

Branchen-CMS für die Versorgungswirtschaft

## DIE NÄCHSTE GENERATION DER KUNDENPORTALE

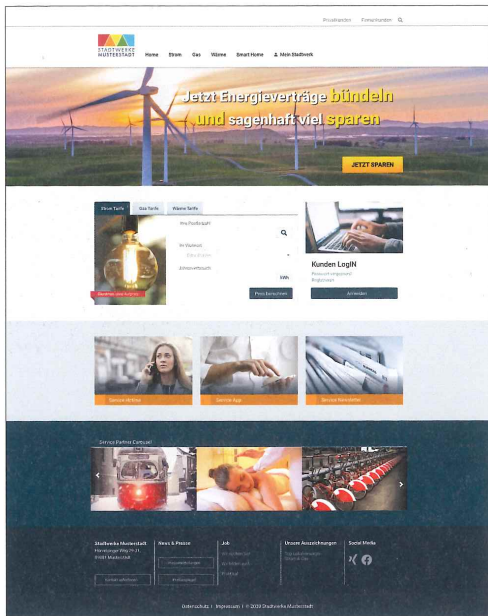
Kundenportale werden heute noch meist separat vom eigenen Internetauftritt und operativen Anwendungen aufgesetzt. Die Zukunft sieht anders aus: Neue Portalsysteme sind als zentrale Kommunikationsschnittstelle integraler Bestandteil des Unternehmensauftritts – nicht nur für Kunden, sondern auch für Mitarbeiter und Partner.

TEXT: Daniel Paulmaier, Wilken Software Group BILDER: Wilken; iStock, eugenesergeev

Während die meisten Branchenlösungen für die Versorgungswirtschaft schon seit vielen Jahren auf dem Markt sind, stellen Online-Schnittstellen zum Kunden, wie etwa Self-Service- oder Vertriebsportale, eine verhältnismäßig junge Entwicklung dar. Das erklärt, warum sie kaum standardisiert sind und in der Regel auch technologisch auf einer völlig anderen Basis entwickelt wurden, als die restlichen der im Unternehmen eingesetzten Anwendungen. Anders als normale Websites wird für die Entwicklung und Pflege meist kein Content-Management-System (CMS) verwendet, sondern die Seiten werden separat programmiert. Damit sind sie jedoch weder ein integraler Bestandteil des Internet-Auftritts noch tief in die operativen Systeme integriert. Die Folge: Die Portale sind nur unvollständig in die internen und externen Geschäftsprozesse eingebettet, es kommt zu Systembrüchen und nicht selten auch zu menschlichen Schnittstellen, über die Daten manuell in die weiterführenden Systeme übergeben werden.

### Digitalisierung mit Krücken

Solche Lösungen sind aufwändig im Betrieb und fehleranfällig – gewissermaßen eine Digitalisierung mit Krücken. Natürlich führte die technologische Entwicklung dazu, dass die Anbindung der Portale über entsprechende Web-Services immer weiter verbessert werden konnte. Doch es blieb dabei, dass sie im Grunde Fremdkörper sind, die nur mit viel Aufwand in die digitalen Abläufe eingebunden werden konnten. Grund genug für die Wilken Software Group,



Die neue Portallösung ermöglicht es, sämtliche Prozesse eines Versorgungsunternehmens, bei denen externe Zielgruppen wie Kunden oder Geschäftspartner beteiligt sind, in die Abläufe einzubinden.

ihre bestehenden Kundenportale auf den Prüfstand zu stellen und ein völlig neues Konzept zu entwickeln. Eine Grundidee war dabei, dass Portale künftig standardisiert und einfach konfigurierbar sein müssen. Je nach Rolle können so in Abhängigkeit vom Zweck und für unterschiedliche Zielgruppen eigene Zugänge geschaffen werden, über die auch nur die Dienste zur Verfügung stehen, die dafür nötig sind. Und es sollten nicht nur klassische Dienste integriert werden, wie etwa die Möglichkeit, Adressänderungen durchzuführen oder neue Bankverbindungen einzupflegen. Vielmehr muss es möglich sein, sämtliche Prozesse eines Versorgungsunternehmens, bei denen externe Zielgruppen wie Kunden oder Geschäftspartner beteiligt sind, in die Abläufe einzubinden. Das gilt aber beispielsweise auch die eigenen Mitarbeiter.

### Vielseitige Online-Zentrale

Das Ziel: Eine rollenbasierte Online-Zentrale, über die ganz unterschied-

liche Aufgaben abgedeckt werden können. Kunden sollten hier nicht nur ihre Abrechnungen angezeigt bekommen, sondern beispielsweise künftig auch Messdaten zum individuellen Energieverbrauch oder den Heizkosten abrufen können. Aber auch neue Angebote wie etwa die Suche nach einem freien Parkplatz sollte über die Einbindung von LoRa-Sensoren möglich werden. Das geht bis hin zu vollständigen Anwendungen, wie etwa dem mobilen Workforce-Management, die parallel von internen Servicetechnikern und externen Installationsunternehmen genutzt werden sollen.

### Die Cloud-Strategie

Mit der neuen Portallösung treibt die Wilken Software Group zudem konsequent ihre Cloud-Strategie voran und bietet die Lösung als Cloud-Dienst an. Versorgungsunternehmen können so direkt starten, ohne groß in IT-Infrastruktur, -betrieb oder -Know-how investieren zu müssen.

### Hybrides Content-Management

Nötig dafür war zunächst ein leistungsfähiges CMS-System, das neben den klassischen Content Management Funktionalitäten zum Aufbau von Webseiten eben auch komplexe Webanwendungen mit Content versorgen kann. Auf Basis der Lösung arielttools entwickelte Wilken nun ein solches hybrides CMS mit branchenspezifisch ausgeprägten Widgets. Im ersten Schritt entstand so das erste und bisher einzige Branchen-CMS für die Versorgungswirtschaft.

Die Lösung basiert auf einem extrem schnellen Framework, über das auch große Datenmengen verarbeitet werden können, ohne dass dadurch die Performance beeinträchtigt wird – ein wesentlicher Vorteil gegenüber vielen herkömmlichen Opensource-CMS-Lösungen. Ein weiteres wesentliches Merkmal ist der Aufbau neuer Webseiten per Drag & Drop, ohne dass programmiert werden muss. Damit lassen sich die


Portale nicht nur nahtlos in den eigenen Unternehmensauftritt integrieren. Mithilfe so genannter Widgets ist es im Redaktionssystem möglich, die jeweiligen Portalseiten einfach mit der Maus zusammenzubauen – je nach Zielgruppe und Zweck werden die dafür nötigen Bausteine zentral entwickelt und zur Verfügung gestellt.

### Abrechnungsprozesse

Auch für die Integration in die Unternehmensprozesse ist gesorgt: Über den

Wilken P/5 Connector können viele Prozesse in den Abrechnungssystemen durchgängig gestaltet und weitgehend automatisiert abgewickelt werden. Ein weiterer Vorteil ist die einfache Individualisierbarkeit sogenannter „Progressive Web-Applications“. Das sind browserbasierte Anwendungen, die auch offline genutzt werden können und sich auf Smartphones sowie Tablets genauso „anfühlen“, wie extra dafür entwickelte Apps. Im Unterschied zu diesen, müssen sie aber nicht umständlich über die App-Shops der Handy-Anbieter verteilt werden, sondern stehen direkt im

Web-Browser zur Verfügung. In einem ersten Schritt werden die Self-Service-Portale der Wilken-Branchenlösungen für die Versorgungswirtschaft ENER:GY und NTS.suite über die neue Plattform vereinheitlicht. Aber auch die Integration anderer Branchenlösungen ist denkbar. Danach folgen die P/5-Anwendungen für das Finanzmanagement und die weiteren Zielbranchen der Wilken Software Group, wie die Sozialwirtschaft, Gesundheit, Versicherungen, Kirchen und Tourismus. □

 E-world 2020:  
Halle 3, Stand 131

## Was, wenn Ihr Unternehmen den Klimawandel aufhalten könnte?

PPAs – Ihre Möglichkeit Grünstrom direkt aus Erneuerbaren Energien Projekten in Ihrem Unternehmen zu nutzen. Wir bieten attraktive Konditionen, national als auch international.

Erfahren Sie mehr auf:  
[www.rethink-energy.com/energieoptionen](http://www.rethink-energy.com/energieoptionen)



Besuchen  
Sie uns auf der  
E-world 2020,  
Halle 2,  
Stand 426.

 BayWa r.e.

r.e.think energy