



ERFOLGSGESCHICHTE

STADTWERKE LENGERICH

STADTWERKE LENGERICH SETZEN BEI ONLINE-KOMMUNIKATION AUF WILKEN SOFTWARE GROUP

Großkunden fliegen auf neues SWL-Portal

Die Stadtwerke Lengerich (SWL) gehören zu den verbraucherfreundlichsten Stadtwerken Nordrhein-Westfalens und landeten 2014 bei der Strompreisuntersuchung der Verbraucherzentrale NRW auf Platz 10. Für die SWL kein Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Dabei setzt das Unternehmen mit Unterstützung der Wilken Software Group verstärkt auf die Online-Kommunikation – mit durchschlagendem Erfolg.

Schon vor zwei Jahren hatten die SWL auf Basis der Branchenlösung NTS.suite von Wilken ein erstes Kundenportal für die Privatkunden aufgesetzt. Zuvor stand nur ein einfaches Online-Formular zur Verfügung, über das die von den Kunden eingegebenen Informationen zu Zählerständen oder Umzügen per E-Mail versandt und anschließend manuell erfasst werden mussten.

» Das war schlichtweg nicht mehr zeitgemäß. Wir wollten eine echte Prozessintegration. Das bedeutet, die im Kundenportal erfassten Informationen sollten direkt und automatisiert in unserer NTS.suite weiterverarbeitet werden. «

Alexander Schlüter, Leiter Systeme und Prozesse
bei der Stadtwerke Lengerich GmbH

So wurde 2015 in einem ersten Schritt das Modul NTS.portal in die SWL-Website integriert. Aufgrund der guten Erfahrungen mit diesem Angebot gingen die SWL dann 2016 an den Aufbau eines Portals für Großkunden. 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 beim Energiecontrolling oder der -beschaffung nachzukommen“, erläutert Alexander Schlüter.

Aus vertrieblicher Sicht war dabei entscheidend, den RLM-Kunden den direkten Zugriff auf ihre eigenen Daten zu geben. Voraussetzung dafür war ein funktionierendes Energiedatenmanagement für den Vertrieb. Schließlich ist 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 frühzeitig über die NTS.suite und das EDM-System Belvis abgebildet, so dass unser Vertrieb abrechnungs-

seitig jederzeit den vollständigen Zugriff auf die Verbrauchsinformationen seiner Kunden hatte. Jetzt ging es nur noch darum, dies dem Kunden direkt zu ermöglichen“, so Alexander Schlüter. Dafür würde eine gesicherte VPN-Verbindung mit eingeschränkten Nutzungsrechten zum EDM-System Belvis eingerichtet. RLM-Kunden, die das neue Feature nutzen wollen, müssten 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 das Wilken ECM, konnten so einfach in den Prozess integriert werden.

Die Einführung des neuen Großkundenportals verlief in zwei Schritten. Im Rahmen des alljährlichen Kundentags wurde die Zielgruppe schon vorab über die zahlreichen Möglichkeiten des neuen Angebots informiert. Eine zweite schriftliche Information erfolgte dann kurz vor der Live-Schaltung. Obwohl die SWL auf ein hohes Interesse gehofft hatten, lag die tatsächliche Resonanz schließlich weit über allen Erwartungen. 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. «

Alex Hammerschmidt, Geschäftskundenberater bei den SWL

Die SWL-Großkunden können sich nun direkt über ihren Energieverbrauch in Form von Lastganganalysen im Wochenvergleich informieren und mit Hilfe dieser Daten ihren zukünftigen 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 zukünftig völlig neue Möglichkeiten in der direkten Kundenkommunikation“, so Hammerschmidt weiter.

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 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, insbesondere auch, was das Thema Visualisierung und die zunehmende Integrationstiefe angeht“, erklärt Alexander Schlüter. 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.



SWL-Größkunden haben über das NTS-portal alle wichtigen Informationen zu Lastgängen, Börsenpreisen oder Rechnungen direkt im Zugriff.