

neu.sw Online-Kundenportal – Das Kundenzentrum im Netz



neu.sw[®]

neu-itec GmbH

Als 100%-ige Tochtergesellschaft der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH gewährleistet die neu-itec GmbH höchste Sicherheitsstandards, die in einem externen Webapplication-Pentest bestätigt wurden. Aus dem Internet erreichbare Portale erfordern hinsichtlich ihrer Informationssicherheit besonderes Augenmerk. Firewall, Webserver, Middleware und Internetanbindung müssen angemessen und skalierbar ausgelegt sein. In den Regelbetriebsprozessen sind darüber hinaus entsprechend kurze Patchzyklen vorzusehen.

Im Juli 2007 wurde dem Unternehmen das ISO 27001-Zertifikat auf Basis des IT-Grundschutzes für den Informationsverbund der neu-itec GmbH durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik erteilt. Im Jahr 2012 wurde auch die Re-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen. Damit wird das hohe Leistungsniveau auch in Bezug auf standardisierte IT-Sicherheit – verbunden mit der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen im Sinne der Kunden – unter Beweis gestellt. (ah)

2.500 Portalregistrierungen in gut sechs Monaten. Seit Jahresbeginn hat sich das durch die SIV.AG entwickelte neu.sw Online-Kundenportal zu einer festen Größe im Kundenbeziehungsmanagement der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH entwickelt. Die Kunden des regionalen Multiservicespezialisten können dabei bequem von zu Hause aus zu jeder Tages- und Nachtzeit Rechnungen einsehen, ihren Zählerstand eingeben, Abschläge ändern, ihre Energieprodukte wechseln und ihr Verbrauchsverhalten mit dem anderer Kunden vergleichen.

Ein Plus an Transparenz und Komfort, von dem beide Seiten profitieren. Die Kunden fühlen sich IHREM kommunalen Dienstleister noch enger verbunden, Kundenbüro und Call Center werden entlastet und können sich intensiver um andere Servicebereiche kümmern. „Zugleich ist die Automatisierung verschiedener Teilprozesse im Bereich Verkauf und Abrechnung mit einem deutlichen Effizienzgewinn verbunden“, so Dirk Teufel, der bei der neu-itec GmbH, einer 100%-igen Tochter der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH, für den reibungslosen IT-Betrieb verantwortlich zeichnet.

Neben der Strom-, Fernwärme-, Erdgas- und Trinkwasserversorgung gehören auch die Sparten Kabelfernsehen, Telefonie und Internet zum Leistungsspektrum von neu.

sw. Die Produktpalette *fitflat* der 100%-igen Tochtergesellschaft neu-medianet GmbH steht dabei für kostengünstige Kombipakete in den Bereichen TV, Internet und Telefon. Darüber hinaus betreiben die Stadtwerke eine Schwimmhalle, die Stadtbeleuchtung, ein Krematorium und den öffentlichen Personennahverkehr in der Vier-Tore-Stadt.

Das Motto der neu.sw „Das und mehr!“ gilt dabei nicht zuletzt auch für ihr Kundenportal. Den spartenübergreifenden Online-Service eines regional fest verwurzelten Energiedienstleisters und langjährigen Kunden der SIV.AG auszubauen, war für Steffen Falck, Stellvertretender Geschäftsbereichsleiter kVASy® - Internetportale der SIV.AG, eine spannende Herausforderung, die sein Team erfolgreich gemeistert hat. „Als besonders positiv ist zu erwähnen, dass während des Projektverlaufes flexibel auf die Anforderungen für die Multimediaprodukte reagiert wurde und diese kurzfristig mit umgesetzt wurden“, zeigt sich Dirk Teufel zufrieden: „Unsere Kunden haben jetzt unter einem einzigen Login alles im Blick.“ (as)

>>



Christian Schletter

Geschäftsbereichsleiter
kVASy® - Internetportale

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-3761
christian.schletter@siv.de