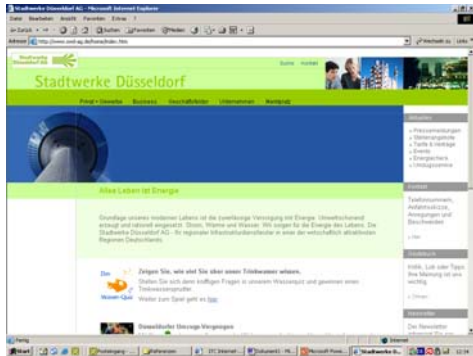


Referenzprojekt: Stadtwerke Düsseldorf AG, Düsseldorf

Die Stadtwerke Düsseldorf erweitern und optimieren mit der branchenspezifischen Standardsoftware ITC-PowerCommerce^{Business} ihr Serviceangebot für mittlere und große Geschäftskunden um integrierte Online-Serviceleistungen.



Die Stadtwerke Düsseldorf AG

Die Stadtwerke Düsseldorf (SWD) liefern seit über 130 Jahren Energie für Düsseldorf. Heute sind die Stadtwerke Düsseldorf eines der größten kommunalen Versorgungsunternehmen in Deutschland.

Mehr Kundenservice

Die Stadtwerke Düsseldorf bieten ihren Kunden seit jeher umfangreiche, qualifizierte Serviceleistungen. Mit der Erweiterung ihrer Online-Services für Geschäftskunden unterstreichen die SWD erneut ihre konsequente Kundenorientierung. Die Erweiterung und Optimierung der SWD-Online-Services stellt Geschäftskunden neben der persönlichen und telefonischen Beratung einen weiteren, speziell auf Geschäftskunden optimierten, Kommunikationskanal zur Verfügung.

Die Vorteile für Geschäftskunden

Die Online-Services stehen dem SWD-Geschäftskunden in einem personalisierten Bereich zur Verfügung. Zahlreiche Transaktionen und Standardanfragen rund um die Versorgung mit Strom, Gas, Trink-, Heiz-, Brauchwasser und Dampf sind sehr bequem online vorzunehmen. Er hat Zugriff auf individuelle Unterlagen wie Verträge oder Rechnungen und kann auch ausgewählte Stamms- und Kommunikationsdaten selbständig aktualisieren.

Die Online-Services sind speziell auf Geschäftskunden ausgerichtet und bieten selbst großen Geschäftskunden mit verschiedenen Kundennummern, vielen Verträgen und unterschiedlichen Abnahmestellen eine einheitliche und anwenderfreundliche Übersicht. Die Geschäftskunden können mit Hilfe komfortabler Suchfunktionen sehr schnell individuelle Informationen einholen. Das Einrichten individueller Suchattribute erlaubt darüber hinaus die Navigation z.B. über Adressen, Kostenstellen oder Liegenschaften.

Der Nutzen für die Mitarbeiter

Die Verlagerung zahlreicher Routineaufgaben vom Kundenbetreuer bzw. Key Account Manager hin zum Kunden führt insbesondere im Bereich des Massenproduktes Energie zu erheblichen Zeit- und Prozesskosteneinsparungen auf Kunden- und Unternehmensseite. Kundeneingaben werden den zuständigen SWD-Mitarbeitern automatisch und vorgeprüft direkt im gewohnten CRM-System EVI (EVU-Branchenlösung der CURSOR Software AG) bereitgestellt, ohne dass diese Daten erneut manuell eingegeben werden müssen. Die Mitarbeiter werden von Routineaufgaben befreit und gewinnen mehr Zeit für anspruchsvolle Aufgaben und die persönliche Geschäftskundenbetreuung.

Die Vorteile für das Unternehmen

Die Stadtwerke Düsseldorf erweitern ihr Serviceangebot für Geschäftskunden um einen schnellen und kostengünstigen Kommunikationskanal. Die Standardisierung der Kundenkommunikation automatisiert und optimiert zentrale Routineprozesse der Geschäftskundenbetreuung. Die Stadtwerke Düsseldorf profitieren von einer nachhaltigen Senkung der Kundenbetreuungskosten und der Steigerung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Die Branchenlösung: ITC-PowerCommerce^{Business}

Bereitgestellt werden die Online-Services durch die branchenspezifische Standardsoftware ITC-PowerCommerce^{Business}. ITC-PowerCommerce^{Business} ist innerhalb der ITC-PowerCommerce Produktreihe die Standardlösung zur internetgestützten Betreuung von mittleren und großen Geschäftskunden. Die Software wurde von ITC in Kooperation mit dem Fachverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) e.V. beim Verband der Elektrizitätswirtschaft (VDEW) e.V. sowie zahlreichen Energieversorgern entwickelt und befindet sich bei führenden Energieversorgern im Einsatz. ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG hat die Software an den individuellen Anforderungen der Stadtwerke Düsseldorf ausgerichtet und in die relevanten IT-Systeme integriert.

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