

eBusiness hilft Kosten in Millionenhöhe einzusparen

"Ein Energieversorger, der sich mit dem Thema Kostensenkung bei gleichzeitiger Umsatzsteigerung und Verbesserung der Kundenbeziehungen auseinandersetzt, kommt am Thema eBusiness praktisch nicht mehr vorbei", so Andreas Frömmel, Geschäftsführer des ITC.

ITC Internet-Trade-Center entwickelt und implementiert kundenspezifische eBusiness-Lösungen.

Das Leistungsspektrum umfasst die gesamte Projektphase von der Beratung über die Konzeption bis hin zu Realisierung und Support.

Mit der leistungsstarken Software-Lösung "PowerCommerce" bietet das ITC eine hochwertige vertikale Branchenlösung für Energieversorger und -dienstleister auf der Basis von Intershop Infinity, das auf die individuellen Bedürfnisse eines EVU exakt abgestimmt werden kann. Nach einer Implementierungsphase von nur zwei Monaten kann das EVU ein Software-Produkt nutzen, mit dessen Hilfe intelligente Vertriebskonzepte mit Kundenbindungsprogrammen kombiniert und interne Geschäftsprozesse erheblich rationalisiert werden können.

Geschäftsprozesse automatisieren

Die Planung und Umsetzung von eBusiness-Strategien ist bei einer Vielzahl von Energieversorgungsunternehmen z. Z. ein aktuelles Thema. Ein Großteil der EVU ist bereits mit einer WebSite im Internet vertreten, aber oft entsprechen diese nicht den Kundenanforderungen. Zwar kann der Verbraucher An-, Um- und Abmeldungen, Zählerstands und Störungsmeldungen rund um die Uhr auch als E-Mail versenden. Doch ist dies nur eine einseitige Kommunikation, da der Benutzer keine Reaktionen auf seine Eingaben erfährt. Auch hat er keinerlei Einblick in seine aktuellen Unterlagen, wie etwa der laufenden Abrechnung oder dem gegenwärtigen oder historischen Verbrauch. Außerdem müssen diese Kundendaten dann beim EVU noch per Hand in die innerbetrieblichen Systeme der Kundenverwaltung, der Abrechnung usw.

übertragen werden. Durch die Kooperation von ITC und RegioCom wurde eine synchrone Kopplung der Branchenlösung "PowerCommerce" und dem Energie- und Leistungs-Verrechnungs Informationssystem (EULVIS) realisiert, mit welchem die wichtigsten Geschäftsprozesse automatisiert werden.

eBusiness Komplettlösung

Die durch "PowerCommerce" möglichen Kosteneinsparungen können am Beispiel eines Versorgungsunternehmens mit 300.000 Zählerstandsmeldungen jährlich verdeutlicht werden. Wird die Zählerstandsmeldung eines Kunden online eingegeben und mit Hilfe der Schnittstelle von "PowerCommerce" im Abrechnungssystem erfasst, so spart der EVU durchschnittlich 25 DM Kosten pro Vorgang Untersuchungsunternehmen. Derzeit verfügen ca. 35 Prozent der Privathaushalte über einen Internetanschluss. Würde also ein Drittel der Zählerstandsmeldungen online übertragen, so ergäbe dies ein Einsparungspotential von ca. 2,5 Millionen DM Jahr. Die großen Stadtwerke nehmen täglich im Call Center mehrere tausend Anrufe entgegen, die oft nur der Standardinformation und der Stammdatenänderung dienen. Aktionen, die bei Umsetzung einer eBusiness-Lösung unkompliziert auch über das Internet ausgeführt werden könnten. Die Nutzung des Mediums Internet wird sich in den nächsten drei Jahren voraussichtlich verdoppeln. Immer mehr Kunden setzen voraus, dass sie das Internet zur Abwicklung ihrer geschäftlichen Angelegenheiten nutzen können. Es ist daher zu erwarten, dass auch der Eingang von Online-Nachrichten beim EVU stark ansteigen wird. "Um diesem Ansturm Herr

zu werden, ist der Einsatz einer eBusiness-Komplettlösung fast unumgänglich.", so Andreas Frömmel.

Neue Möglichkeiten individueller Kundenbetreuung

Zusätzlich bietet "PowerCommerce" eine Fülle kreativer Möglichkeiten der individuellen Kundenbetreuung, dem besten Weg, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden. Einige dieser Servicemöglichkeiten werden in der Demo-Version unter www.powercommerce.de veranschaulicht. Beispielsweise ist es bei "PowerCommerce" möglich, dem Privatkunden seine Energieverbrauchsstatistik grafisch aufzuzeigen und Verbrauchsprognosen z.B. bei der Anschaffung zusätzlicher Elektro-Haushaltsgeräte zu erstellen. Sollte die Vorausschau ergeben, dass der vertraglich festgelegte Abschlag nicht ausreichen wird, so kann der Kunde seinen Abschlag gleich online anpassen. Die direkte Anbindung von PowerCommerce an bestehende ERP-Systeme reduziert den dafür notwendigen Verwaltungsaufwand auf ein Minimum. Die Kunden können mittels elektronischer Signatur neue Verträge abschließen und erhalten sofort online ihre Schlussrechnung, falls sie zum Beispiel einen Umzug melden.

Die Darstellung des Kontostandes und der Zugriff auf den Kundenteil der elektronischen Kundenakte sind ein weiterer wichtiger Bestandteil moderner Kundenbetreuung via Internet. Dem Geschäftskunden können neben den aktuellen Zählerdaten auch die Lastprofile zur Verfügung gestellt werden - versehen mit entsprechender Auswertung, Beratung und Empfehlungen für das Energiemanagement - grafisch angezeigt.