

Alles in einem Portal

Um kundenbezogene Prozesse lückenlos auf einer Plattform abzubilden, setzen die Stadtwerke Borken und Coesfeld auf das One2One-Portal von Wilken. Nach Strom und Gas sollen darüber bald auch Wasser und Nahwärme angeboten werden.

Bereits 2016 starteten die Stadtwerke Borken und Coesfeld im Münsterland eine intensive Zusammenarbeit, um die beiden Unternehmen strategisch weiterzuentwickeln. Seitdem sie in den vergangenen Jahren einen arbeitsrechtlichen Gemeinschaftsbetrieb, den Emergy-Verbund, gegründet haben, wachsen sie vom Corporate Design bis zu den Produkten zusammen. Dieser Prozess sollte nun auch durch ein einheitliches Kundenportal sichtbar werden. Ziel war neben dem Aufbau einer performanten Self-Service-Plattform für die rund 80.000 Tarifkunden vor allem die lückenlose Abbildung der gesamten Bestellstrecke für Strom und Gas. In das One2One-Portal der Wilken Software Group sollen künftig aber auch weitere Bereiche integriert werden.

Im Zentrum der Zusammenarbeit zwischen den Stadtwerken Borken und Coesfeld steht die Emergy Führungs- und Servicegesellschaft mbH. Auf die Vereinheitlichung interner Prozesse, die Bündelung von Aufgaben und die Abstimmung von Corporate Design sowie Online-Auftritt folgte zum Jahresbeginn 2021 die Zusammenführung der Produkte. Mit einem neuen Kundenportal sollten anschließend die kundenbezogenen Prozesse abgebildet werden – von der Eingabe der Zählerstände über die Änderung der Bankverbindung bis hin zum vollständig digitalisierten Order-to-Cash-Prozess. Das Ziel:

eine durchgängige Automatisierung aller zugehörigen Abläufe durch eine tiefe Integration des Portals mit der Branchenlösung Wilken



Emergy-Verbund: Der Wind steht auf Kooperation.

NTS.suite, die in Borken und Coesfeld bereits im Einsatz war.

Intensive Zusammenarbeit

Um die passende Lösung zu finden, entwickelten die beiden Stadtwerke zunächst ein Pflichtenheft. Dabei wurden über die reine Funktionalität der in Betracht kommenden Lösungen hinaus auch systemische Anforderungen abgefragt. Zum zentralen Kriterium wurde hierbei die Möglichkeit, die gesamte Bestellstrecke im System abzubilden. „Unser Ziel war es, Vertragsabschlüsse vollständig online und medienbruchfrei abzuwickeln: Von der Auswahl des Tarifs bis zur Abrechnung muss alles automatisiert in der Software verarbeitet werden. Nicht nur die Customer Journey wird so

optimiert – der Aufwand sinkt, der Prozess läuft deutlich schneller ab und die Verarbeitung der Kundendaten ist wesentlich sicherer“, erläutert Birgit Nießing, Fachbereichsleiterin Kundenservices bei Emergy.

Nach der Prüfung von drei möglichen Lösungen fiel die Wahl

schließlich auf das One2One-Portal von Wilken. „Ein Vorteil war sicher die tiefe Integration des Portals in die NTS.suite. Zudem konnten wir als Pilotkunde dieser neu entwickelten Lösung auch direkt Einfluss auf die weitere Ausgestaltung des Systems nehmen“, begründet Nießing die Entscheidung. Entsprechend intensiv gestaltete sich die Zusammenarbeit. Um die Ziele schnell zu erreichen, wurde ein gemeinsames Projekt-Team gebildet und ein agiles Scrum-Management eingerichtet. In zweiwöchigen Sprint Meetings konnten die jeweils definierten Schritte dann effektiv umgesetzt werden. Außerdem wurde den Unternehmen ein eigenes Testportal bereitgestellt. Besonders hebt Nießing den Austausch mit den Projektverantwortlichen bei

Wilken hervor: „Unsere Ansprechpartner haben wirklich verstanden, was wir benötigen und wie sich das in die Praxis umsetzen lässt.“ André Wigger, Abteilungsleiter Kundenservice und Forderungsmanagement bei Emergy, stimmt dem zu: „Das Feedback unter den Kollegen war durchweg positiv. Alle sind mit dem Endprodukt und der Zusammenarbeit mit Wilken sehr zufrieden.“

Kundenfreundliche Migration

Hohe Zufriedenheit mit der Umsetzung bedeutet freilich nicht, dass während des Projekts keine Hürden zu meistern waren. So galt es zum Beispiel die rund 3.000 Kunden aus der bereits bestehenden Portallösung der Stadtwerke Borken in das neue System zu migrieren. Wigger erläutert: „In Borken wurde bereits 2012 ein Online-Kundenportal eingeführt. Nach fast zehn Jahren war dieses aber technisch völlig veraltet und auch das Seitendesign war nicht mehr zumutbar.“ In Zusammenarbeit mit Wilken wurden die Datensätze direkt in das One2One-Portal übernommen. Alle Kunden, die das Alt-Portal genutzt hatten, konnten sich nach nur eintägiger Unterbrechung mit ihren gewohnten Nutzerdaten im neuen System anmelden. Mit dem Unterschied, dass nun keine manuellen Zwischenarbeiten mehr erforderlich waren: Die Kundeneingaben konnten direkt in die NTS.suite übernommen werden.

Kleine Probleme ließen sich dabei schnell beheben: „Am Anfang traten gelegentlich Fehler auf, wenn etwa die Bankverbindung nicht korrekt übernommen wurde. Solche Ruckler sind aber zu erwarten, vor allem bei einer ganz neuen Lösung“, so Nießing. Im Austausch mit dem

Wilken-Team konnten derartige Unebenheiten rasch und unkompliziert geglättet werden.

Neue Portalfunktionen

Auf die erfolgreiche Inbetriebnahme des Portals im Herbst 2021 folgte die Freischaltung weiterer Funktionen – etwa eines elektronischen Kundenpostfachs. Der Dokumentenzugriff erfolgt durch die Integration der vorhandenen Archivsysteme; über neue Dokumente, etwa eine Rechnung, wird der Kunde automatisiert benachrichtigt. Ein weiterer Schritt betrifft den Order-to-Cash-Prozess, der künftig nicht nur die Energieverträge umfassen soll: „Die Stadtwerke Borken und Coesfeld verkaufen ja nicht nur Strom und Gas. Wir wollen deswegen schrittweise auch Verträge für die Wasserlieferung

und Nahwärme über das One2One-Portal anbieten“, so Wigger.

Mittelfristig wird zudem geprüft, welche spartenübergreifenden Bündelprodukte umgesetzt werden sollen. Für Wigger ist klar: „Es braucht Angebote, die einen echten Mehrwert bieten, und effiziente Software-Lösungen für die dahinterstehenden Prozesse. Mit dem One2One-Portal wollen wir künftig unter anderem in der Lage sein, diverse Vertragskonten, etwa für Elektromobilität oder auch das Stadtwerke-Förderprogramm, reibungslos in einem einheitlichen System zu verwalten. Zusammen mit Wilken sind wir auf einem guten Weg, diese Vision in die Praxis umzusetzen.“

Christoph Buck arbeitet für die Press'n'Relations GmbH in Ulm.

RENEXPO INTERHYDRO

[3. - 4. März 2022]

Messezentrum Salzburg
Fachmesse für Wasserkraft & Kongress

