



Individualisierbare Schnittstellen

Die neuen Portalsysteme sind zentrale Kommunikationsschnittstellen, die dem Besucher passgenaue Inhalte anbieten. Eine solche Individualisierung ist mit Standard-Content-Management-Systemen kaum umsetzbar. One2One-Portale sind dagegen deutlich flexibler.

Kundenportale von Versorgungsunternehmen arbeiten heute meist immer noch nach dem Motto „eins für alle“: Jedem, der das Portal besucht, werden dieselben Inhalte angezeigt. Zudem werden die Portale in der Regel separat vom Internet-Auftritt und den operativen Anwendungen im Unternehmen aufgesetzt und erst danach über Schnittstellen angebunden. Die neue Generation der Portalsysteme ist dagegen direkt in die Informationsflüsse integriert. Damit wird sie zur zentralen Kommunikationsschnittstelle, die jedem Besucher genau die Inhalte anbietet, die er in seiner aktuellen Lebenslage benötigt. Und dies nicht nur für Kunden, sondern

auch für Partnerunternehmen oder Mitarbeiter.

„Für Versorgungsunternehmen reicht es nicht mehr aus, einmal jährlich über die Rechnung mit dem Kunden zu kommunizieren. Um Kunden langfristig zu binden, benötigen sie heute eine Vielzahl von Kontaktpunkten und Inhalte, die tatsächlich interessant für die jeweilige Zielgruppe sind“, berichtet Daniel Paulmaier, verantwortlich für die strategische Produktentwicklung der Wilken Software Group. Mit dem One2One-Portal hat Wilken eine Lösung entwickelt, über welche die Kommunikation kundengerecht steuerbar wird. So können bei Schülern

zum Beispiel ÖPNV-Angebote oder saisonale Aktionen im Freibad im Vordergrund stehen. Dem Studenten wird dagegen ein spezieller Out-of-Area-Tarif angeboten, um ihn als Kunden zu halten. Bei jungen Familien rückt beispielsweise die Photovoltaikanlage für das künftige Eigenheim in den Fokus. Für die älteren Generationen wird ein barrierefreier Zugang zum Portal eingerichtet.

Mit herkömmlichen Content-Management-Systemen (CMS) ist eine solche Individualisierung kaum zu leisten. Denn das Layout ist oftmals weitgehend durchprogrammiert und lässt nur wenig Spielraum. One2One-Portale hingegen sind deutlich flexibler: Über ein Redaktionssystem können die Seiten einfach am jeweiligen Interessentenprofil ausgerichtet werden, ohne dass dafür Programmierkenntnisse

erforderlich sind. Widgets ermöglichen es im Redaktionssystem, die jeweiligen Portalseiten einfach mit der Maus zusammenzubauen – je nach Zielgruppe und Zweck werden die dafür notwendigen Bausteine zentral entwickelt und zur Verfügung gestellt.

Tagesaktuelle Inhalte

„Damit ist es möglich, den Aufbau der Seite jederzeit anzupassen, wichtige Inhalte weiter oben zu platzieren oder aktuelle Angebote hervorzuheben. Der Vorteil: Die Pflege der Seiten kann tagesaktuell erfolgen, ohne dass dazu externe Unterstützung notwendig ist“, erklärt Daniel Paulmaier. Das P/5 One2One-Portal basiert zudem auf einem extrem schnellen Framework, über das auch große Datenmengen verarbeitet werden können, ohne dass dadurch die Performance beeinträchtigt wird – ein weiterer Vorteil gegenüber vielen herkömmlichen Open-Source-CMS-Lösungen. „Damit eignet sich diese Technologie auch für den Einsatz im Massengeschäft, beispielsweise bei der Vermarktung von Breitband-Produkten, die immer mehr Stadtwerke in ihr Portfolio aufnehmen“, berichtet Paulmaier.

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 im Unternehmen eingesetzten Anwendungen. Anders als

die normalen Websites wird für die Entwicklung und Pflege meist kein CMS verwendet. 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. Solche Lösungen sind aufwendig im Betrieb und fehleranfällig. „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“, erläutert Daniel Paulmaier.

Beim P/5 One2One-Portal geht Wilken einen anderen Weg. Über den Wilken P/5 Connector können viele Prozesse durchgängig gestaltet und weitgehend automatisiert abgewickelt werden, bis hin zum Abrechnungssystem. Dabei stehen nicht nur die herkömmlichen Self-Service-Prozesse im Fokus, wie etwa die Änderung der Bankverbindung. Es wird vielmehr möglich, eigene Angebote mit denen von Partnern zu kombinieren. So kann der Theaterabend mit dem ÖPNV-Ticket und dem Sekt in der Pause zum Paketpreis angeboten werden.

Über die Widget-Technologie lassen sich aber auch ganz andere Angebote integrieren: Der jungen

Familie wird über die eigene Seite beispielsweise auch die kommunale Kita-App angeboten, den Senioren Programm-Tipps der Volkshochschule und den Studenten ein Ticketing-System für Veranstaltungen. „Durch die Integration von passenden Mehrwertdiensten lässt sich so die Attraktivität der eigenen Seite deutlich steigern – mit entsprechend positiven Auswirkungen auf die Zugriffszahlen“, beschreibt Paulmaier die Möglichkeiten.

Progressive Web-Applications

Ein weiterer Vorteil ist die einfache Individualisierbarkeit so genannter Progressive Web-Applications. Das sind browserbasierte Anwendungen, die auch offline und mit mobilen Endgeräten genutzt werden können.

Künftig sollen sämtliche Prozesse eines Versorgungsunternehmens, an denen externe Zielgruppen wie Kunden, Geschäftspartner oder auch die eigenen Mitarbeiter beteiligt sind, über diese Portal-lösungen beziehungsweise Progressive Web-Applications abgebildet werden können. Das Ziel: Eine rollenbasierte Online-Zentrale, über die unterschiedliche Aufgaben abgedeckt werden. Kunden sollten hier nicht nur ihre Abrechnungen angezeigt bekommen, sondern beispielsweise künftig auch Messdaten zum Energieverbrauch abrufen können. Aber auch neue Angebote wie etwa die Suche nach einem freien Parkplatz wird über die Einbindung von LoRaWAN-Sensoren möglich werden. Das geht bis hin zu vollständigen Anwendungen wie etwa dem mobilen Workforce Management.

Uwe Pagel ist Geschäftsführer der Press'n Relations GmbH, Ulm.