



STADTWERKE
DESSAU



SAP Kundenportal bei den Stadtwerken Dessau



Wie man mit einem Self-Service Portal Kosten spart und den Kundenservice verbessert

Auf dem hart umkämpften Versorgungssektor kann nur der punkten, der den Spagat zwischen Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Erhöhung der Servicequalität schafft. Self-Service Portale, mit denen Kunden notwendige Interaktionen mit ihrem Versorger bequem von zu Hause aus abwickeln, sind der Schlüssel zum Erfolg. Durch die professionelle Unterstützung der GISA GmbH wurde bei den Stadtwerken Dessau ein derartiges Kundenportal erfolgreich umgesetzt.

IT. Mehr als Standard. **GISA**[®]

Stadtwerke Dessau

Die Dessauer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH sind mit 385 Mitarbeitern und einem Umsatz von 182 Millionen Euro eines der größten Unternehmen im Raum Dessau-Roßlau. Als kommunaler Dienstleister versorgt die DVV mehr als 49.000 Kunden, u.a. mit Strom,

Wasser, Gas, Fernwärme und Telekommunikationsdienstleistungen. Bei der DVV stehen vor allem große Kundennähe und hohe Servicequalität im Fokus. Um diese Bereiche weiter zu optimieren, setzt die DVV in Zukunft auf ein Kundenportal mit Self-Services.

"Mit dem Kundenportal investieren wir in die Zukunft. Für unsere Kunden heißt das: mehr Dienstleistung rund um die Uhr. Unter dem Strich ist dies ein klarer Wettbewerbsvorteil für unser Unternehmen."

Thomas Zänger, Geschäftsführer der Stadtwerke Dessau



Zielstellungen

Die Verarbeitung von Kundendaten war lange Zeit mit verschiedenen Medienbrüchen behaftet, denn ein direkter Kanal zum Kunden fehlte bisher. Diese konnten bisher ihre Daten und Zählerstände nur per Post, Telefon oder persönlich beim Kundenberater mitteilen, während Sachbearbeiter die Daten dann manuell ins SAP IS-U eingeben mussten. Mit dem Einsatz des Kundenportals wurde diese Lücke geschlossen und eine direkte Schnittstelle vom Kunden zum SAP IS-U geschaffen. Ziel war es, den bisherigen Prozess wesentlich zu verschlanken und dem Kunden gleichzeitig ein echtes Plus an Service zu bieten.

Das Projekt

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde das Projekt in zwei Phasen unterteilt. Zunächst wurden in einer ersten Phase die relevanten Services für die Bestandskunden umgesetzt. Neben den Services für die Änderung der Vertrags-, sowie den persönlichen Daten, sollte hier auch die Möglichkeit zur Zählerstandsübermittlung geschaffen werden.

In der zweiten Phase kommen Funktionen hinzu, die auf das Neukundensegment abzielen. Dazu gehören Tarifvergleiche und das Bestellen von Produkten online von zu Hause.

„Die Zusammenarbeit mit dem Projektteam der GISA im Projekt DVV Kundenportal war sehr angenehm und erfolgreich. In einer konstruktiven Atmosphäre wurden unsere Anforderungen aufgenommen und bildeten die Grundlage für die Umsetzung.“

Jürgen Herdan, Abteilungsleiter Abrechnung

Ansprechpartner

Stadtwerke Dessau

Jürgen Herdan – Abteilungsleiter Abrechnung
Telefon: 0340 899-1520
jherdan@dvv-dessau.de
www.dvv-dessau.de

GISA GmbH

Fritz Hahne – Key Account Manager EVU
Telefon: 0345 585 - 2214
fritz.hahne@gisa.de
www.gisa.de

Short Facts

Branche: Versorgungswirtschaft

Aufgaben:

- › Aufbau eines Kundenportals
- › Schaffung eines neuen Vertriebskanals
- › Verbesserung der Servicequalität

Kunde: Stadtwerke Dessau

385 Mitarbeiter (2009)
182 Mio € Umsatz (2009)
49.000 Kunden

erfolgreiche Produktivsetzung:
01.09.2010

"Durch intensive Workshops mit der DVV wurde die Brücke zwischen IT und den Prozessanforderungen geschlagen. Dadurch orientiert sich die Lösung optimal an den Bedürfnissen der Versorgungsbranche."

**Mathias Rokosch,
Projektleiter GISA GmbH**

Umsetzung

Der IT-Dienstleister GISA hat eine Lösung mit hohem Standardisierungsgrad konzipiert, die auch bei anderen Stadtwerken eingesetzt werden kann. Darüber hinaus ist das Kundenportal mit geringem Aufwand beliebig erweiterbar. Das Kundenportal auf Basis einer Serviceorientierten Architektur (SOA) zu entwickeln, versprach genau jene Flexibilität, die der Einsatz bei verschiedenen Kunden mit jeweils eigenen Systemlandschaften erforderlich macht. Zusätzlich sorgt der hohe Wiederverwendungsgrad dafür, dass die Lösung kostengünstig angeboten werden kann.

Alle Funktionen des Kundenportals wurden vollständig automatisiert abgebildet und kommunizieren direkt mit dem SAP IS-U, ohne dass das Eingreifen eines Sachbearbeiters notwendig ist. Zu diesem Zweck wurden die Prozesse neu gestaltet, um sowohl ein Höchstmaß an Schnelligkeit als auch an Sicherheit zu gewährleisten.

Die GISA GmbH

Die GISA GmbH ist der größte unabhängige IT-, Prozess- und Outsourcingdienstleister in Mitteldeutschland. Mit mehr als 450 Mitarbeitern bietet die GISA GmbH innovative Lösungen für alle Kunden, die sich den neuen Anforderungen im liberalisierten Energiemarkt stellen müssen.