



— **Stadtwerke Lindau: Drei Portale festigen Kundenbindung**

- ✓ **Vertriebskundenportal als Alternative zum Mehrmandantenmodell**
- ✓ **Tarifikundenportal minimiert Prozesskosten**
- ✓ **Großkundenportal zeigt teure Stromspitzen**

"Durch das Kundenportal konnten wir schon verlorene Kunden zurück gewinnen."

Jürgen Ohneberg, Leiter IT

— Stadtwerke Lindau: Drei Portale zur Kundenbindung

Die Stadtwerke Lindau setzen beim Unbundling auf das neue Vertriebskundenportal von Wilken Neutrasoft. Zusammen mit dem Tarifikundenportal und dem Großkundenportal ergibt sich so eine einheitliche Internet-Plattform. Diese wird bei den Stadtwerken Lindau in Kombination mit "visitcity" zu einem Standort-Informationssystem.



Zeitgleich mit der Entscheidung für das Vertriebskundenportal als kostengünstige Alternative zum Mehrmandantenmodell fiel bei den Lindauer Stadtwerken die Entscheidung, weitere fünf Jahre mit Wilken Neutrasoft zusammenzuarbeiten. Der neue Rahmenvertrag bezieht sich auf Wartung, Support und Einsatz der Software auf Basis von Microsoft Dynamics™ NAV. Technologisch überzeugten die Prozesse im Energiedatenmanagement sowie im Marktdatenaustausch. Das integrierte Rechnungswesen mit Auftragswesen, Billing und Berichtswesen ist bei den Stadtwerken Lindau seit 2005 erfolgreich im Einsatz.

1. Vertriebskundenportal hält Kosten niedrig

Anfang Februar 2010 bestätigte die Bundesnetzagentur die Zulässigkeit des neu entwickelten Vertriebskundenportals. Damit ist NTS.portal vpk eine „geeignete und dauerhafte Lösung zur Umsetzung“ des von der Bundesnetzagentur geforderten Unbundlings.



"Durch das Kundenportal konnten Prozesskosten deutlich gesenkt werden. Gleichzeitig sind durch die Plattform nachweislich neue Kunden gewonnen, sowie verlorene Kunden zurückgewonnen worden."

Jürgen Ohneberg,
Leiter IT Stadtwerke Lindau

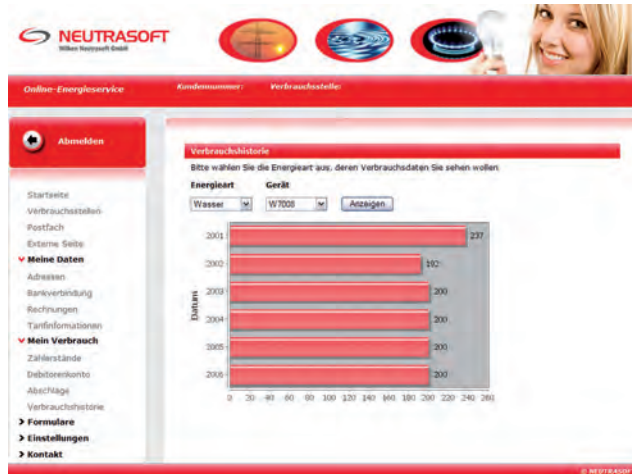
Der Vorteil:

Anders als beim Einsatz des Mehrmandantenmodells wird die Organisationsstruktur hier beibehalten. Die internen Prozesse bleiben bestehen. Dieser alternative Weg wird derzeit von vielen Stadtwerken bevorzugt, da er schnell umzusetzen ist und Kosten spart.

Wilken Neutrasoft setzt hier auf eine sichere Datenverbindung via Webservices. Diese Kommunikation integriert bei schreibendem Zugriff alle Prüfroutinen von Microsoft Dynamics™ NAV. Technologisch ist dazu eine VPN-Verbindung notwendig, die mittels einer digitalen Signatur den Zugriff von außen absichert.

2. Tarifikundenportal minimiert Prozesskosten

Die Stadtwerke Lindau entschlossen sich bereits 2005 ein Portal für Privatkunden aufzubauen. Es wurde in Zusammenarbeit mit der GET AG und Wilken Neutrasoft entwickelt. Heute ist es bei 15 Stadtwerken im Einsatz. Grundlage ist die Software NTS.portale – ein Online-Energieservice innerhalb der NTS.suite.



Das Tarifikundenportal ermöglicht die Zählerstandserfassung, die Änderung von Stammdaten und Bankverbindungen sowie die Bereitstellung digitaler Rechnungen. Dies automatisiert Kundenprozesse, die normalerweise im Service Center bearbeitet werden müssen. Durch Informationen, z. B. Energielexikon, News, Spartipps oder Geräteberatung wird ein Mehrwert für den Privatkunden generiert.

Das Tarifikundenportal garantiert den Stadtwerken Lindau eine effiziente Datenhaltung. Gleichzeitig wurden Prozesskosten deutlich gesenkt. Sogar verlorene Kunden konnten zurückgewonnen werden.



Über die Stadtwerke Lindau:

Einzigste Gesellschafterin ist die Stadt Lindau (Bodensee). Die Stadtwerke Lindau liefern Strom, Gas, Wasser und Wärme. Mit rund 170 Beschäftigten werden außerdem Bäder, der Nahverkehr und die Telekommunikation betrieben. Das Unternehmen erwirtschaftet einen Umsatz von jährlich rund 50 Millionen Euro.

Weitere Informationen unter www.stadtwerke-lindau.de

3. Großkundenportal zeigt Stromspitzen

Das Großkundenportal zeigt die Lastverläufe im Stromverbrauch einzelner industrieller Großkunden. Ziel ist es, durch die Analyse Spitzenauslastungen zu verringern und damit Strom und Geld zu sparen. Davon profitieren nicht nur die Kunden, sondern auch die Stadtwerke selbst.



Denn Sondervertragskunden mit ihren großen Abnahmemengen und den speziell ausgehandelten Energielieferverträgen gehören heute zu den größten Kunden der Energieversorger.

Durch große Abnahmemengen beeinflussen sie die Kalkulation des Energieeinkaufs. Dabei ist es entscheidend, eine möglichst gleichmäßige Energieabnahme zu erreichen. Denn Lastspitzen, die über die kalkulierte Menge hinausgehen, kosten viel Geld – sowohl den Energieversorger als auch deren Kunden. Das Großkundenportal wird im Internetauftritt des Energieversorgers integriert. Es wird einmalig eingerichtet. Danach steht es den Anwendern mit einem Mausklick unter der Rubrik „Online-Energieservice“ zur Verfügung. Eine Zoomfunktion ermöglicht, den Stromverbrauch bis auf die Viertelstunde genau zu analysieren.

Das Großkundenportal steht rund um die Uhr zur Verfügung. Neben der Darstellung der Lastgänge bietet es den Stadtwerken Lindau weitere Vorteile: Hier werden Zusatzinformationen wie Rechtsverordnungen und Energiespartipps bereitgestellt. Das Portal wird damit zugleich zu einem persönlichen Archiv. Dies gilt auch für Rechnungen, die jetzt nicht mehr verlorengehen können. Das Portal wird im Rechenzentrum von Wilken Neutrasoft betrieben. Der Datenaustausch erfolgt über eine sichere VPN-Verbindung.

Gründungsjahr:
1975

Willkommen bei der Wilken NEUTRASOFT GmbH

Zuhause in der Energiebranche

Seit über 30 Jahren entwickelt Neutrasoft Software für die Energiebranche. Aktuell vertrauen rund 250 Stadtwerke auf unsere Softwarelösungen. Diese werden auf Basis von Microsoft Dynamics™ NAV entwickelt.

Praxisnähe aus Überzeugung

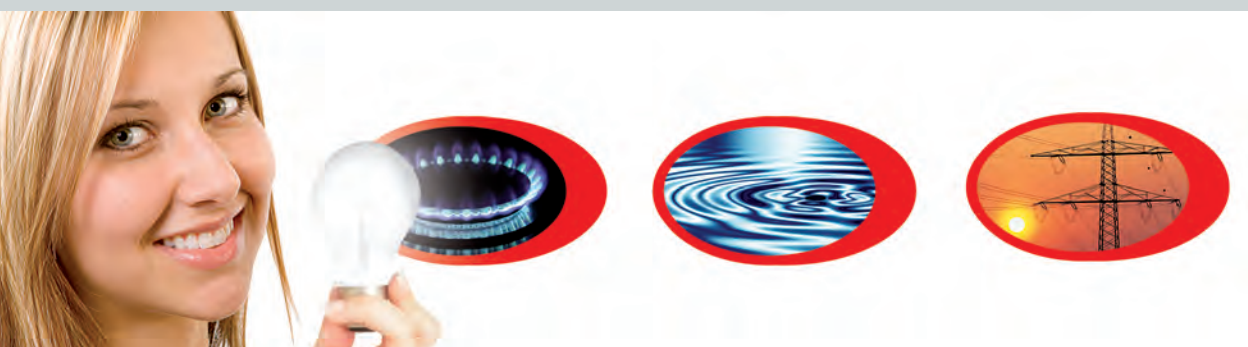
Die Mitarbeiter der Wilken Neutrasoft GmbH sind Branchenspezialisten. Sie kennen Ihre Geschäftsprozesse und die Anforderungen an Ihre Branche (GPKE, Geli Gas, Anreizregulierung, etc.). Unsere Mitarbeiter geben Ihnen Anregungen, wie Sie Ihre Abläufe kontinuierlich verbessern können. Marktdatenaustausch, Mehrmandantenfähigkeit – wir haben die Lösungen für Ihre Herausforderungen!

Investitionssicherheit

Seit 2009 ist Neutrasoft Teil der Wilken Gruppe. Mit 390 gemeinsamen Kunden ist die Wilken-Gruppe der größte Anbieter von Softwarelösungen für Energieversorger.

Verankerte Partnerschaft

Wilken Neutrasoft pflegt die engsten Kundenbeziehungen in der Branche. Unsere Kunden sind in Arbeitskreisen und Fachbeiräten organisiert und geben uns regelmäßig Rückmeldung. Nichts wird am „grünen Tisch“ oder am Kunden vorbei entwickelt!



Wilken Neutrasoft GmbH
Hansaring 106
D-48268 Greven
Telefon: +49 (0) 2571-505-0
Telefax: +49 (0) 2571-505-101
www.neutrasoft.de · info@neutrasoft.de

ANWENDER BERICHTEN