

Kundenservice: CRM im Verbund mit Online-Portal

Der digitale Draht zum Kunden

Die Digitalisierung der Kundenserviceprozesse steht auch in der Energiewirtschaft ganz oben auf der Agenda. Das zeigt sich unter anderem in einer starken Nachfrage nach Online-Kundenportalen in Kombination mit leistungsfähigen CRM-Lösungen. Die Gesamtlösung aus CRM und Kundenportal der Cursor Software AG und der ITC AG schlägt dabei mehrere Fliegen mit einer Klappe: Da das Portal direkt mit dem CRM verknüpft ist, haben die Unternehmen jederzeit einen Überblick über die Online-Aktivitäten der Kunden – eine enorme Erleichterung für Vertriebs- und Service-Teams.

»Vor allem die jüngste Vergangenheit mit den geschlossenen Kundencentern während der Corona-Pandemie hat deutlich gemacht, wie wichtig es für Netzbetreiber und Versorger ist, online nah am Kunden zu bleiben«, sagt André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing bei der ITC AG. Aktuell stehen Netzbetreiber zum Beispiel vor der Herausforderung, die Flut von Netzanschlussanträgen für Ladeeinrichtungen der E-Mobilität und für Solaranlagen zu bewältigen.

Von der Portal-Lösung profitieren

Setzen Unternehmen auf das Cursor-CRM-Portal powered by ITC, profitieren sie von einer verbesserten Kundenbindung, geringen Kosten, mehr Transparenz, optimierten und automatisierten kundenbezogenen Prozessen sowie direkt verfügbaren Daten im CRM. Deren Mitarbeiter wiederum haben mehr Zeit für die fachliche Arbeit, da sie zum Beispiel weniger Nachfragen nach dem Bearbeitungsstand zu beantworten haben. »Die Kunden haben den Vorteil einer

uneingeschränkten Erreichbarkeit des digitalen Service. Anwesenheitspflichten, wenn der Ablesedienst sich angemeldet hat, sind nicht mehr zeitgemäß«, erläutert Andreas Lange, CSO bei Cursor.

Gesetzliche Verpflichtung für Netzbetreiber

Vor allem für Netzbetreiber sind zudem die gesetzlichen Rahmenbedingungen klar definiert – und zwar auf der Grundlage des § 8 Abs. 7 EEG 2023. Dort heißt es ganz konkret, dass die Unternehmen bis zum 1. Januar 2025 ihren Kunden ein Webportal für Netzanschlussbegehren zur Verfügung stellen müssen. Allgemeine Informationen zum Netzanschluss sind dann zudem auf der Internetseite des Betreibers zu veröffentlichen. Darunter zählen Bearbeitungsschritte, notwendige Informationen für ein Anschlussbegehren sowie entstehende Kosten durch einen Netzanschluss. Der Gesetzgeber verpflichtet Netzgesellschaften außerdem dazu, ihre Verfahren zu digitalisieren und weitgehend zu vereinheitlichen. Die Reaktionsfrist für Netzanschlussbegehren verkürzt sich von aktuell acht auf dann vier Wochen. »Mit der modular aufgebauten und an das individuelle Corporate Design anpassbaren Gesamtlösung geben wir den Kunden aus dem Netzbetrieb eine performante Lösung an die Hand, mit der sie diese Erfordernisse, zum Beispiel mit Blick auf Veröffentlichungspflichten oder das Bilanzkreismanagement, im Griff haben«, so Lange und von Falkenburg unisono.

Modularität und flexible Erweiterungen

Die modular aufgebaute Lösung bietet eine Vielzahl von digitalen und standardisierten Kundenprozessen. »Sie ist im Grunde ein Baukasten, der die unterschiedlichsten Prozesse umfasst. Je nachdem, was ein Kunde benötigt, können diese dann freigeschaltet und



Quelle: Cursor/ITC

André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing bei der ITC AG: »Vor allem die geschlossenen Kundencenters während der Corona-Pandemie haben deutlich gemacht, wie wichtig es für Netzbetreiber und Versorger ist, online nah am Kunden zu bleiben.«

eingrichtet werden«, erklärt von Falkenburg und ergänzt: »Im Netzbereich wichtig sind zum Beispiel die Prozesse rund um Stammdatenverträge, Dokumente, Kundendaten, Zählerstand und Rechnungen.« Auch eine rollenspezifische Konfiguration, zum Beispiel speziell auf den Bedarf von Installateuren zugeschnitten, ist vorgesehen. Letztere richtet sich an registrierte, geprüfte und im jeweiligen Installateurverzeichnis aufgeführte Fachbetriebe. Deren Mitarbeiter können den Bearbeitungsstand einzelner Transaktionen über einen individualisierten Zugang im Portal einsehen und bearbeiten. So ist er sichtbar dokumentiert und für alle Seiten transparent. Die Meldung für die Inbetriebnahme oder Fertigstellung kann über die Portal-App sofort vor Ort erfolgen. Während des Anmelde- oder Inbetriebnahmeprozesses können Installateure zudem Dokumente hochladen, zum Beispiel eingescannte Lagepläne oder Datenblätter. Eine praktische Kalenderfunktion unter-



Quelle: Cursor/ITC

Andreas Lange, CSO bei Cursor: »Durch die geschaffene Transparenz haben Versorger die Nase vorn und können aktiv werden, bevor der Kunde etwa einen Anbieterwechsel vollzieht.«

stützt sie bei der Verwaltung von Terminen. Die Prozesse für Installateure sind neben der Inbetriebsetzung beispielsweise auch für Stilllegung, Verstärkung, Umbau auf Wandlermessung, Umbau auf Drehstrom, Wandlertausch oder Plombierung verfügbar.

Stadtwerke und Co. profitieren

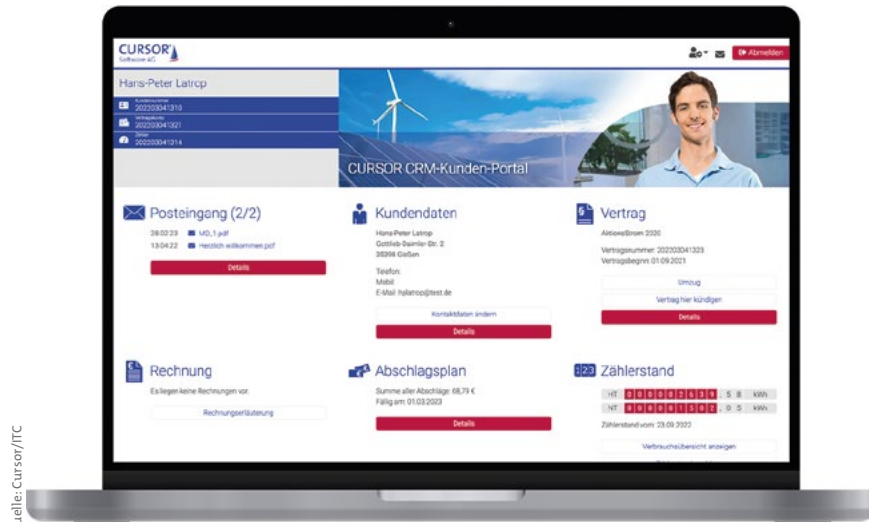
Abseits des Netzbetriebs profitieren auch Versorger von der schlagkräftigen Verbindung aus CRM und Portal: Über das Webportal können Kunden ihre Daten direkt einsehen und pflegen. Attraktive Angebote, wie ein Tarifrechner oder eine 24/7-Erreichbarkeit, steigern die Kundenzufriedenheit. Zugleich werden die Prozesskosten deutlich gesenkt.

Transparentes Kundenverhalten

Da die entsprechenden Daten direkt im CRM landen, sehen Unternehmen unverzüglich, welche Änderungen der Datensätze und Aktionen ihr Klientel im Portal vornimmt, und sie gewinnen Kenntnisse, ob sich die Kunden beispielsweise mit einem Anbieterwechsel beschäftigen oder vermehrt Beschwerden absenden. »Durch diese Transparenz haben die Versorger die Nase vorn und können aktiv werden, bevor der Kunde etwa einen Anbieterwechsel vollzieht. So kann der Vertrieb telefonisch Kontakt zum Kunden aufnehmen, das Marketing adressiert einen passenden Newsletter oder startet eine Kampagne«, macht Lange deutlich. Über das Postfach, eine News-Kachel für Push-Nachrichten und die Integration des Ticketmanagementsystems stehen zudem weitere Kanäle zur Verfügung, über die sie mit ihren Kunden kommunizieren und Kunden nahe praktizieren können.

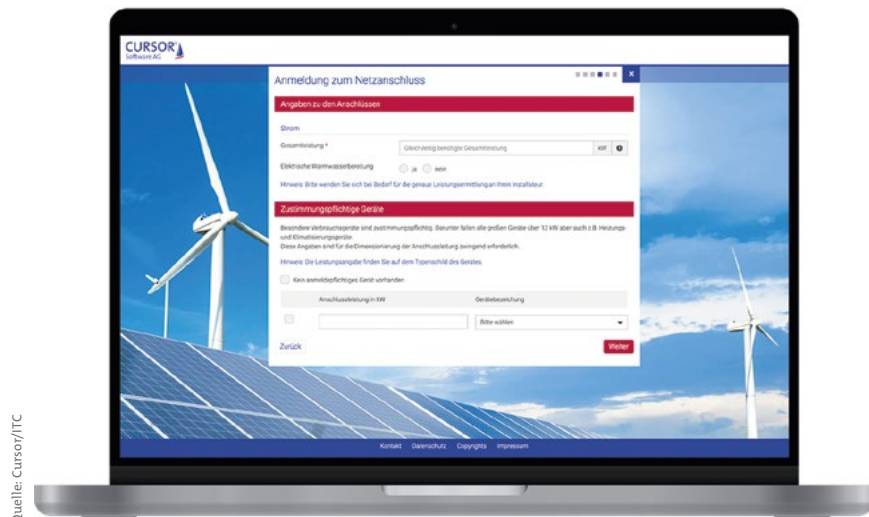
Offene Architektur bietet Mehrwert

Einen Mehrwert bietet das CRM-Portal zudem durch seine offene Architektur und das integrierte Prozessmanagement, das eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. Im Vordergrund steht dabei eine effiziente Systemintegration, die automatisiert und interoperabel zwischen dem Kundenportal, den Schnittstellen und den angebundenen Drittsystemen interagiert. So gibt es heute bereits mehr als 100 Schnittstellen und Anbindungen zu Drittsystemen. Dazu zählen neben dem CRM unter anderem Abrechnungssysteme, Energiedatenmanagementsysteme (EDM), Archiv- und Dokumentenmanagementsysteme (DMS) sowie Content-Management-Systeme (CMS). Um



Quelle: Cursor/ITC

Bild 1. Das Portal bietet Energiekunden Zugriff auf alle wichtigen Daten.



Quelle: Cursor/ITC

Bild 2. Vorteile für Netzbetreiber: Netzanlassbegehren werden über das Portal abgebildet.

eine Datenübergabe strukturiert, optimiert und effizient zu gestalten, unterstützt das ITC-Adapterframework aktuelle Schnittstellentechnologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, zum Beispiel REST.

Höchste Sicherheitsansprüche

Um höchsten Sicherheitsansprüchen zu genügen, prüft die gemeinsame Cursor/ITC-Lösung die Authentizität des Nutzers, der sich vor der Nutzung legitimieren muss. Die integrierten Single-Sign-On-Funktionalitäten (SSO) ermöglichen ein optimales Nutzererlebnis: Einmal anmelden und alle Online-Dienste nutzen. Die Kommunikation mit dem Betreiber erfolgt ausschließlich verschlüsselt auf Basis der aktuellen Standards und

Technologien, sodass keine persönlichen Daten über unverschlüsselte E-Mails versendet werden. Das Portal bietet für Supportmitarbeiter zudem ein Benutzer- und Rollensystem. Der Bearbeiter kann den Kunden so optimal bei der Eingabe der persönlichen Daten unterstützen. Außerdem verfügt die Lösung über ein DSGVO-konformes Consent Management.

Mehr zu dem Thema erfahren Interessierte unter anderem auf der E-world 2023 (23. bis 25. Mai 2023) in Essen. Cursor: Halle 3, Stand 109; ITC: Halle 3, Stand 446.

>> **Jörn Kranich**,
Journalist, München
>> info@cursor.de
>> www.cursor.de