

Portal toppt Erwartungen

GROSSKUNDEN Stadtwerke Lengerich setzen bei der Online-Kommunikation auf eine Modul-Lösung von Wilken – und sind von der Resonanz überrascht

– **LENGERICH** – Die Stadtwerke Lengerich (SWL) zählen zu den verbraucherfreundlichsten Stadtwerken Nordrhein-Westfalens und landeten 2014 bei der Strompreisuntersuchung der Verbraucherzentrale NRW auf Platz zehn. Kein Grund für die SWL, sich auf den Lorbeeren auszuruhen: Mit Unterstützung der Wilken Software Group setzt man verstärkt auf Online-Kommunikation – mit durchschlagendem Erfolg.

Anfänge | Schon vor zwei Jahren hatten die SWL mit der Wilken-Branchenlösung »NTS.suite« ein erstes Kundenportal für Privatkunden aufgesetzt. Zuvor gab es nur ein einfaches Online-Formular: Kunden gaben darin Zählerstände oder Umzüge an. Die Informationen wurden per E-Mail versandt und anschließend manuell erfasst. »Das war nicht mehr zeitgemäß. Wir wollten eine echte Prozessintegration. Die im Kundenportal erfassten Informationen sollten direkt und automatisiert in unserer NTS.suite weiterverarbeitet werden«, sagt *Alexander Schlüter*, Leiter Systeme und Prozesse bei den Stadtwerken.

Ein Jahr später errichteten die SWL mit Hilfe des Wilken-Moduls ein Portal für Großkunden. Während das Privatkundenportal für Vereinfachungen und mehr Komfort im Kundendialog gedacht war, waren die Anforderungen an das Großkundenportal höher. »Ziel war es, hier ein Vertriebsinstrument aufzubauen und gleichzeitig der zunehmenden Nachfrage seitens der gewerblichen Kunden nach Unterstützung bei Energiecontrolling oder -beschaffung nachzukommen«, erklärt Schlüter.

Aus vertrieblicher Sicht war entscheidend, den RLM-Kunden den direkten Zugriff auf ihre Daten zu gewähren. Nötig war dazu ein funktionierendes Energiedatenmanagement für den Vertrieb, bei dem die Informationen am Bildschirm mit denen auf der Rechnung übereinstimmen. »Diesen Prozess hatten wir schon früh über die NTS.suite und das Energiedaten-Management (EDM)-System Belvis von Kisters abgebildet, so dass unser Vertrieb abrechnungsseitig jederzeit den kompletten Zugriff auf die Verbrauchsinformationen seiner Kunden hatte. Jetzt ging es nur noch darum, dies dem Kunden direkt zu ermöglichen«, erklärt Schlüter.

Dafür wurde eine gesicherte VPN-Verbindung mit eingeschränkten Nutzungsrechten zum EDM-System eingerichtet. RLM-Kunden,

die das neue Feature nutzen, müssen dies bei den SWL beantragen und erhalten dann ihre ganz persönlichen Zugangsdaten – anders als beim Privatkundenportal, wo sich die Kunden direkt ein Benutzerkonto anlegen können.

Hoher Andrang | Die Einführung des neuen Großkundenportals übertraf alle Erwartungen: Obwohl die SWL auf ein hohes Interesse gehofft hatten, lag die tatsächliche Resonanz schließlich weit darüber. Allein in den ersten Tagen hatten bereits fast drei Viertel aller RLM-Kunden den Zugang zum neuen Portal beantragt. »Rückblickend können wir von einem großen Erfolg sprechen. Unsere Kunden waren neugierig auf das neue System und haben sehr schnell gelernt, es produktiv zu nutzen«, erzählt *Alex Hammerschmidt*, SWL-Geschäftskundenberater. Großkunden können sich nun direkt über ihren Energieverbrauch in Form von Lastganganalysen im Wochenvergleich informieren und so ihren künftigen Energiebedarf optimieren. Ebenso ermöglicht das Portal den Zugriff auf die monatlich hinterlegten Rechnungen sowie den Zugang zu tagesaktuellen Energiebörsenpreisen. »Den Mehrwert des Portals schätzen unsere Kunden bereits sehr. Uns bietet das Portal künftig völlig neue Möglichkeiten in der direkten Kundenkommunikation«, verdeutlicht Hammerschmidt.

Alle Kunden im Visier | Die Positionierung des Großkundenportals ist für die SWL nur ein erster Schritt. Langfristig sollen alle Kunden in den Genuss der transparenten Informationen kommen. Denn wenn der Rollout intelligenter Messsysteme startet, werden immer mehr der heute noch mit analogen Zählern ausgestatteten Kunden zu leistungsgemessenen Strombeziehern. Deswegen planen die SWL, ihr Online-Angebot künftig auf weitere Kundengruppen auszuweiten. »Was wir heute beim Einsatz des Großkundenportals lernen, hilft uns auch bei den kommenden Herausforderungen des Rollouts, besonders auch, was das Thema Visualisierung und die zunehmende Integrationstiefe angeht«, so SWL-Leiter Schlüter. Die Online-Kommunikation seines Unternehmens wird so mehr und mehr zu einem zentralen Vertriebsinstrument. Denn die dadurch erreichten Mehrwerte sorgen für mehr Zufriedenheit und damit für eine deutlich erhöhte Kundenbindung. **Uwe Pagel**