

AUS DER PRAXIS

Hochautomatisierte Geschäftsprozesse für TEN eG

SEITE 04

IM FOKUS

IT-Sicherheit: Bis 2018 muss das ISO-Zertifikat für die ISMS-Einführung und Anwendung vorgelegt werden

SEITE 13

SCHLEUPEN AKTUELL

Verstärkung: Uwe Wagner übernimmt bei Schleupen die Leitung für das Portfolio- und Produktmanagement

SEITE 21



SPECIAL



IM FOKUS

ZEIT ZU HANDELN

Gesetzliche Vorgaben für Smart Metering und IT-Sicherheit rechtzeitig umsetzen **ab Seite 10**

Service mit durchgängigen Öffnungszeiten

Kundenbindung über Onlineportal

CRM – Eine starke Kundenbindung ist besonders für kleinere Energieversorger mit regionalem Einzugsgebiet von großer Bedeutung. Die Gemeinschaftswerke Kamen bauen ihr Serviceangebot mit einem leistungsfähigen Online-Portal weiter aus. Ihre Kunden haben so jederzeit Zugriff auf alle relevanten Daten und Informationen rund um ihre Verträge.

Als klassisches Querverbundunternehmen sind die Gemeinschaftswerke Kamen (GSW) sehr eng mit ihrem westfälischen Einzugsgebiet rund um Kamen, Bönen und Bergkamen verwoben. Auch zwanzig Jahre nach ihrem Zusammenschluss, mit dem die drei Werke sich auf die Veränderungen des Energiemarktes einstellten, hat die erfolgreiche Kundenbindung weiterhin höchste Priorität. So wurden im Rahmen der 20-Jahr-Feier nicht nur die regionalen Sponsoring-Aktivitäten intensiviert. Auch das bereits im Einsatz befindliche Kundenportal der Schleupen AG wurde weiter ausgebaut.

Leistungsfähige Portallösung

Mit Schleupen_CS.IT bietet das Softwarehaus eine vorkonfigurierte Portallösung, die den Kunden direkten Zugriff auf weitreichende Serviceangebote rund um ihre Verträge und Abrechnungen erlaubt. Die Schleupen-Lösung arbeitet browserbasiert und unabhängig von vorhandenen Backend-Systemen. Sie ermöglicht den Kunden direkte Einsicht in die Vertragsdaten sowie Änderungen ihrer Stamm- und Kommunikationsdaten. Auch An-/Ab- und Ummeldungen können direkt über das Portal abgewickelt werden.

Im Rahmen der Zählerstandserfassung, für die die GSW Kamen seit 2003 Zählerkarten einsetzt, können die aktuellen Werte inzwischen auch online über das Internetportal weitergegeben werden. Die im System hinterlegten Zählerstandsmeldungen bei Turnus-, Zwischen- und Statistikablesungen können dann jederzeit abgerufen werden. Aber auch Mitteilungen für die Kunden sowie die Online-Rechnungen können im Portal hin-

terlegt werden. Inzwischen nutzt die GSW die Lösung fast komplett. So wurden die Tarifangebote im System bereits so hinterlegt, dass die GSW jederzeit in die bundesweite Versorgung starten könnte.

Vorteile für Kunden und Mitarbeiter

Für den Fall, dass der Kunde mit den Onlineangeboten nicht zurechtkommt, sind neben einem Assistenten zur Rechnungserläuterung auch die Möglichkeit zur Beschwerdemitteilung sowie ein Call-Back-Button und Co-Browsing eingebaut. Wenn ein Kunde die Bearbeitung alleine nicht abschließen kann, hat der Kundenbetreuer so einen direkten Zugriff auf das System, um ihn zu unterstützen.

„Unsere Kunden können dank der Lösung selbst entscheiden, wann Sie mit uns in den Dialog treten wollen und zwar unabhängig von den Öffnungszeiten unserer drei Kundencenter oder der Erreichbarkeit unserer Hotline“, freut sich Thorsten Siegert, als Leiter der Vertragsabrechnung bei den GSW Kamen.

Da zahlreiche Routineaufgaben auf den Kunden verlagert werden, werden die Mitarbeiter der Kundenbetreu- ▶



Die Portallösung ermöglicht den Kunden direkte Einsicht in die Vertragsdaten sowie die Änderung ihrer Stamm- und Kommunikationsdaten.



Die Gemeinschaftswerke Kamen bauen ihr Serviceangebot mit einem leistungsfähigen Online-Portal weiter aus.

► ung und Abrechnung spürbar entlastet und gewinnen mehr Zeit für die individuelle Bearbeitung anspruchsvoller Aufgaben. Gerade in arbeitsintensiven Phasen wie bei der Jahresendabrechnung ein wichtiger Aspekt. So bleibt einerseits die Servicequalität durch den jederzeit verfügbaren, kundenfreundlichen Self Service gesichert und andererseits werden die internen Prozesse durch Automatisierung beschleunigt.

Durchlaufende Prozesse

Das Schleupen-Modul wird einmalig an das Corporate Design des Versorgers

angepasst und automatisch mit den Datenbanken der Schleupen-Systeme vernetzt. Dabei ist der Zugriff auf die Datenbanken auf die Stadtwerke-Kunden beschränkt, die sich im System registrieren. Damit das virtuelle Kundencenter jederzeit erreichbar ist, bietet die Schleupen AG die Anbindung des Portals auch im Cloud-Betrieb in einem hochverfügbaren Rechenzentrum an. Die für die Kundengruppe relevanten Daten werden zur Bearbeitung in eine separate Datenbank ausgelagert, so dass die produktiven Systeme vor einem unrechtmäßigen Zugriff geschützt bleiben. Aufgrund der

vordefinierten Prozesse konnte die GSW Kamen die Lösung in kurzer Projektlaufzeit von rund sechs Wochen implementieren. In den Anfangszeiten wurde die Softwarelösung von der GSW halbautomatisch betrieben. Dabei wurden die eingegebenen Daten nicht automatisch in die Systeme übernommen sondern an das Back Office weitergeleitet, wo sie zuerst von den Mitarbeitern überprüft und dann in die Systeme eingepflegt wurden.

Inzwischen arbeiten die Systeme vollautomatisch. Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen stellen sicher, dass alle ►

► Prozesse fallabschließend bearbeitet werden. So werden etwa die Zählernummern und -stände oder die Daten zur Bankverbindung direkt bei der Eingabe auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit geprüft. „Früher mussten wir bei Fehlern häufiger nachfassen, was bei den Kunden, die dachten, dass sie alles richtig gemacht hätten, auf wenig Verständnis stieß“, erinnert sich Siegert. Für die 25 Mitarbeiter im Kundenservice ist die Online-Lösung eine große Entlastung, ohne dass die Kunden an Servicequalität einbüßen. Bei Kundenwechselprozessen werden durch das System automatische An- und Abmeldungen Netznutzung sowie die Kündigungen von Lieferverträgen für die Marktkommunikation generiert.

Dank umfassender administrativer Funktionalitäten zur Nutzerverwaltung und Systemkonfiguration sowie aussagekräftigen Transaktionslisten und Nutzer-Statistiken behalten die Verantwortlichen den Status der Lösung jederzeit im Blick.

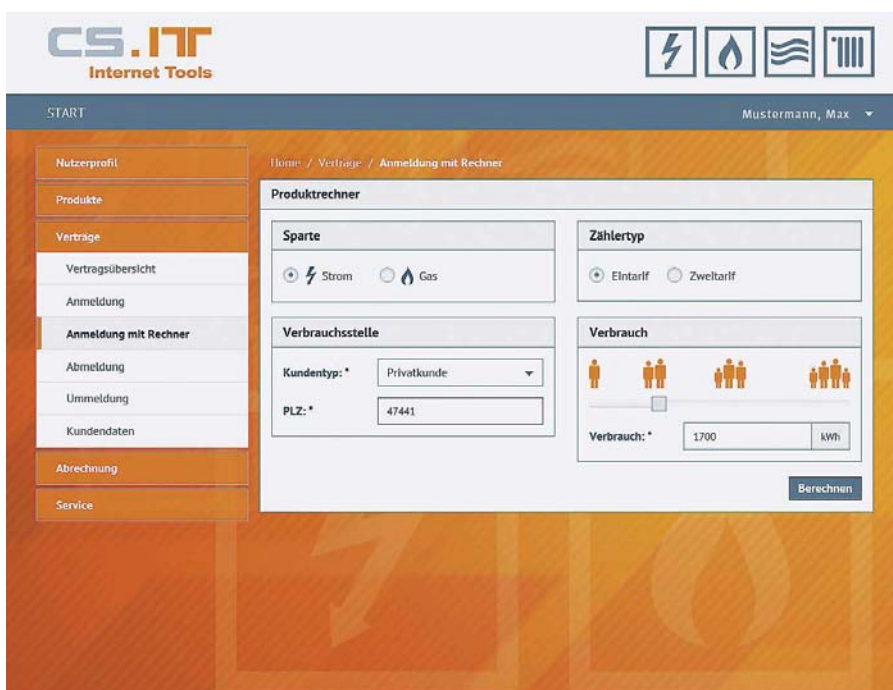
„*Unsere Kunden können dank der Lösung selbst entscheiden, wann sie mit uns in den Dialog treten wollen und zwar unabhängig von den Öffnungszeiten unserer drei Kundencenter oder der Erreichbarkeit unserer Hotline.*“

– Thorsten Siegert, Leiter Vertragsabrechnung –

Hohe Akzeptanz

Inzwischen sind mehr als 5.000 Kunden im Kundenportal angemeldet, Tendenz weiter steigend. „Aufgrund des demografischen Wandels leben in unserem Versorgungsgebiet viele ältere Menschen, die zum Teil noch nicht so onlineaffin sind“, so Siegert weiter. Dennoch wurde die vereinfachte Vorgängerlösung für die Zählerstandserfassung im vergangenen Jahr aber bereits von rund 22.000 Kunden genutzt, so dass sich die Nutzerzahlen in den kommenden Monaten sicherlich weiter erhöhen werden. Das gilt beson-

ders für jüngere Nutzer, die heute einen Großteil ihrer Kommunikation über Smartphones abwickeln. Um das Angebot für diese Zielgruppe attraktiv zu gestalten, ist das Schleupen-Portal als „Responsive Design“ programmiert. Dabei passt sich die Darstellung automatisch an jedes Ausgabegerät (z.B. Tablet, Smartphone, PC) an und erlaubt selbst auf kleinen Bildschirmen eine einfache Navigation. So bleibt die GSW Kamen über ihr Kommunikationsportal auch für Nutzer ohne klassischen Computerzugriff jederzeit und überall leicht erreichbar. ■



Das Schleupen Portal ist im „Responsive Design“ programmiert. Dabei passt sich die Darstellung automatisch an jedes Ausgabegerät (z.B. Tablet, Smartphone, PC) an und erlaubt selbst auf kleinen Bildschirmen eine einfache Navigation (Screenshot).