

## Referenzprojekt

envia Mitteldeutsche Energie AG

### Kundenbindung mit Online-Services: Das Energiekaufhaus der enviaM auf Basis des SAP Enterprise Portal

**Referenzkunde** Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt rund 1,4 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energiedienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Gemeinsam gestalten sie die Energiezukunft für Ostdeutschland. Anteilseigner der enviaM sind die RWE AG mit 58,6 Prozent und rund 650 ostdeutsche Kommunen mit 41,4 Prozent.

**Ausgangslage** Für die enviaM ist das Internet ein entscheidender Vertriebskanal. Besucher der Website informieren sich hier über aktuelle Produkte und Aktionen und schließen direkt online neue Strom- oder Gasverträge ab. Um die damit verbundenen Prozesse zu verschlanken und so weit wie möglich zu automatisieren, entschied sich die enviaM für eine Lösung auf Basis des SAP Enterprise Portals. Ergänzt um ein leistungsstarkes Content Management System wurde so ein hohes Maß an Integrierbarkeit in die bestehende SAP CRM und IS-U Systemlandschaft geschaffen. Die bisherigen Bestell- und Serviceprozesse des Vertriebsauftritts wurden mit der SAP-eigenen UI-Technologie WebDynpro Java realisiert. In Bezug auf die grafische Gestaltung mussten jedoch wesentliche Einschränkungen hingenommen werden, so dass es einen deutlichen Bruch gegenüber dem übrigen Website-Design gab. Zudem ließ die Performance bei Zugriffsspitzen spürbar nach.

**Projektziel** Im Vordergrund stand für die enviaM die Verbesserung der Akzeptanz des Onlineauftritts. Neben einer höheren Abschlussquote für diesen Vertriebskanal, sollten deutlich mehr Kunden für die Nutzung der Self Services gewonnen werden. Das wollte man vor allem durch eine Verbesserung der User Experience erreichen. Eine gezielte Anleitung der Kunden, Unterstützung bei der Produktauswahl und ein optisch überzeugender und stringenter Bestellprozess standen hier im Fokus.



#### Branche

Energieversorger

#### Unternehmensstruktur

Konzern

#### Mitarbeiter

4.100 (enviaM-Gruppe)

#### Lösung/Leistung

Umsetzung Energiekaufhaus auf Basis SAP Enterprise Portal

#### Projektlaufzeit

März 2013 bis Juli 2014  
geteilt in 3 Projektphasen

In einem zweiten Schritt sollten die Customer Self Services überarbeitet werden. Wichtig war die direkte Integration der Bestandssysteme der enviaM, um Kunden in Echtzeit den Zugriff auf ihre Daten sowie die direkte Änderbarkeit zu ermöglichen. Neben einer Übersicht über Rechnungen, zu leistende Abschlagszahlungen und die Zählerstands-meldungen sollte auch eine Funktion zur Erteilung des SEPA Last-schriftmandats implementiert werden - datenschutzkonform und rechtssicher.

**Projektverlauf** Aufgrund der Komplexität sowie der zeitlichen Vorgaben zur Umsetzung einzelner Komponenten wurde eine stufenweise Um-setzung favorisiert. Jede Stufe des Projektes begann mit einer dedi-zierten Konzeptphase. Dafür wurden die funktionalen Anforderungen, technischen Rahmenbedingungen sowie die Designanforderungen vor dem Hintergrund des übergreifenden Projektziels gemeinsam mit dem Kunden evaluiert. So konnten die Rahmenbedingungen für einen abgegrenzten Bereich abgesteckt und gleichzeitig der Überblick über das Gesamtprojekt behalten werden. Auf Basis der definierten Anfor-derungen wurden die Abnahmekriterien für die Tests erstellt und da-durch für alle Beteiligten klare Vorgaben geschaffen. Zur Sicherstel-lung einer reibungslosen Umsetzung wurde während des gesamten Projektes außerdem auf ein sauberes Qualitätsmanagement sowie regelmäßige Jour Fixes zur Abstimmung aktueller Themen gesetzt.

**Highlights** Besonders hervorzuheben ist die effektive und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Projektteams der enviaM und der GISA. Trotz hoher Komplexität konnte das Projekt innerhalb eines eng gesteckten Zeitplanes umgesetzt werden.

***„Für einen modernen Energiedienstleister ist es heute unerlässlich, einen professionellen Webauftritt zu haben. Dieser muss nicht nur alle wichti-gen Funktionen übersichtlich auf einen Blick bieten, sondern auch auf mobilen Endgeräten reibungslos funktionieren. Unser langjähriger IT-Partner hat uns hier effektiv und professionell unterstützt. Für unsere Kunden und auch für unser Geschäft ein täglicher Nutzen.“***

*Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse, enviaM*

## Kontakt

Möchten Sie mehr Informationen zu diesem Projekt? Sprechen Sie uns an!

**GISA GmbH**  
Leipziger Chaussee 191a  
06112 Halle

Telefon: 0800 7000585\*  
E-Mail: [vertrieb@gisa.de](mailto:vertrieb@gisa.de)

[www.gisa.de](http://www.gisa.de)

\*kostenfrei aus dem dt. Festnetz

**Die GISA GmbH** Die GISA ist IT-Komplettendienstleister sowie Spezialist für die Energiewirtschaft und öffentliche Auftraggeber. Durch ihre langjährige Erfahrung verfügt die GISA über ein exzellentes Marktverständnis. Das Leistungsspektrum des Unternehmens führt von der Prozess- und IT-Beratung über die Entwicklung und Imple-mentierung von innovativen IT-Lösungen bis hin zum Outsourcing kompletter Geschäftsprozesse und IT-Infrastrukturen. Die GISA be-schäftigt deutschlandweit mehr als 600 Mitarbeiter an fünf Standorten.