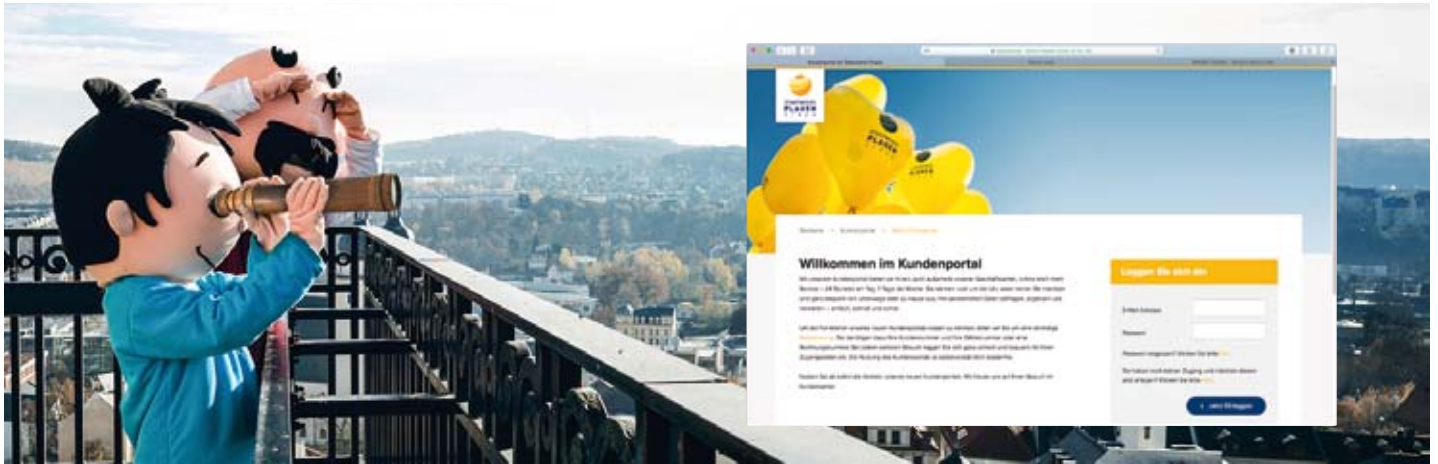


# Kundennähe: regional und online

Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG baut Leistungsspektrum um Multimedia-Produktpalette aus



Seit ihrer Gründung 2010 gehen die Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG gern neue Wege für ihre Kunden. Als regionaler Energiedienstleister investiert das Unternehmen dabei nicht nur in die Nachhaltigkeit der Stromversorgung ihrer über 31.000 Privat- und Geschäftskunden, sondern engagiert sich auch stark in sozialen Projekten und erschließt systematisch neue Geschäftsfelder. So werden die Plauerer zukünftig auch die gesamte Multimedia-Produktpalette abdecken. Den Einstieg in die neue Servicewelt wird das von der SIV.AG entwickelte Online-Kundenportal bieten, mit dem heute schon rund um die Uhr, bequem unterwegs oder von zu Hause aus alle persönlichen Daten und Tarife zum Stromverbrauch erfasst und verwaltet werden können – einfach, schnell und sicher.

## Flexibel und engagiert

Nadja Kiesling, FR Marketing / PR der Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG, betont, wie wichtig das „WIR“ bei der Konzeption und Umsetzung war und ist: „Die Entstehung eines Kundenportals ist eine große Team- und Fleißarbeit – nicht zuletzt, weil unser Außenauftritt unsere Visitenkarte ist. Uns war es daher wichtig, dass das Design unseres gesamten Webauftritts aus einem Guss ist. Das Portalteam um Steffen Falck und unseren Vertriebsleiter Holm Gründel hat zusätzliche Funktionalitäten erfolgreich integriert, das Gesamtbild in einen harmonischen Einklang mit unserer Internetseite gebracht und alles sowohl funktional als auch optisch auf eine neue Stufe gehoben – mit großer Flexibilität und gemeinsamem Engagement.“



» Es macht großen Spaß, mit einer so tollen Mannschaft zusammenzuarbeiten «

**Nadja Kiesling**  
FR Marketing / PR

Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG

In die Lösung ist auch ein Online-Stromberater integriert, der mit dem Portal verknüpft ist und PLZ-orientiert sowohl Haushalts- als auch Gewerbekunden den optimalen Tarif zeigt.

## Mit Mobilität und responsivem Design punkten

Mit dem neuen Serviceportal erschließen sich alle Vertragsbestandteile auf einen Blick. Die Kunden haben die Möglichkeit, online ihre Zählerstände zu übermitteln und zu vergleichen, ihre Daten und Tarife einfach und bequem zu verwalten, Abschläge einzusehen und zu verändern, ihre Rechnungen downzuloaden und sich den individuellen Verbrauch grafisch darstellen und – etwa in Relation zum Vorjahr – vergleichen zu lassen.

Nadja Kiesling erklärt, dass Mobilität und ein responsives Design dabei immer wich-

tiger werden: „Unsere Kunden können überall online gehen und sich jederzeit über ihr Smartphone oder Tablet auf den aktuellen Stand bringen und Anpassungen vornehmen. Sie kommen damit nicht nur schneller ans Ziel, sondern können sich über einen Account auch sehr übersichtlich und bequem über unsere gesamte, zukünftig noch größere Produktvielfalt informieren. Sie profitieren von den einfachen und schlanken Prozessen, die wir gemeinsam mit der SIV.AG implementiert haben und letztlich auch unseren Servicemitarbeitern mehr Zeit für anspruchsvolle Beratungstätigkeiten geben.“

Das Team um Steffen Falck, Stellvertretender Geschäftsbereichsleiter Internetportale der SIV.AG, reagierte dabei nicht nur sehr flexibel auf alle Umsetzungs- und Anpassungswünsche, sondern war auch immer mit einem offenen Ohr und vielen guten Ideen für seinen Kunden da. „Es macht großen Spaß, mit einer so tollen Mannschaft zusammenzuarbeiten“, so Nadja Kiesling.

Das Portal unterstützt den regionalen Energiedienstleister dabei, seine größten Assets – Kundenbindung und regionale Nähe – geschickt auszuspielen. Der Erfolg gibt den Plauerern Recht. Vom Wirtschafts magazin „Focus Money“ wurden sie erneut als „Bester Stromanbieter“ ausgezeichnet. (as)



**Christian Schletter**

Fachbereichsleiter  
Internetportale

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