

IVU EXPRESS

INFORMATIONSSYSTEME FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

STADTWERKE BUCHHOLZ: MIT EASY MARKET IN DIE ZUKUNFT

ZUKUNFTSSICHER AUSGEREIFT:
NEUE PORTALSTRATEGIE DER IVU

STADTWERKE MUNSTER-BISPINGEN:
BONUSWELT SCHAFFT KUNDENBINDUNG

NEUE GESETZESVORGABE:
SPLITTUNG IN MALO UND MELO



ZUKUNFTSSICHER AUSGEREIFT: NEUE PORTAL- STRATEGIE DER IVU

DIE ZUKUNFTSORIENTIERTE PORTALSTRATEGIE DER IVU ERMÖGLICHT STADTWERKEN EIN HÖCHSTMASS AN FLEXIBILITÄT UND NUTZERFREUNDLICHKEIT. IM FOKUS STEHEN DABEI MITEINANDER VERKNÜPFTE STRUKTUREN.



Mit der Optimierung ihres Angebots an Portalsoftware bietet die IVU ab sofort eine umfassende Lösung an, mit der Stadtwerke optimal auf Anforderungen zur Online-Kundenversorgung reagieren können. Über das IVU.Online-Service-Portal in Verbindung mit einem neuen Modul der Wilken Software Group werden alle IVU Portale effizient miteinander verknüpft. Diese Prozess-Verschlan-
kung ermöglicht einen Gesamtzugriff auf alle einzelnen Portale. Entwickelt und geleitet wird die neue Portalstrategie von IVU Experte Bernd Schwencke.

Noch vor wenigen Jahren war für Kunden der Gang zur Stadtwerke Kundenzentrale ein selbstverständlicher Weg, um Vertragsangelegenheiten zu regeln. Heute hat sich der Serviceanspruch aber deutlich

gewandelt. Webbasierte Kundenportale haben sich fest etabliert und werden regelmäßig genutzt. Datenbearbeitung und die Nutzung von Kundenaktionen wie beispielsweise Gutscheinen funktionieren so schneller und bequemer, als einen Ansprechpartner im Servicecenter aufzusuchen.

Portale sind wichtiger Faktor der Digitalisierung

Online-Portale haben einen nicht unerheblichen Stellenwert innerhalb der Digitalisierung. Unternehmen unterschiedlichster Branchen haben den Nutzen und die Notwendigkeit von Portalen erkannt: von Preisvergleichen über Online-Zeitungen bis hin zu Kundenportalen von Energieversorgern. Im Fokus stehen dabei mehr und mehr die mobile Verfügbarkeit und die Op-

timierung zu flexiblen und offenen Plattformen, die nicht mehr hermetisch abgeriegelt, sondern systematisch offen und erweiterbar sind. Um den wachsenden Ansprüchen und der Zufriedenheit von Kunden gerecht werden zu können, sind zukünftig Portalstrategien gefragt, die eine hocheffiziente und performante Verknüpfung von Anwendungen und Diensten ermöglichen.

Auch die IVU weiß um den Nutzen von Portalen und bietet bereits seit mehreren Jahren eine Vielzahl unterschiedlicher Portallösungen für Stadtwerke an. Dabei werden sowohl die Bedürfnisse von Endkunden, Marktpartnern als auch Interessenten abgedeckt.

Das IVU.Self-Service-Portal bietet Endkunden effiziente Unterstützung in der Pflege ihrer Daten. Relevan-

MIT INNOVATIVER PORTAL-STRATEGIE ZU MEHR EFFIZIENZ UND SICHERHEIT



Der Ruf nach webbasierter Kundenbetreuung wird immer lauter. Online-Portale haben in das Nutzungsverhalten der Kunden selbstverständlichen Einzug gehalten. Der Trend geht dabei mehr und mehr zu vernetzten, flexiblen und mobilen Systemen. Deshalb hat die IVU ein neues Projekt ins Leben gerufen, das sich mit der Entwicklung und der kontinuierlichen Ausarbeitung einer innovativen Portalstrategie befasst. Zukünftig wird die IVU ihren Kunden eine Lösung an die Hand geben können, die sämtliche IVU Portale und Module von Partnern wie die Gates Bonuswelt unter einem Dachportal vereint.

Mit der neugeschaffenen Portalstrategie ordnet die IVU die Zuständigkeiten der Schnittstellen neu. Während sich Marktführer ITC den Kompetenzen entsprechend um die technische Betreuung kümmert, konzentriert sich die IVU auf den kontinuierlichen Ausbau der strategischen Portaloptimierung. Ein weiterer Vorteil der neuen Portalverknüpfung liegt auf der verbesserten Nutzung via Single Sign-on: Eine einmalige Anmeldung mit Nutzernamen und Passwort genügt und Kunden können auf sämtliche Portale zugreifen. Aber auch der Aspekt der Sicherheit bildet einen ausschlaggebenden Punkt innerhalb der Strategie. Durch die Integration aller Portale ist auch dann höchste Stabilität gewährleistet, wenn es zu DDoS-Szenarien käme, bei denen Hacker mit Anfrage-Fluten die Server zum Zusammenbruch bringen wollen.

Mit dem zukünftigen Portalangebot kann die IVU Stadtwerken eine flexible Anwendung bieten, die bisher in dieser Form auf dem Markt einzigartig ist.

Herzlichst,

 Ihr Bernd Schwencke
 Leiter Neue Informationssysteme,
 IVU Informationssysteme GmbH

te Verbrauchsinformationen werden dem Anschlussnutzer über ein Smart-Meter-Portal bereitgestellt. Darüber hinaus profitieren Endkunden von der „Bonuswelt“, die von der Gates GmbH entwickelt wurde und einen echten Mehrwert darstellt. Die Plattform bietet mehr als 600 Aktionsangebote. Kunden können sich beispielsweise über aktuelle Gutscheine informieren, oder Event-Tickets direkt im Portal erwerben. Wie intensiv das Portal von Kunden genutzt wird, können Stadtwerke ganz einfach über Reporting-Funktionen beobachten und analysieren. Zudem werden Marktpartner effizient vom IVU.Messstellen-Service-Portal und dem IVU.Vertriebs-Service-Portal unterstützt, mit welchem sich kleinere und mittlere Stadtwerke das Trennen von Mandanten ersparen. Neben den bereits bestehenden IVU Portalen wird auch ein neues Portal von Wilken eingebunden, das auf Interessenten ausgelegt ist und zur effektiven Kundengewinnung eingesetzt werden kann.

Dachportal als Strategie zur effizienten Portalverknüpfung

Die neue Portalstrategie bildet künftig einen eigenen Geschäftszweig innerhalb der IVU, der sich auf das Thema Portaloptimierung spezialisiert. Leiter der neuen Abteilung ist der erfahrene IVU Experte Bernd Schwencke.

Er erklärt: „Als einer der Vorreiter in der Systementwicklung für den neuen Energiemarkt hat die IVU erkannt, dass man mit Einzelportalen nicht die notwendige Agilität gewährleisten kann, die durch die Digitalisierung und Marktentwicklung gefordert wird. Mit unserer neuen Portalstrategie wollen wir Energieversorgern deshalb eine Lösung an die Hand geben, die alle Leistungen und Angebote abdeckt und dabei flexibel ist. Stadtwerke können mit unserer Unterstützung eine eigene Portalstrategie aufbauen, je nachdem, was sie ihren Kunden bieten möchten.“ Im Zuge dieser Neupositionierung baut die IVU ihr Dienstleistungsportfolio weiter aus. Die Koppelung der Systeme erzeugt dabei einen deutlichen Synergieeffekt.

Im Rahmen der neuen Portalstrategie werden zukünftig alle IVU Portale

unter dem IVU.Online-Service-Portal zusammenlaufen, das als Dachportal zu den weiteren Portalen eingesetzt wird. Das IVU.Online-Service-Portal bietet optimale Möglichkeiten der Unternehmensdarstellung und -vermarktung und stellt einen effektiven Kommunikationskanal für Kundenbindung und Neukundengenerierung dar. Mit diesem Hauptportal kann die IVU alle Anwendungen und Dienste gebündelt anbieten. Betrieben wird die Portallösung im konzernunabhängigen IVU Hochleistungsrechenzentrum, in dem Stadtwerke ihre Systeme sicher und zuverlässig hosten lassen können.

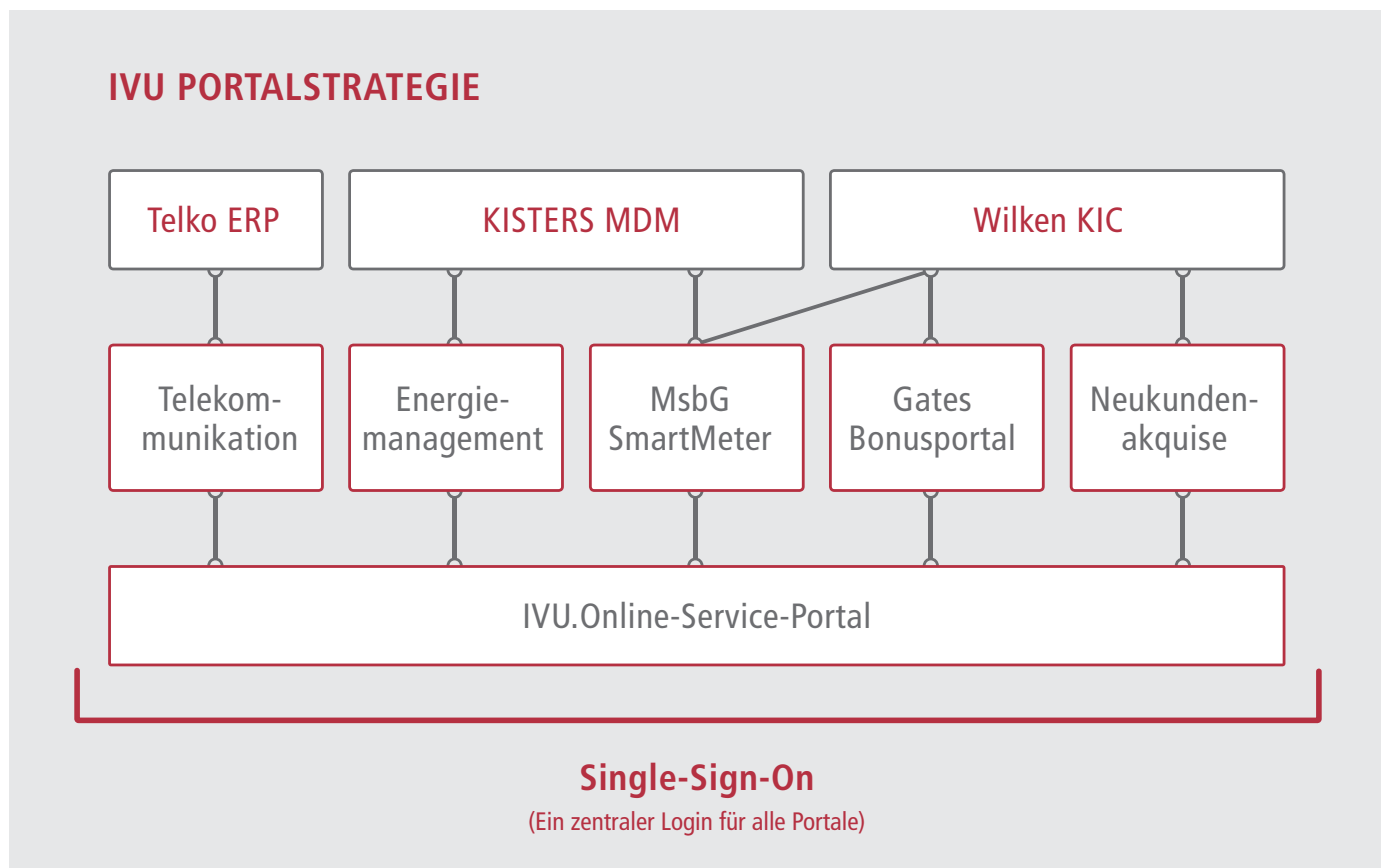
Mit der neuen zukunftsorientierten Strategie erhalten Stadtwerke eine umfassende Portallösung, die durch die verknüpften Strukturen deutlich nutzerfreundlicher ausfällt als vergleichbare Portalsoftware.

Die neue Portalstrategie ermöglicht zudem, dass flexibel auf kommende Entwicklungen reagiert werden kann. „Niemand weiß ganz genau, wie schnell die technologische Ent-

wicklung auf diesem Gebiet voranschreitet. Denn vieles hängt ganz einfach auch davon ab, wie sich die Nutzung von Portalen weiterentwickelt, die zurzeit richtig Fahrt aufnimmt“, so Schwencke. „Mit der Optimierung unserer Portallösungen sind unsere Kunden für die Zukunft bestens gerüstet.“

Ihr Ansprechpartner:
Bernd Schwencke
bschwencke@ivugmbh.de

Der Diplom Kaufmann Bernd Schwencke stieg direkt nach seinem Studium in die IT-Beratung ein. Nach leitenden Funktionen bei Marktbegleitern, ist Herr Schwencke seit dem Jahr 2000 bei der IVU GmbH beschäftigt. Ursprünglich tätig im Bereich Billing Systeme, speziell RLM Kunden, ist er heute Leiter Neue Informationssysteme und verantwortlich für den Bereich Entwicklung.



IVU Informationssysteme GmbH
Rathausallee 33
22846 Norderstedt
Tel. 040/52 50 64-00
Fax 040/52 50 64-44
www.ivugmbh.de
E-Mail: info@ivugmbh.de

Archiv IVU EXPRESS:

