

Stadtwerke Lindau setzen auf innovative Portallösungen



Zeitgemäßer Kundenservice braucht moderne Kundenportale: Die Stadtwerke Lindau haben das Tempo ihrer Digitalisierung in den vergangenen Monaten um einiges hochgedreht. Neben einem neuen ERP-System bietet der Energieversorger jetzt auch Tarifrechner für Neukunden und digitale Self-Services für Bestandskunden. Ein Interview mit Marco Distl, Projektmanager der Stadtwerke Lindau, über die Wahl des richtigen Implementierungspartners, Stolperfallen im Projekt und weitere Transformationspläne.



Sie haben bereits im letzten Jahr auf das neue ERP-System kVAsy® umgestellt, dieses Jahr folgte die Einführung von Webportalen für Bestands- und Neukunden. Was hat diesen Digitalisierungsschub ausgelöst?

Die Corona-Pandemie hat gezeigt, wie wichtig digitaler Kundenservice heute ist und hat viele interne Bremsen gelöst. Aus meiner Sicht gehören Kundenportale bereits seit einigen Jahren zum Standard, den jedes Stadtwerk anbieten sollte. Kunden müssen ihre Zählerstände digital übermitteln können, müssen in der Lage sein, Rechnungen online abzurufen und

ihre persönlichen Daten zu ändern. Dass wir zeitgemäße Kundenportale anbieten möchten, war ein Grund für unseren Anbieterwechsel, aber nicht der Hauptauslöser.

Wir sind mit unserem alten ERP einfach an unsere Grenzen gekommen, was die Abrechnung und Marktkommunikation betrifft. Ein weiteres Abwarten wäre mit unserem Anspruch an Kundenservice nicht mehr vereinbar gewesen. Bei der SIV.AG erhalten wir jetzt Kundenportale und ERP aus einer Hand. Das war uns wichtig, damit wir das Risiko von Schnittstellenproblemen und Fehlern minimieren.

Stadtwerke Lindau



Seit mehr als 100 Jahren versorgen die Stadtwerke Lindau die Region am Bodensee mit Ökostrom, Erdgas, Trinkwasser und Wärme. Auch Verkehrs- und Telekommunikationslösungen gehören zum Portfolio. Kundenfokus und Lösungsorientierung leiten die Entscheidungen der Stadtwerke und ihrer rund 210 Mitarbeitenden, die sich täglich dafür einsetzen, dass die knapp 25.000 Privat-, Gewerbe- und Industriekunden mit preiswertem und umweltschonendem Strom beliefert werden.

www.sw-lindau.de

Man könnte denken, die Einführung eines Kundenportals ist ein überschaubares Digitalisierungsprojekt. Welche Stolperfallen werden aus Ihrer Sicht häufig übersehen?

Die Konfiguration der Kundenportale hat tatsächlich nur vier Wochen gedauert. Abstimmungen und Anpassungen auf individuelle Wünsche und das Testen nehmen allerdings mehr Zeit in Anspruch. Diese ●

Zeit sollten Unternehmen von vornherein einplanen und nicht erst im Oktober beginnen, wenn die jährlichen Zählerstandsmeldungen digital übermittelt werden sollen.

Ansonsten haben unsere Ansprechpartner bei der SIV uns gut durch den Prozess geführt - von der Abfrage unserer gewünschten Funktionalitäten über das Testing bis zum Go-Live. Wichtig ist allerdings, sich als Kunde im Vorfeld selbst Klarheit über die eigenen Anforderungen zu machen. Nicht alles, was man selbst als selbstverständlich betrachtet, wird von Anbieterseite als Standard installiert. Hier gilt es proaktiv zu kommunizieren, um Enttäuschungen vorzubeugen. Wir haben die Consultants der SIV als sehr hilfsbereit und reaktionsschnell erlebt – auch wenn wir für einzelne Anforderungen am Ende unsere Workarounds nutzen mussten.

Wie fällt Ihr Fazit nach dem Praxistest der Kundenportale aus?

Zuallererst sind wir froh, jetzt eine solide Erstlösung für unsere digitalen Self-Services gefunden zu haben. Die Portale decken alle Funktionen ab, die aus unserer Sicht einen guten Kundenservice ausmachen. Natürlich lässt sich immer etwas optimieren, das trifft aus unserer Sicht aber vor allem auf das Backend zu. Das erste Feedback unserer Kunden ist durchweg positiv.

Im Austausch mit der SIV.AG ist schnell klar geworden, dass ohnehin gerade stark an der Weiterentwicklung der Portale gearbeitet wird und für die nächsten Monate größere Optimierungen geplant sind. Beispielsweise werden aktuell aus Backend-Sicht drei Produkte benötigt, um Neukunden und Bestandskunden zu bedienen und Zählerstände zu verarbeiten. Das erschwert die Administration unnötig und

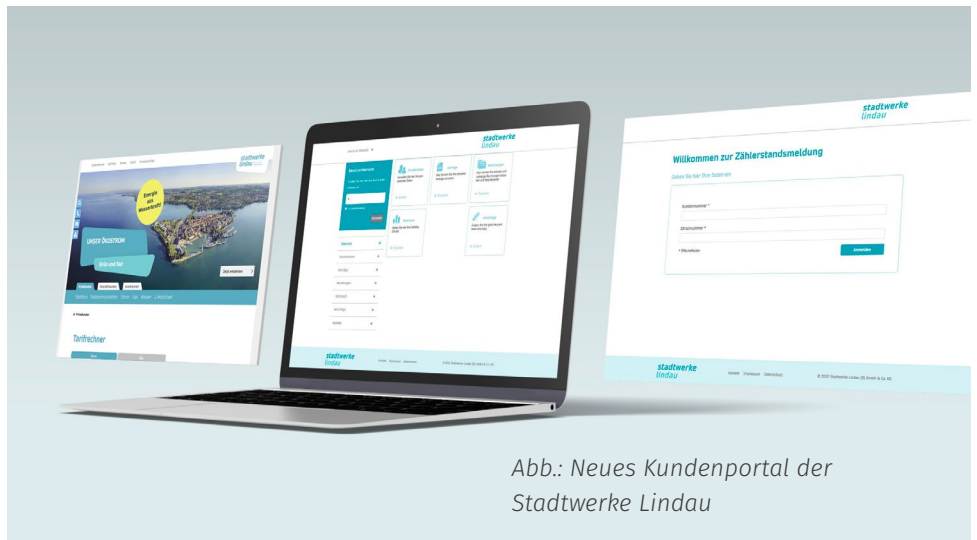


Abb.: Neues Kundenportal der Stadtwerke Lindau

wir freuen uns, wenn wir bald unsere Portale upgraden und Anpassungen einfacher vornehmen können.

Sie haben das positive Feedback Ihrer Kunden angesprochen. Hat sich die Investition in die digitalen Anwendungen auch aus unternehmerischer Sicht gelohnt?

Das Neukundenportal ist erst seit wenigen Wochen online – hier ist eine klare Akzeptanz zu spüren. Das Bestandskundenportal wird ebenfalls angenommen – allerdings aktuell noch in einem überschaubaren Rahmen. Aber allein die digitale Zählerstandsmeldung sorgt bei uns für eine spürbare Kostensenkung: Rund zwei Drittel unserer Kunden nutzen das Angebot mittlerweile. Die Kosten für den Versand unserer postalischen Meldungskarten konnten wir damit ungefähr halbieren. Wir reden also über jährliche Einsparungen im fünfstelligen Bereich.

Schauen wir auf die nächsten Monate und Jahre: Welche Pläne haben die Stadtwerke Lindau mit Blick auf die digitale Transformation?

Mit der technischen Einführung der Kundenportale ist es ja nicht getan. Wichtig ist jetzt, dass unsere Kunden die neuen Möglichkeiten annehmen. Hierfür ist viel Kommunikation notwendig. Aktuell planen wir weitere Kampagnen mit dem Ziel, die Portalnutzung zu erhöhen. Darüber hinaus möchten wir die postalische Kommunikation sukzessive reduzieren und von möglichst vielen Kunden die Einwilligung zur digitalen Kommunikation erhalten – das wäre eine Vereinfachung für unsere Kunden, für uns und ein Beitrag zur Nachhaltigkeit.

Wenn in den nächsten Monaten neue Versionen der Kundenportale releast werden, werden wir gerne umstellen, damit wir unsere administrativen Prozesse noch effizienter aufstellen und mehr Automatisierungen nutzen können. Davon abgesehen steht eine eigene mobile App auf unserer Roadmap, aber bis zur Umsetzung wird es noch eine Weile dauern. Erst einmal freuen wir uns, dass wir unseren Kunden auch als kleiner Energieversorger jetzt zeitgemäße digitale Services anbieten können.

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT



SIV.AG | Konrad-Zuse-Straße 1 |
18184 Roggentin
www.siv.de