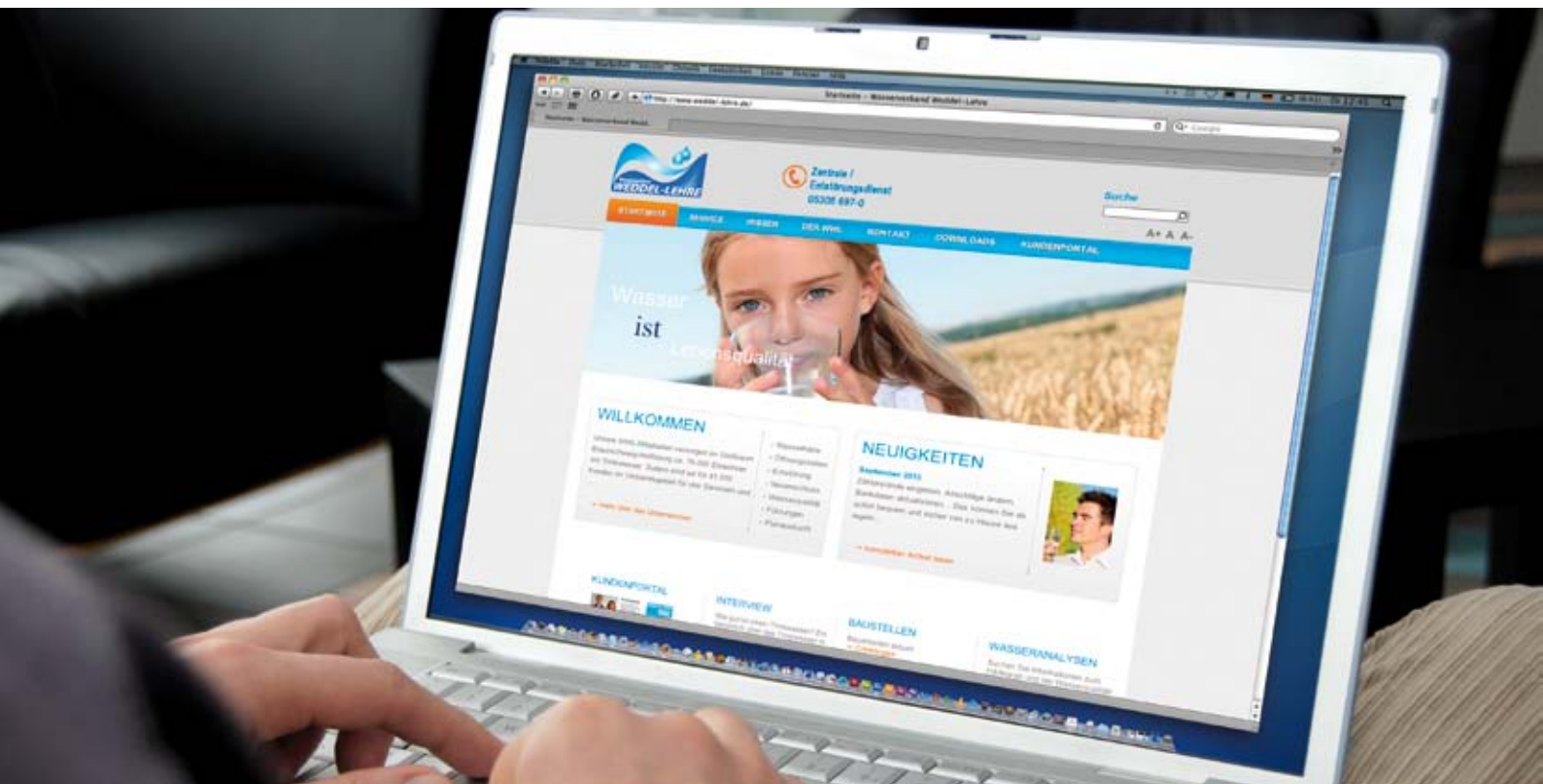


Online-Service aus einem Guss

Wasserverband Weddel-Lehre setzt auf neuen Webauftritt und integriertes Kundenportal der SIV.AG



▲ Deutlich niedrigere Prozesskosten und effektive Kundenbetreuung

Die Ergebnisse nach nur 4 Monaten sprechen für sich: Gegenüber Januar 2013 hatte sich im Mai dieses Jahres die Zahl der Besucher und Seitenaufrufe auf der Website des Wasserverbands Weddel-Lehre beinahe verdreifacht. „Wir sind sehr zufrieden und freuen uns über das unheimlich positive Feedback unserer Kunden. Die neue Website und das Portal werden gut angenommen – mit stetig wachsender Resonanz und messbaren Vorteilen für unsere Kunden und Mitarbeiter“, betont Grit Lachmayer, die den Fachbereich Kundenservice und Verbrauchsabrechnung des Wasserverbands Weddel-Lehre leitet.

Seit 2005 im Unternehmen, kennt sie das kVAsy®-Portfolio aus dem Effeff. Zu ihrem Fachbereich gehören nicht nur die Teams Finanzbuchhaltung, Verbrauchsabrechnung und Gebäudereinigung, sondern auch Mitarbeiter des Empfangs, des Tech-

nischen Sicherheitsmanagements TSM sowie der Öffentlichkeitsarbeit und Internetgestaltung. „In unserem Bereich dreht sich alles um den Kontakt mit unseren Kunden. Eine hohe Servicequalität, Verbraucherschutz und vorausschauendes ökologisches Wirtschaften zum Wohle aller stehen daher im Mittelpunkt unserer Arbeit“, erläutert Grit Lachmayer: „Mit einem frischen Internetauftritt und unserem neuen Kundenportal rücken wir noch näher an die Bedürfnisse unserer Kunden heran.“

Die neue Website basiert auf dem Content Management System (CMS) siteflow, das in den letzten Jahren unter dem Namen siteflash zur Marktreife geführt wurde: „siteflow ist innovativ, selbsterklärend und einfach zu handhaben“, sagt Grit Lachmayer: „Es bietet uns die größtmögliche Unabhängigkeit bei der Erstellung

der Seiten, ohne dass Fachwissen als Programmierer oder Designer vorhanden sein muss.“ Wichtig sei es allerdings für die Anwender, sich vorab Klarheit über Zielsetzung und Seitenstruktur zu verschaffen: „Wenn erst einmal die Grundstruktur steht, ist die Erstellung einer neuen Seite in gut vier Stunden möglich – ein willkommener Zeitgewinn.“

Sabine Walz, die mit großem persönlichen Engagement die Öffentlichkeitsarbeit des Wasserverbands Weddel-Lehre verantwortet, sieht vor allem in der Optimierung aller kundenrelevanten Geschäftsprozesse ein deutliches Plus: „Unser Unternehmen ist seit über 10 Jahren Kunde der SIV.AG. Ein Grund dafür ist der hohe Integrations- und Automatisierungsgrad von kVAsy®. Uns war es daher von Anfang an wichtig, auch in unserer Außendarstellung auf eine Lösung aus einem Guss zu setzen. Die



Der kommunale Wasserverband Weddel-Lehre (WWL) versorgt im Großraum Braunschweig-Wolfsburg ca. 76.000 Einwohner mit Trinkwasser und verantwortet für 41.000 Kunden im Verbandsgebiet das Sammeln, Reinigen und Ableiten des Abwassers.

Seit über 10 Jahren ist die 1949 gegründete Körperschaft des öffentlichen

Rechts Kunde der SIV.AG. Regionale Nähe und kommunale Verbandsstrukturen fördern die direkte Beteiligung der WWL-Kunden an der Weiterentwicklung und langfristigen strategischen Ausrichtung IHRES Wasserverbandes.

Der WWL engagiert sich in seinem Verbandsgebiet für eine umweltgerechte, störungsfreie und bezahlbare Wasserversorgung für diese und kommende Generationen. Ökonomisch und ökologisch nachhaltig zu handeln ist dabei oberstes Unternehmensprinzip.

Kombination aus neuem Webauftritt und Online-Kundenportal mit einer direkten Anbindung an kVASy® - CRM senkt unsere Prozesskosten und unterstützt uns dabei, unsere Kunden effektiv zu betreuen.“ Das Kundenportal ist über Web Services online mit kVASy® verbunden, so dass alle Prozesse wahlweise in Echtzeit oder über Aktivitäten an Mitarbeiter durchgängig automatisiert und effizient durchgeführt werden.

Die Entscheidung für das Online-Lösungspaket der SIV.AG fiel aufgrund der langjährigen Bindung zum norddeutschen Software- und Beratungshaus. „Wir haben ganz bewusst auf eine durchgängige Lösung gesetzt, um Synergien zu schaffen und das optimale Ergebnis zu erreichen“, so Sabine Walz.

„Das junge, engagierte Team um Christian Schletter und Steffen Falck hat sehr gute Arbeit geleistet und uns auch über

die reguläre Arbeitszeit hinaus unterstützt“, resümiert Grit Lachmayer. „Wie in jedem Projekt gab es anfänglich natürlich auch Holpersteine“, ergänzt Sabine Walz: „Entscheidend ist doch aber, wie diese gemeinsam überwunden werden. Unsere Partner in der SIV.AG haben sich mit großer Begeisterung, Energie und Tatkraft eingebracht und uns immer das Gefühl gegeben, dass unsere Anforderungen verstanden und ernst genommen werden. Schnell und pragmatisch konnten wir stets zusammen eine Lösung finden. Eine sehr angenehme Zusammenarbeit.“

Das Gesamtprojekt umfasste nicht nur Website und Kundenportal, sondern auch das E-Mail-Marketing-Programm Maillot. Begleitet wurde die Einführung des multimedialen Komplettpaketes von einer mehrstufigen Kampagne, bei der seit Projektstart zunächst 10.000, dann 8.000 und im September 2013 noch einmal 8.000 Kunden angeschrieben wurden. Heute nutzen

bereits zahlreiche Kunden den neuen Online-Service, der es ihnen ermöglicht, rund um die Uhr ausgewählte Informationen einzusehen und zu verwalten (Aktualisierung von Bankdaten, Eingabe von Zählerständen, Abschlagsänderungen etc.).

Entsprechend zufrieden fällt das Fazit von Grit Lachmayer aus: „Programmstruktur und Ergonomie haben uns überzeugt. Das Produkt ist super und seine Investition wert.“ (as)



Sabine Walz
Öffentlichkeitsarbeit
 Wasserverband Weddel-Lehre
 Telefon +49 5308 697-12
 sabine.walz@weddel-lehre.de
 www.weddel-lehre.de

Effektive Kundenbetreuung via Internet

Angesichts ihrer vielfältigen Aufgaben im Bereich der kommunalen Daseinsvorsorge verstehen sich die Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft zunehmend als innovative, kundenorientierte Dienstleister. Eine hohe Servicequalität und niedrige Prozesskosten sind hierfür der entscheidende Erfolgsfaktor.

Mit dem kVASy® 5 - Kundenportal bieten wir Ihnen die perfekte Lösung für eine effektive und kostenoptimierte Kundenbetreuung. Auf Bedarf modernisieren wir gern auch Ihren Webauftritt, so dass die Außendarstellung Ihres Unternehmens aus einem Guss ist und Ihre Kunden alle Vorteile einer

universellen Kommunikations- und Informationsplattform nutzen können.

Ihre Mehrwerte:

- Schnelle und nachhaltige Unterstützung der Kundenbetreuung
- Deutliche Senkung der Prozesskosten zur Kundenbetreuung
- Komplett Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD/CI)
- Direkte Anbindung an kVASy® - CRM
- Echtzeitverarbeitung von Eingaben (Zählerstand, Abschlagsanpassung etc.)