfen. Darüber hinaus stehen umfangreiche Beratungsdienstleistungen, Regionalinformationen, Energiespartipps und Checklisten exklusiv für Kunden der MVV zur Verfügung.

Die Projektentwicklung bei Intershop umfasste deshalb ein umfangreiches Konzept, das die Leistungen an die individuellen Bedürfnisse der Privatkunden anpasste. Mit Intershop Enfinity sind alle erforderlichen Funktionalitäten einfach in das Portal integrierbar. Die Internetseiten bieten sowohl Transaktions- als auch Kommunikationsfunktio-

B. Harbarth, Helmut Weißenbach Public Relations, München
Kontakt: www.euromarcom.com

Strom ist Life

E-Business bei der MVV Energie

Brigitte Harbarth, München

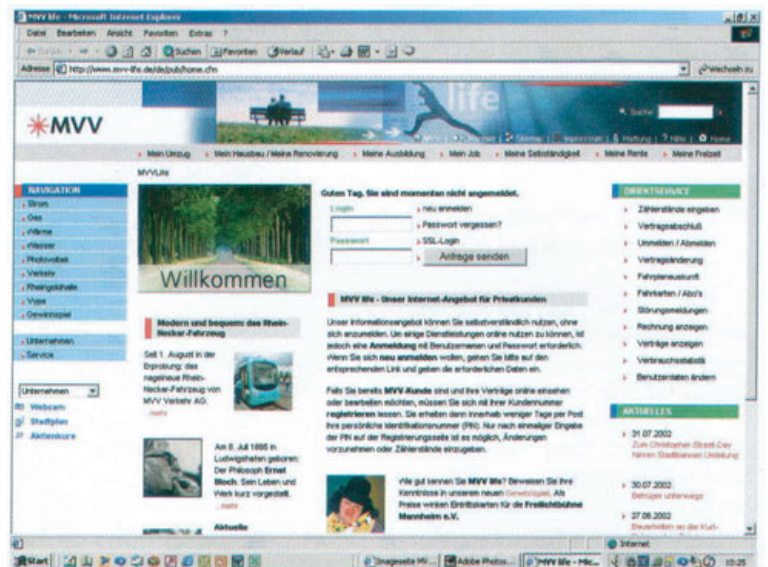


Bild 1:
Eingangs-
menue
MVV-Life

nen. Damit ist das Portal eine aktive Vertriebsunterstützung für MVV Energie und ein deutlicher Mehrwert für die Kunden.

Life ins Unternehmen

Der Kunde kann seine Informationen sofort über das Internet an das Unternehmen weitergeben. pedes Medium wird akzeptiert und direkt in die Backend-Systeme geleitet. So haben die Mitarbeiter alle Daten ohne Zeitverluste vorliegen. Die Eingaben der Kunden werden automatisch geprüft und fließen in das vorhandene IT-System ein, ohne erneut manuell von Mitarbeitern eingegeben werden zu müssen.

Anwenderfreundliche Custom Care Services

Nach dem Login kann der Kunde Transaktionen rund um die gewählte Energieversorgung selbständig durchführen. Er hat über das Internet Zugriff auf die individuellen Vertragsunterlagen. Stammdaten wie die Bankverbindung können geändert und Energieverbrauchsstatistiken eingesehen werden.

Bei Neuanschaffungen von Elektrogeräten oder Zuzug neuer Mitbewohner können die zukünftigen Kosten errechnet werden. Ergibt die Prognose, dass ein alternativer Tarif günstiger ist, kann sofort ein Wechsel stattfinden.

Durch das Internetportal können so zentrale, häufig wiederkehrende Prozesse automatisiert und optimiert werden. Speziell im Bereich margenschwacher Massenprodukte wie beim Strommarkt werden die Kosten für die MVV Energie AG erheblich gesenkt. Das Privatkundenportal nutzt neben den E-Commerce-Anwendungen auch ein umfangreiches eCRM-System, das direkt mit den Internetportalen verbunden ist.

Intershop implementierte die Enfinity Lösung gemeinsam mit seinem Partner ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co KG sowie in enger Zusammenarbeit mit dem eBusiness Competence Center der MVV Energie. ITC ist spezialisiert auf IT-Lösungen für die Energieversorgungsbranche. Innerhalb kurzer Zeit konnte so die Standardsoftware Enfinity von Intershop für MVV Life realisiert werden. Das Leistungsspektrum von ITC



Bild 2: Eingangsmenue MVV-Business

umfasst die gesamte Projektphase von der Beratung über die Konzeption bis hin zur Realisierung und dem Support. Die Implementierung basiert auf der nach einem Baukastensystem entwickelten Branchenlösung "PowerCommerce".

Alle Inhalte unter einem Dach

Die Internetseite mvv-life.de enthält neben den personalisierten Eingabemöglichkeiten auch umfangreiche Informationsseiten z. B. zum Thema Umzug, Hausbau/Renovierung, Ausbildung oder Selbständigkeit. Ein Redaktionsteam bei MVV kümmert sich um aktuelle Hinweise im Straßenverkehr, berichtet über anstehende Baumaßnahmen und kündigt regionale Termine an. Selbst eine Webcam direkt aus Mannheim und Tipps zum Thema Rente fehlen nicht auf dem Internetportal.

Für diese umfangreichen Inhalte nutzt das Unternehmen die Infinity Content-Management-Lösung von Intershop. Diese Erweiterung der Infinity Plattform steuert alle Inhalte von Texten über Bilder bis zu Ton- und Videodokumenten - zentral über eine Plattform. Kern der Lösung ist die dynamische Verbindung verschiedener Informationstypen wie z. B. allgemeine Umwelthinweise mit speziellen Stromangeboten und kundenbezogenen Marketingaktionen über sog. Metadaten.

Die Redakteure spielen sämtliche Daten über ein browserbasiertes Interface zentral nach vorhergehender Autorisierung ein. Dadurch stellt die Lösung von Intershop sicher, dass nur die jeweils zugeordneten Bereiche bearbeitet werden können. Diese Regelung vermindert somit die allgemeine Fehlerquote bei Systemen, an denen mehrere Mitarbeiter tätig sind. Sämtliche Links werden bei der Eingabe automatisch überprüft.

Content Components für Text, Bild und Ton

Die unterschiedlichen Informationstypen wie Preetexte, Fotos oder Tonmitschnitte werden über sog. "Content Components" organisiert. Die Content-Management-Lösung arbeitet mit multiplen E-Commerce-Kanälen. Die Inhalte können so auch problemlos für andere Ausgabegeräte verarbeitet und eingesetzt werden. Die dynamischen Inhalte werden in Echtzeit für sämtliche Transaktionen zur Verfügung gestellt. Ein Informationsschnipsel kann automatisch für andere Kanäle verwendet werden. Auch für Handys lassen sich Werbeaktionen, die mit der Internetseite thematisch verknüpft sind, planen. So erhält der Kunde immer aktuelle und durchgängige Informationen, unabhängig von dem gewählten Zugang. Bereits jetzt können die Kunden z. B. Zählerstandsmeldungen oder Abrechnungen direkt

über das Mobiltelefon übermitteln bzw. anfordern.

Darüber hinaus ist es möglich, auch im Intraund Extranet von MVV die Informationen für Mitarbeiter in einer entsprechenden Form anzubieten. Ein einheitlicher Auftritt des Unternehmens auf allen Kommunikationswegen wird so sichergestellt. Marketing-Kampagnen lassen sich z. B. nicht nur auf der Webseite darstellen, sondern mit derselben Botschaft gleichzeitig über einen Newsletter verbreiten und per SMS ankündigen. Markenzeichen werden über sämtliche E-Commerce-Kanäle hinweg konsistent platziert. All diese Funktionalitäten ermöglichen bedeutende Kosteneinsparungen für das Unternehmen.

E-Business im geschäftlichen Rahmen

Bereits im Sommer 2002 startete mit MVV Business das Internetportal für Geschäftskunden. Durch die zentrale Steuerung aller Internet- und E-Commerce-Aktivitäten über eine Plattform konnten die Betriebskosten bei gleichbleibend hoher Service-Qualität erheblich gesenkt werden. So wurde im Juli mit www.mvv-business.de ein weiteres Internet-Projekt der MVV freigeschaltet.

Das Portal richtet sich an Industrie und Gewerbekunden sowie an Kommunen und Energieversorgungsunternehmen. MVV beliefert Großkunden deutschlandweit mit Strom und bietet ergänzende Dienstleistungen wie Lastmanagement, Blindleistungskompensation und diverse Messverfahren. Sobald ein Kunde einen Auftrag über die Internetseite erteilt, regelt das intelligente Lastmanagement die richtige Versorgung, um die Energiekosten so gering wie möglich zu halten.

Neben Stromhandelsgeschäften bietet das Unternehmen auch Gas über verschiedene Knotenpunkte (Hubs) an (Bild 2). Der Handel wird nicht nur über die E-Commerce-Plattform, sondern auch per Telefon und über zahlreiche internationale Brokerhäuser abgewickelt.

Das Internet als Arbeitsstation

Die Internet-Seiten für den Bereich Business enthalten mit MVV workplace eine Funktionalität speziell für Kunden und Partner: Sie bietet über das Internet jederzeit Einblick in die Prozessabläufe der Projekte. MVV workplace ist ein Extranet auf SAP-Basis mit Online-Informationsarchiv, das sämtliche Projektinformationen enthält. So können alle Beteiligten - ohne dass sie dafür an ihrem Arbeitsplatz sein müssen - den Verlauf kontrollieren und bei Problemen schneller reagieren. Durch eine Autorisierung erhalten nur Zugangsberechtigte eine Verbindung zu den Daten. Das Angebot umfasst verschiedene Werkzeuge wie ein Adressverzeichnis aller Mitarbeiter, eine Besprechungsplanung mit Benachrichtigungsagenten, eine Taskliste zur Verteilung von Aufgaben inklusive der Zuweisung von Zuständigkeiten mit Erinnerungsfunktion sowie ein Dokumentenverzeichnis mit sämtlichen projektrelevanten Dateien. In Zukunft ermöglicht eine Anbindung an das ERP-System auch den Zugang zu Zahlungsplänen, Abrechnungen und Netzplänen.

Internet über das Stromkabel
Das Internetportal der MVV für Geschäftskunden umfasst auch Angebote für IT-Leistungen wie Dokumenten-Management, Geografische Informationssysteme und Office Automation über einen angeschlossenen Dienstleister. Mit Hilfe der Powerline-Technologie wird darüber hinaus das Stromkabel zum Internetanschluss. Über das herkömmliche 230-Volt-Niederspannungsnetz werden Datenraten von bis zu 2 MegaBit pro Sekunde übertragen. Mit Powerline bietet das Unternehmen neben flexiblen und günstigen Internetzugängen auch IP-Telefondienste, Anwendungen für intelligente Gebäude- oder Sicherheitstechnik sowie Energiemanagementfunktionen von der Zählerfernablesung bis hin zur intelligenten Laststeuerung.

Zukunftsaussichten mit Intershop

Im Juni 2002 schloss die MVV Energie AG mit Intershop Communications einen umfangreichen Lizenzvertrag zur

Entwicklung und Durchführung zahlreicher Internet-Projekte für den deutschen Energiemarkt. So entsteht auf Basis der Standard-Software Enfinity ein neues, unabhängiges Energieportal. Seit September 2002 bietet die Internetseite www.energie.de gebündelte Informationen aus der Energiewirtschaft und individuelle Beratungsmöglichkeiten für Privat- und Gewerbekunden. Die Wissensplattform richtet sich nicht nur an Experten, sondern allgemein an thematisch Interessierte. Ziel ist die Bereitstellung von Informationen für einen effektiven Energieeinsatz.

Für eine Verwaltung der Inhalte setzt das Unternehmen auch bei energie.de die Content-Management-Lösung von Intershop ein. Darüber hinaus plant MVV die Integration der Intershop Procurement Lösung. Verschiedene Angebote unterschiedlicher Hersteller rund um das Thema Energie werden in einem Gesamtkatalog zusammengefasst und bieten so einen besseren Überblick. Kunden können direkt mit einer Bestellung alle gewünschten Dienstleistungen bzw. Artikel erwerben und erhalten eine Gesamtrechnung.

Durch die Verlagerung der gesamten Beschaffungsprozesse auf das Internet wird der Ein- und Verkauf auf beiden Seiten automatisiert. Die Bündelung der Einkaufsaktivitäten ermöglicht eine Optimierung der Prozesse im Unternehmen in Hinblick auf Organisation und die entstehenden Kosten. Über die Vergabe von detaillierten Benutzerrechten können Mitarbeiter verschiedener Abteilungen alle Bestellungen selbständig über die Internetseite vornehmen. Die Intershop-Lösung für Procurement baut auf der E-Commerce-Plattform Enfinity auf und bietet eine nahtlose Integration von ERP-Systemen, wie z. B. SAP R/3.

Weitere Internet-Projekte, die aus dem Lizenzvertrag mit Intershop heraus entstehen werden, sind verschiedene Regionalportale, die den "Lebensspender Strom" direkt in die Kommunen bringen. Auch ein Branchenportal zum Thema Bau wird unter Einsatz von Enfinity entstehen. Damit geht das Unternehmen weit über das Thema Strom hinaus. Doch die Powerline auf dem Geschäftsportal von MVV zeigt bereits jetzt deutlich, dass Internet und Strom zusammen gehören

