



Mehr Zeit für die Kunden

Kundenportal der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH punktet mit klarer Struktur und einfachen Nutzungsmöglichkeiten

Seit 8. April 2013 ist er online – der neue SWN-Online-Kundenservice. Den Slogan „Natürlich voller Energie“ bei der Anmeldung sollte man dabei wörtlich nehmen: Obwohl die offizielle Kommunikation für das neue Portal gerade erst anläuft, hat sich bereits eine dreistellige Kundenzahl registriert. Über den SWN-Online-Kundenservice können die Nutzer ihre Daten einsehen und verwalten. Dazu gehören insbesondere die Eingabe von Zählerständen, die Änderung von Abschlägen, die Anpassung der Kundendaten sowie eine Übersicht über Rechnungen und Verträge mit der SWN.

Umgesetzt wurde das Projekt mit der SIV.AG. Frank Wede, Stellvertretender Bereichsleiter / Sachbereichsleiter Vertrieb Privatkunden der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, lobt insbesondere die verlässliche und zielorientierte Zusammenarbeit: „Christian Schletter und sein Team sind sehr kooperativ und engagiert – als Partner auf Augenhöhe und immer mit Blick für unsere Belange.“

Dass der Aufwand für die Implementierung eines Webportals dabei zunächst von allen Beteiligten etwas unterschätzt wurde, gibt er unumwunden zu. Rechte und Zertifikate sind abzusichern, neue Meilensteine müssen klar kommuniziert werden. Die Besonderheit: SWN hat keine eigenen Server, sondern wird über einen Hamburger IT-Dienstleister gehostet.

Nahtlos integriertes Kundenbeziehungsmanagement

Die Entscheidung für das Portal wurde bereits 2011 im Rahmen der Softwareauswahl für das Billingssystem getroffen. Dass das Portal erst in Phase 2 nach der kVAsy® - Implementierung eingeführt wurde, erwies sich als richtig. So konnte bereits direkt auf den kompletten Datenbestand in kVAsy® – z. B. auch auf bereits abgerechnete Verbrauchsmengen – zurückgegriffen werden. Ziel war es, eine nahtlos integrierte Lösung mit möglichst wenigen Systembrüchen zu schaffen.

Das Einführungsprojekt wurde von allen Beteiligten mit großer Stringenz vorangetrieben. Nach der technischen Bereitstellung der IT-Infrastruktur wurden umfangreiche Tests, gemeinsame Systemverbesserungen und Layout-Anpassungen an das Corporate Design der SWN vorgenommen.

Ein Aufwand, der sich gelohnt hat: „Vom neuen Portal profitieren unsere Kunden und Mitarbeiter in mehrfacher Hinsicht“, so Frank Wede: „Einen Online-Kundenservice 7/24 können wir jetzt wirklich LEBEN. Für Auskünfte und Änderungen der aktuellen Kunden-, Vertrags- und Verbrauchsdaten sind wir nunmehr jederzeit erreichbar. Zugleich können wir einfache, aber arbeitsintensive Routineprozesse automatisieren.“ Dazu gehören Vorgänge wie Abschlagsänderungen, Zählerstandsmitteilungen inklusive deren Plausibilisierung sowie die Änderung von Kunden- und Kontaktdaten.

Höhere Servicequalität durch Entlastung bei einfachen Routineprozessen

Alle Anpassungen via Internet sind für die Kundenberater sofort nachvollziehbar und können ohne manuelle Nachbereitung übernommen und weitergenutzt werden: „Unsere Mitarbeiter haben so mehr Zeit, sich effizienter und intensiver um anspruchsvolle individuelle Kundenbelange zu kümmern. Das motiviert unsere Kollegen, erhöht die Servicequalität und stärkt die Bindung unserer Kunden an IHREN Dienstleister SWN. Nicht zu unterschätzen ist auch der grüne Gedanke. Mit Einführung unseres Webportals kommen wir unserem Ziel des papierlosen Büros ein weiteres Stück näher, ohne die Informationspflichten gegenüber unseren Kunden zu vernachlässigen.“

Momentan befindet sich Projektteam der SWN mitten im Rollout: Via Intranet wurden bereits alle Mitarbeiter über das neue Kundenportal informiert. Der externe Rollout umfasst die Online-Stellung und

iFrame-Einbindung in den Webauftritt der SWN mit einem entsprechenden Hinweis auf der Startseite und einer Veröffentlichung in der SWN-Kundenzeitschrift im Mai 2013. Darauf aufbauend startet SWN ebenfalls in diesem Monat eine eigene Vertriebskampagne, z. B. mit direkten Informationen an alle Online-Vertragskunden für die Produkte SWN-Strom Direkt und SWN-Gas Direkt sowie entsprechenden Hinweisen auf Vertragsbestätigungen und Rechnungen.

Der erste Eindruck ist durchweg positiv: „Der Administrationsbereich ist einfach und klar strukturiert. Wir hoffen, dass auch unsere Kunden von der leichten und verständlichen Registrierung und Nutzung begeistert sein werden und sich unser SWN-Online-Kundenservice schnell als Informations- und Kommunikationsplattform etabliert“, so Frank Wede.

Für die Zukunft avisieren die Projektpartner neben weiteren Optimierungen – etwa bei der Abschlagsermittlung oder Browser-

navigation – die Umsetzung zusätzlicher Mehrwerte, u. a. für die Geschäftskunden der SWN bei direkten Auswertungen und Vergleichen von RLM-Daten. (as)

Vorteile

- Schnelle und nachhaltige Unterstützung der Kundenbetreuung
- Deutliche Senkung der Prozesskosten zur Kundenbetreuung
- Komplette Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD/CI)
- Direkte Anbindung an kVASy® - CRM
- Echtzeitverarbeitung von Eingaben (Zählerstand, Abschlagsanpassung, etc.)
- Effiziente Unterstützung der Akquise von Neukunden
- Effektive Nutzung des Online-Vertriebsweges
- Regions- und netzbetreiberspezifische Preisgestaltung im Out-of-Area Vertrieb
- Direkte Anbindung an die Prozesse der Marktkommunikation

Das kVASy® 5 - Kundenportal



Die perfekte Organisation der Prozesse bei der Betreuung des Kundenbestandes ist ausschlaggebend für Erfolg, Image und Wettbewerbsfähigkeit moderner Versorgungsunternehmen. Gleichzeitig müssen die Prozesskosten zur Kundenbetreuung nachhaltig gesenkt werden.

Das kVASy® 5 – Kundenportal liefert hierfür die perfekte Lösung. Es passt sich dem Corporate Design und der Corporate Identity (CD/CI) des Webauftritts ihres Unternehmens nahtlos an und stellt eine universelle Kommunikations- und Informationsplattform für die Kundenbetreuung dar.

Christian Schletter

Fachbereichsleiter kVASy® Internetportale
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-506
christian.schletter@siv.de
www.siv.de