

Stadtwerke Lengerich setzen auf Kundenportal von Wilken

# Großkunden wollen online kommunizieren



**KUNDENKOMMUNIKATION** | Vor zwei Jahren hatten die Stadtwerke Lengerich (SWL) auf Basis der Branchenlösung NTS.suite der Wilken Software Group ein erstes Kundenportal für Privatkunden aufgesetzt. Nun wurde eine solche Lösung auch für die Groß- und Gewerbekunden eingeführt. Mit durchschlagendem Erfolg, berichtet Alexander Schlüter, Leiter Systeme und Prozesse bei der Stadtwerke Lengerich GmbH, im Gespräch mit der BWK.

**Herr Schlüter, welche Anforderungen muss ein Kundenportal erfüllen, um erfolgreich zu sein?**

Einfache Online-Formulare, über die Kunden Informationen zu Zählerständen, Bankdatenänderungen oder Umlagen eingeben, reichen heute längst nicht mehr aus. Meist werden diese ja über das Portal nur weitergereicht und müssen dann nochmals manuell in die operativen Systeme eingegeben werden. Das ist schlichtweg nicht mehr zeitgemäß. Was heute benötigt wird, ist eine echte Prozessintegration. Das bedeutet, die im Kundenportal erfassten Informationen müssen direkt und automatisiert weiterverarbeitet werden können, in diesem Falle über unsere NTS.suite.

**„Instrument für Vertrieb und Energie-Controlling“**

**Wie sind Sie bei der Einführung vorgegangen?**

Wir haben 2015 in einem ersten Schritt das Modul NTS.portal in die SWL-Website integriert, zunächst ausschließlich als Angebot für unsere Privatkunden. Aufgrund der guten Erfahrungen mit diesem Angebot sind wir 2016 an den Aufbau eines Portals für Großkunden gegangen. Während das Privatkundenportal in allererster Linie für Vereinfachungen und mehr Komfort im Kundendialog gedacht war, waren die Anforderungen an das Großkundenportal ungleich höher. Ziel war es hier, ein Vertriebsinstrument aufzubauen und gleichzeitig der zunehmenden Nachfrage seitens der gewerblichen Kunden nach Unterstützung bei Energie-Controlling oder -Beschaffung nachzukommen.

**Worauf kommt es dabei an?**

Aus vertrieblicher Sicht ist es entscheidend, dass die RLM-Kunden den direkten Zugriff auf

Sowohl im realen als auch im digitalen Kundencenter werden die Kunden der Stadtwerke Lengerich vorbildlich betreut.

ihre eigenen Daten erhalten. Voraussetzung dafür war ein funktionierendes Energiedatenmanagement für den Vertrieb. Schließlich ist es eine wesentliche Voraussetzung für die Glaubwürdigkeit des Systems, dass die Informationen am Bildschirm mit denen auf der Rechnung 1:1 übereinstimmen. Diesen Prozess hatten wir schon früh über die NTS.suite und das EDM-System Belvis abgebildet, sodass unser Vertrieb abrechnungsseitig schon längere Zeit den vollständigen Zugriff auf die Verbrauchsinformationen seiner Kunden hatte. Jetzt ging es nur noch darum, dies auch dem Kunden direkt zu ermöglichen.

**„Sicher durch VPN-Verbindung und persönliche Zugangsdaten“**

**Nun ist es ja problematisch, wenn von außen auf Kundendaten zugegriffen wird. Wie haben Sie dieses Sicherheitsproblem gelöst?**

Dafür würde eine gesicherte VPN-Verbindung mit eingeschränkten Nutzungsrechten zum EDM-System eingerichtet. RLM-Kunden, die das neue Feature nutzen wollen, müssen dies entsprechend bei den SWL beantragen und erhalten dann ihre ganz persönlichen Zugangsdaten. Anders als beim Privatkundenportal, wo sich die Kunden direkt ein Benutzerkonto anlegen können. Der Vorteil: Auch andere Lösungen, die im Rechenzentrum betrieben werden, wie etwa Wilken ECM für das Dokumentenmanagement, konnten so einfach in den Prozess integriert werden.

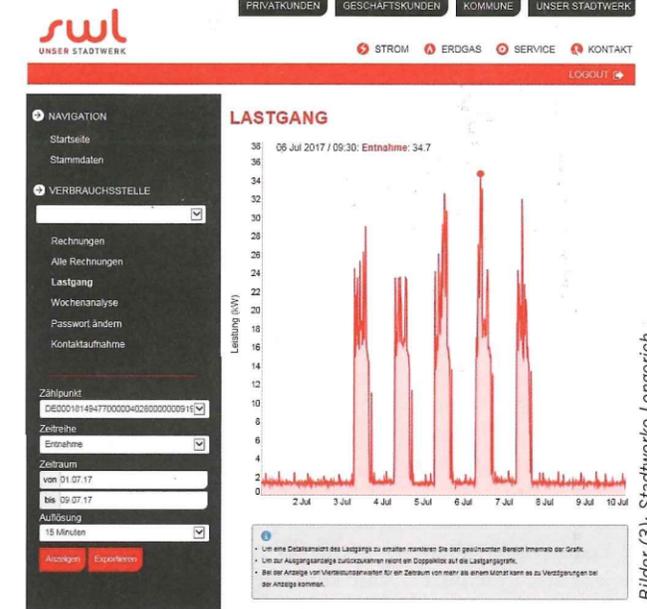
**Solch ein Portal muss ja auch aktiv vermarktet werden, wie sind sie dabei vorgegangen?**

Die Einführung des neuen Großkundenportals verlief in zwei Schritten. Im Rahmen des alljährlichen Kundentags wurde die Zielgruppe vorab über die zahlreichen Möglichkeiten des neuen Angebots informiert. Eine zweite schriftliche Information folgte kurz vor der Live-Schaltung. Obwohl wir durchaus optimistisch waren, lag die tatsächliche Reso-

nanz schließlich weit über allen Erwartungen. Allein in den ersten Tagen hatten bereits fast drei Viertel unserer RLM-Kunden den Zugang zum neuen Portal beantragt. Insofern können wir von einem überaus großen Erfolg sprechen: Unsere Kunden waren neugierig auf das neue System und haben sehr schnell gelernt, es produktiv zu nutzen. Sie können sich nun direkt über ihren Energieverbrauch in Form von Lastganganalysen im Wochenvergleich informieren und mithilfe dieser Daten ihren zukünftigen Energiebedarf optimieren. Ebenso ermöglicht das Portal den Zugriff auf die monatlich hinterlegten Rechnungen sowie den Zugang zu tagesaktuellen Energiebörsenpreisen. Der Mehrwert des Portals ist von unseren Kunden also sofort realisiert worden, aber auch uns selbst bietet das Portal zukünftig völlig neue Möglichkeiten in der direkten Kundenkommunikation.

## Verbraucherfreundlich

Die Stadtwerke Lengerich (SWL) dürfen sich zu den verbraucherfreundlichsten Stadtwerken Nordrhein-Westfalens zählen. 2014 landete das Unternehmen bei der Strompreisuntersuchung der Verbraucherzentrale NRW auf Platz 10. Mit mehr als 80 Mitarbeitern versorgen die SWL über die Stadtgrenzen Lengerichs hinaus auch das Umland mit Strom und Erdgas. Die Zahl der Stromkunden liegt bei 37 500 Einwohner, die der Bezieher von Erdgas bei 70 700.



Großkunden können sich im Online-Portal der Stadtwerke Lengerich ihren Lastgang anschauen.

Bilder (3): Stadtwerke Lengerich

**„Online-Angebot auf weitere Kundengruppen ausdehnen“**

**Wie wollen Sie das Angebot in Zukunft weiterentwickeln?**

Die Positionierung des Großkundenportals ist für die SWL nur ein erster Schritt. Langfristig sollen alle Kunden in den Genuss der transparenten Informationen kommen. Denn im Zuge des Rollouts der intelligenten Messsysteme werden immer mehr der heute noch mit analogen Zählern ausgestatteten Kunden zu leistungsgemessenen Strombeziehern. Deswegen planen wir, das Online-Angebot künftig auf weitere Kundengruppen auszuweiten.

Was wir heute beim Einsatz des Großkundenportals lernen, hilft uns auch bei den kommenden Herausforderungen des Rollouts, insbesondere auch, was das Thema Visualisierung und die zunehmende Integrationstiefe angeht. Die Online-Kommunikation wird so bei den SWL mehr und mehr zu einem zentralen Vertriebsinstrument. Denn die hier zur Verfügung gestellten Mehrwerte sorgen für mehr Zufriedenheit und damit für eine deutlich erhöhte Kundenbindung.

**Herr Schlüter, vielen Dank für das Gespräch.**

[www.wilken.de](http://www.wilken.de), [www.swl-unser-stadtwerk.de](http://www.swl-unser-stadtwerk.de)

Karin Volbracht über die Aktivierung von begeisterten Kunden

# „Kunden zu aktiven Botschaftern machen“

**FAN-MANAGEMENT** | Die meisten Energieversorgungsunternehmen (EVU) in Deutschland haben mittlerweile ein gutes Beschwerde-Management. Sie nehmen ihre Kunden und deren Fragen und Probleme ernst und kümmern sich. Doch mit Begeisterung und Komplimenten wissen EVU nur wenig anzufangen. Dabei können gerade zufriedene Kunden zu aktiven Botschaftern werden und positive Sichtbarkeit in verschiedenen Geschäftsfeldern auf dem Energiemarkt schaffen. Karin Volbracht, Kommunikationsberaterin und Expertin für unternehmerisches Fan-Management, meint: „Wer sich um Beschwerden kümmert, darf auch aus Komplimenten und Zustimmung Honig saugen.“

**Frau Volbracht, bitte bringen Sie uns auf einen gemeinsamen Stand: Was bedeutet unternehmerisches Fan-Management?**

Jedes Unternehmen hat zufriedene Kunden. Sonst würde es nicht erfolgreich sein können. Unternehmen machen sich Gedanken, was sie denn für ihre Kunden tun können. In Fan- oder Begeisterungs-Pro-

jekten drehen wir die Perspektive erstmal um. Da fragen wir nicht: Was kann das Unternehmen tun? Sondern wir fragen: Was können die besonders loyalen Kunden, Lieferanten oder Mitarbeiter für das Unternehmen tun? Wie lassen sich diese Menschen aktivieren und auf eine Art mobilisieren, die persönlich und respektvoll ist und auch noch Spaß macht.

**„Deutsche sind sparsamer mit ihrer Begeisterung“**

Wir nennen diese Art der Mobilisierung an der Basis „Corporate Grassroots Management“. Der Ansatz kommt aus den USA. Dort ist die „Graswurzel“-Arbeit in Unternehmen weit verbreitet. In den USA läuft das oft sehr direkt und emotional. In

Alexander Schlüter, Leiter Systeme und Prozesse, Stadtwerke Lengerich: „Die Resonanz der Kunden lag weit über allen Erwartungen.“

