

# stadt+werk

## Das Auto geht ans Netz

Elektromobilität ist der Hoffnungsträger für eine klimagerechte Energie- und Verkehrspolitik.



### Politik + Strategie

Leuchtturm Nordfriesland: Der Kreis will die klimafreundlichste Kommune Deutschlands werden.



### Energie + Effizienz

Die Diskussion um die Einspeisevergütung von Solarstrom macht den Bau von Solarparks schwierig.



### IT + Technik

Mobile Solutions: Noch gibt es wenige praktikable Smartphone-Apps für das Workforce Management.



### Praxis + Projekte

Die Energieversorgung Alzenau hat neben Strom und Gas auch Highspeed-Internet-Zugänge im Angebot.



### Spezial

Die RENEXPO bietet Kommunen ein spezielles Programm, inklusive Empfang im Augsburger Rathaus.

E-Mail-Programm ausgewählt. Nach der Erstellung einer qualifizierten Signatur im Massensignaturverfahren werden diese in einem automatisierten Prozess an das ProDESK Framework übergeben. Mit dieser Komponente können alle Dokumente, nach den zuständigen Mahngerichten getrennt, in OSCI-Containern zusammengefasst und automatisiert an die jeweiligen Mahngerichte versendet werden. Die Integrationsplattform ProGOV übernimmt im Zusammenspiel mit dem ProDESK Framework die notwendige OSCI-Verschlüsselung der Nachrichten sowie den Transport und stellt dem Nutzer die entsprechenden rechtsverbindlichen Sende- und Empfangsbestätigungen zu. Die anschließende Kommunikation im automatisierten Mahnverfahren, zum Beispiel zum Stand der laufenden Mahnverfahren oder zu anfallenden Gebühren und Bescheiden, erfolgt ebenfalls über OSCI.

Andreas Lahrberg von den Stadtwerken Bielefeld ist mit dem Ergebnis zufrieden: „Damit realisieren wir den gesamten Bearbeitungsprozess vollautomatisch. Auch die rechtssichere Langzeitarchivierung sowohl der Anträge als auch der Antworten der Gerichte haben wir mithilfe der Anwendung realisiert. Die Einführung der ProDESK-Lösung von procilon ermöglicht uns eine weitere Steigerung der Effizienz unserer IT-Prozesse. Das so umgesetzte stringente Forderungsmanagement hilft uns, die Zahlungsmoral privater wie auch gewerblicher Energieverbraucher zu verbessern.“

Thomas Metzger ist Key Account Manager für EVU bei der procilon IT-Solutions GmbH, Taucha.

## Kunden im Web gewinnen

**Holger Armbrüster, Vertriebsleiter der Stadtwerke Marburg, spricht im Interview über die Vor- und Nachteile von Online-Vertriebskanälen und Erfahrungen der Stadtwerkekooperation fünfwerke.**

*Herr Armbrüster, bei der Kundengewinnung spielt das Internet eine immer wichtigere Rolle. Worauf muss beim Online-Vertrieb besonders geachtet werden?*

Der Online-Vertrieb ist ein standardisierter Massenvertrieb, der auf gewisse Kundengruppen zugeschnitten ist. Unabdingbar ist ein verständlicher und kundenorientierter Internet-Auftritt; auch die Prozessabläufe müssen effizient gestaltet werden. Zusätzlich sollte der Online-Vertrieb durch ein Beziehungsmanagement über die diversen Social-Media-Kanäle wie Facebook, Twitter und Co. unterstützt werden.

*Wie sieht das in der Praxis aus?*

Beim Unternehmen fünfwerke, einer Kooperation der Stadtwerke Gießen, Göttingen, Limburg, Marburg und Wetzlar, haben wir eine eigene Website, über die der Kunde auch Aufträge abschließen kann. Später wird die ganze Korrespondenz über ein Kundenportal abgewickelt. Als Distributionspartner bedienen wir uns derzeit der Anbieter Verivox, Check24 und energieverbraucherportal, die auch in unserem Auftrag und in unserem Namen Verträge oder Aufträge mit Kunden abschließen.

*Welche Vor- und Nachteile bieten solche Online-Portale im Vertrieb?*

Der Vorteil für den Kunden liegt darin, dass er zeitlich flexibel ist,

sich jederzeit im Portal anmelden sowie seine Aufträge und Verträge dort verwalten kann. Der größte Vorteil für uns ist, dass wir vom Auftrag bis zur



Holger Armbrüster

Abrechnung einen sehr hohen Automatisierungs- und Standardisierungsgrad haben. Dies bringt Zeit- und Kosteneinsparungen. Der Nachteil: Bei Sonderfällen muss individuell auf die einzelnen Kundenbedürfnisse eingegangen werden. Wenn sich Einzelfälle häufen, überlegen wir uns bei fünfwerke, ob eine Standardisierung möglich ist.

*Gibt es dafür Beispiele?*

Beim Gas-Anbieterwechsel mussten die Kunden häufig vier Wochen warten, bis die Rückmeldung kam, ob die Versorgung ab dem gewünschten Termin klappt. Das hat zu sehr vielen Rückfragen und auch Kritik geführt, sodass wir den Nachverfolgungsstatus eingeführt haben, damit der Kunde jederzeit sehen kann, wie weit sein Auftrag bearbeitet ist.

*Interview: Joanna Scheffel, IQPC, Berlin. Hinweis der Redaktion: Auf dem 2. Jahresforum CRM EVU 2.0 (10. bis 12. September 2012 in Köln) hält Holger Armbrüster einen Vortrag zum Thema Online-Vertrieb.*