

Im Fokus

IT ALS ERFOLGSFAKTOR IM VERTRIEB

Kundenservice à la carte

Kundenportale

Nähe digital erfahrbar machen

Ladekartenabrechnung

Vertrieb braucht Flexibilität

Redispatch 2.0

Durchgängige und skalierbare Lösung



Liebe Leserinnen und Leser,

im Vertrieb dreht sich alles um den Kunden, aber oft wissen wir erschreckend wenig über ihn. In der Coronapandemie rückt er noch etwas weiter in die Ferne und ist nur noch digital erreichbar. Aber wie kommt man ihm dann näher, um seine Wünsche besser zu erfüllen? Darum soll es in dieser Ausgabe gehen. Sie halten hier kein explizites Coronaheft in den Händen. Die Fallbeispiele zeigen interessante Lösungen, die sich in jedem Fall bewährt haben und auch unter Normalbedingungen im Wettbewerb der Versorgungsbetriebe wichtige Akzente setzen können.

Unsere feste Überzeugung ist: Die IT ist eine der tragenden Säulen, wenn es um die Beziehungen zum Kunden geht. Das war schon vor der Pandemie so und wird auch danach so bleiben. Hierbei geht es nicht nur um leistungsfähige CRM-Systeme, sondern um viel mehr. Es reicht von Möglichkeiten der variablen Tarifierung, um den Vertrieb zu unterstützen, über KI, die zeigt, welche Kunden gefährdet sind, bis hin zu Portallösungen, die es Ihren Kunden einfacher machen, mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten oder durch besondere Angebote die Leistungen des Querverbands auszunutzen. Wir glauben, dass viele Stadtwerke erst am Anfang stehen, was die technischen Möglichkeiten im Kundenservice betrifft. Das Feld sollte neuen, innovativen Wettbewerbern nicht kampflos überlassen werden.

Unsere Strategie, mit hochqualifizierten Partnerunternehmen zusammenzuarbeiten, hat auch beim Redispatch 2.0 eine umfassende Lösung für die Einhaltung der neuen Regeln hervorgebracht, die wir Ihnen gerne vorstellen. Damit geben wir Netzbetreibern die Chance, beim wichtigsten regulatorischen Thema des Jahres mit einer funktionierenden Lösung fristgerecht alle Vorschriften zu erfüllen. Außerdem finden Sie eine spannende Lösung zur IT-Sicherheit, die gezielt die Mitarbeitenden in den Fokus nimmt. Denn in vielen Fällen öffnen diese unbeabsichtigt den Hackern Tür und Tor. Ich hoffe, dass wir viele interessante Themen gefunden haben, die anregen, sich weiter mit der Materie zu beschäftigen. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Herzliche Grüße

Ihr



Dr. Volker Kruschinski
Vorstandsvorsitzender



Dr. Volker Kruschinski
Vorstandsvorsitzender
Schleupen AG

Aus der Praxis

- 04 Ladekartenabrechnung: Flexibilität als Herausforderung und Chance
Schleupen.CS bietet Stadtwerken Wolfenbüttel vertriebliche Chancen bei der Elektromobilität
- 08 Unterschreiben? Aber bitte digital!
Voll digitaler Vertragsabschluss bei den Stadtwerken Eisenhüttenstadt

Im Fokus

- 10 Kundenservice à la carte: IT als Erfolgsfaktor im Vertrieb
- 12 Raus aus der Nische: Online-Kundenportale gefragt denn je
- 14 Nähe digital erfahrbar machen: Wie die Stadtwerke Emden mit Schleupen.CS die User Experience ihrer Kunden verbessert haben
- 18 Nachhaltige Differenzierungsmöglichkeiten zur Kundenbindung und -gewinnung: Schleupen und DIPKO starten Zusammenarbeit
- 19 Schleupen bindet CRM von CURSOR an:
Verstärkung für die Plattform Schleupen.CS im Bereich CRM
- 20 Standardschnittstelle zur Zählerstandserfassung über WhatsApp:
Schleupen bindet KI-Lösung „WhatsEnergy“ von MessengerPeople ein
- 21 Was die Daten über den Kundenwert verraten:
Neue Wege im CRM helfen, Kundenbeziehungen besser zu bewerten und Wechselwahrscheinlichkeiten zu ermitteln

Schleupen aktuell

- 23 Redispach 2.0 durchgängig und fristgerecht umsetzen:
KISTERS AG und Schleupen AG arbeiten zusammen
- 24 Wenn der Faktor Mensch zum Sicherheitsrisiko wird:
Mit SoSafe Awarenessstraining den Schutz vor Phishing-Attacken stärken
- 26 Zusammenarbeit mit phi-Consulting GmbH unterstützt
Wachstumsstrategie und vernetzt Branchen
- 27 Wir bedanken uns bei unseren Kunden für die langjährige,
partnerschaftliche Zusammenarbeit und für ihr Vertrauen

Impressum

Herausgeber

Schleupen AG
Richard-Löchel-Straße 7
47441 Moers
Tel. +49 (0) 2841 912 - 0
Fax +49 (0) 2841 912 - 1993

Redaktion

Martina Nawrocki
Marc Schubert

Bildnachweise

Adobe Stock:
S.01 © Pixel-Shot
S.10 © Jakub Krechowicz
S.14 © mmuenzl
S.16 © Chaosamran_Studio
S.16 © FotoArtist
S.19 © pressmaster
S.21 © Worawut
S.22 © nadia_snopek
S.23 © elxeneize
S.27 © tai111

S.08 © signotec
S.12 © ITC
S.18 © DIPKO
S.20 © MessengerPeople
S.24,25 © SoSafe
S.26 © Aareon/phi-Consulting

Alle weiteren Fotos und Grafiken

© Schleupen AG oder bei den jeweiligen Fotografen / Stadtwerken

Layout

hmmh multimediahaus AG, Bremen

Druck

Müller Ditzen GmbH, Bremerhaven

Save the date: 13. - 15. Oktober 2021

42. Schleupen Anwendertagung der Energie- und Wasserwirtschaft – live und digital

Wir laden Sie herzlich in das Maritim Hotel in Magdeburg ein. Die Anwendertagung wird als Hybridveranstaltung geplant, daher haben Sie auch die Möglichkeit zur digitalen Teilnahme.

Schleupen@SocialMedia

Besuchen Sie uns:





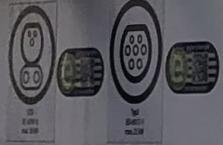
efacec

Regenerative Mobilität



STADTWERKE WOLFENBÜTTEL

für Wolfenbüttel und die Region





Ladekartenabrechnung: Flexibilität als Herausforderung und Chance

Schleupen.CS bietet den Stadtwerken Wolfenbüttel vertriebliche Chancen bei der Elektromobilität

Es geht der Stadtwerke Wolfenbüttel GmbH nicht nur darum, ihre Ladekarten für Elektroautos einfach abzurechnen. Sondern es geht auch darum, dem Vertrieb die nötige Flexibilität zu geben, um das Produkt erfolgreich zu vermarkten. Um die komplexen Anforderungen der Aufgabe zu bewältigen, haben sich die Stadtwerke für die Lösung zum Lade-Billing der Plattform Schleupen.CS entschieden.

Die Abrechnung von Ladekarten für Elektrofahrzeuge ist für Rainer Doering, Leiter Marktservice bei den Stadtwerken Wolfenbüttel, ein Spiel mit vielen Variablen. Sein Kunde will an jeder Ladesäule Strom tanken und erwartet von seinem Stromlieferanten die Flexibilität, das zu ermöglichen. Dazu hätte er gerne übersichtliche, leicht verständliche Abrechnungen mit Einzelnachweisen aller Ladevorgänge. Herr Doering wünscht sich in seiner Rolle als E-Mobility-Provider der Stadtwerke Wolfenbüttel mit 14 öffentlichen Ladepunkten im Stadtgebiet dazu noch eine große Flexibilität bei der Tarifgestaltung. Die Regulierungsbehörden fordern geeichte Zähler in den Ladesäulen und erlassen anspruchsvolle Datenschutzrichtlinien. Um diese Aufgaben zu stemmen, braucht es Partner.

Mit Partnern erfolgreich

Im Fall der Stadtwerke Wolfenbüttel sind die Partner die innogy eMobility Solutions GmbH als Clearing House und die Schleupen AG als Anbieter von IT- und ERP-Systemen. Damit die Kommunikation zwischen den Lösungen der Partner reibungslos funktioniert, wurden für die Softwareplattform Schleupen.CS eigens eine Schnittstelle programmiert und Standards zum Datenaustausch definiert.

Die innogy-Lösung eOperate löst für die Wolfenbütteler das Problem des Roamings. Die Plattform registriert die Ladevorgänge an öffentlichen Ladesäulen verschiedenster Lieferanten und ordnet sie der entsprechenden Ladekarte zu. Die Datensätze werden dann als Charge Detail Report (CDR) an den E-Mobility-Provider (EMP) übermittelt, der die Ladekarte ausgegeben hat, in diesem Fall eben die Stadtwerke Wolfenbüttel. Die Stadtwerke spielen die CDRs über die Schnittstelle in Schleupen.CS ein und übernehmen dann die Abrechnung über das Lade-Billing.

Vertrieb braucht Flexibilität

Bei der Abrechnung stehen den Stadtwerken gleich eine ganze Reihe von Tarifoptionen zur Verfügung: Die IT-Plattform unterscheidet sowohl Ladevorgänge an eigenen sowie an fremden Ladesäulen als auch Wechselstrom (abgerechnet nach Menge) und Gleichstrom (abgerechnet nach Dauer). Zusätzlich differenziert das System über das Vertragsmanagement verschiedene Kundengruppen und Tarifarten. So ist es möglich, zielgruppenspezifische Tarifierungen vorzunehmen, Flatrates einzurichten oder verschiedene Boni zu gewähren. Die Tarifoptionen lassen sich dabei einfach und unkompliziert durch die Mitarbeiter des Stadtwerks ändern. Als die Stadtwerke Wolfenbüttel 2019 anfangen, sich konkret mit dem Thema der verbrauchscharfen Abrechnung von Ladekarten zu beschäftigen, war diese Flexibilität des Systems einer der ausschlaggebenden Gründe für die Entscheidung zugunsten der Schleupen-Lösung. Denn auf lange Sicht erwartet Doering, dass noch viele weitere Optionen gefordert werden: Warum nicht gleich die Standzeiten mit abrechnen, wenn sich die öffentliche Ladestation beispielsweise in einem Parkhaus befindet? Oder Tarife bauen, die nachts günstiger sind, wenn sich Strom billiger einkaufen lässt, und so das Ladeverhalten beeinflussen? Darüber hinaus war es für die Wolfenbütteler



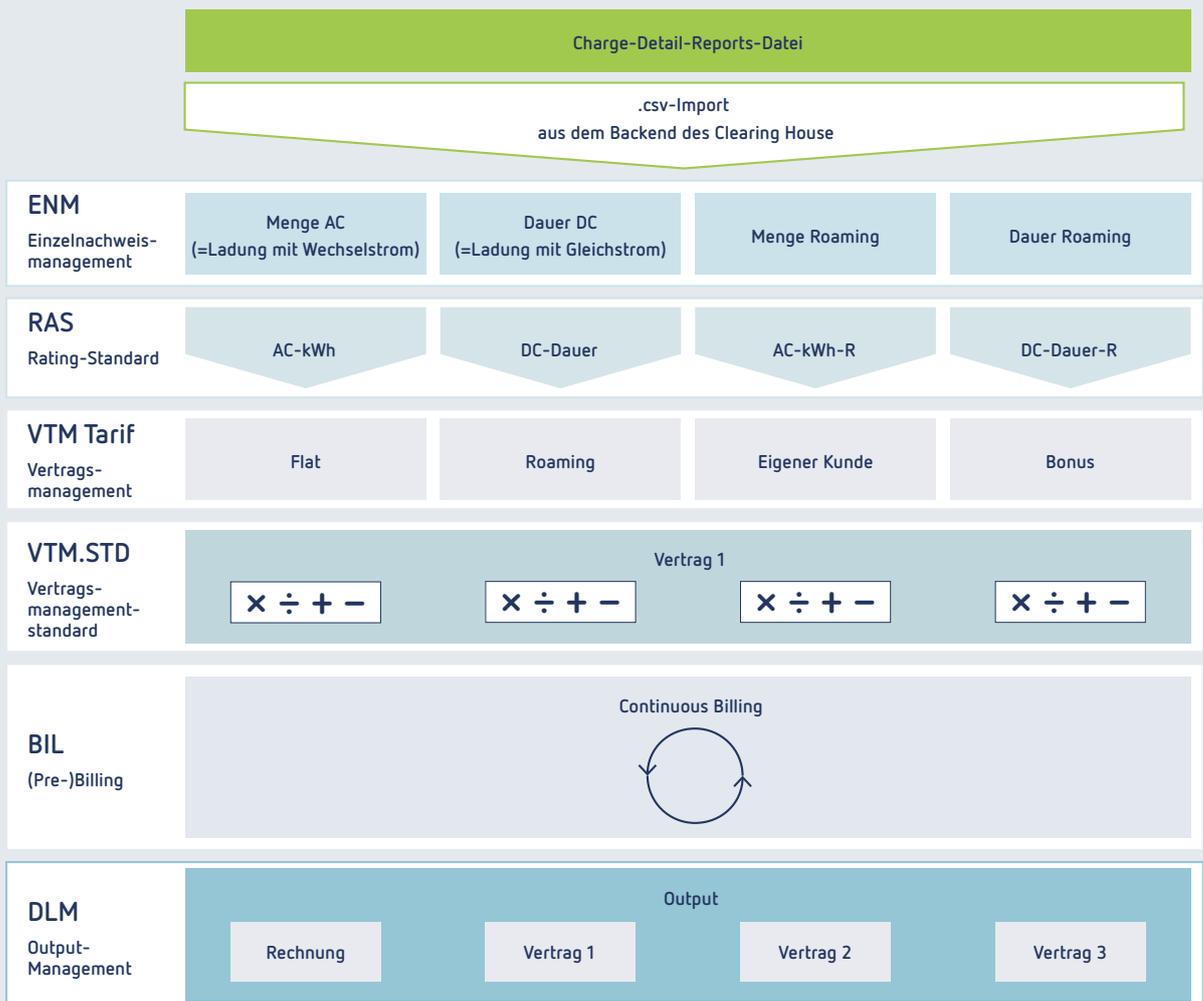
vorteilhaft, auf das Lade-Billing von Schleupen zu setzen, da sie damit im gleichen ERP-Universum blieben wie bei der Abrechnung aller anderen Sparten.

Internet-Giganten setzen den Maßstab

Für Rainer Doering sind diese Möglichkeiten, die vertrieblichen Themen zu realisieren, sehr wichtig. Aktionspreise, Kombiangebote oder Flatrates sind Vehikel, die das neue Angebot in den Markt tragen können. Außerdem erwarten die Kunden, dass diese Angebote problemlos und einfach abgerechnet werden. Für seine Kunden sind große Internet-Riesen wie z. B. Amazon oder Google das Vorbild. Und zwar mit ihrem gesamten Service-Angebot. „Wenn

Amazon das kann, wird das von uns auch erwartet“, ist Doering sich sicher. Wir sind zwar auf der einen Seite lokal gut verwurzelt, werden aber auf der anderen Seite auch als Teil der alten Wirtschaft wahrgenommen. „Sobald wir etwas nicht können, gelten wir als altmodisch und rückständig.“ Deshalb ist es für Stadtwerke eben besonders wichtig, sich modern und zeitgemäß aufzustellen. Das gilt vom Angebot bis zur Abrechnung. Im Schleupen-System ist auch dieser letzte Schritt umgesetzt. Denn es ist sowohl in der Lage, ganz konventionelle Papierrechnungen zu drucken, als auch elektronische Rechnungsformate zu verschicken oder in einem Portal zu hinterlegen. ↪

Abrechnung Ladenetzkarten in der Plattform Schleupen.CS



Die Plattform Schleupen.CS ordnet die unterschiedlichen Ladevorgänge dem jeweils passenden Tarif zu und rechnet sie dann ab. Das gibt dem Unternehmen viel Flexibilität und sorgt für übersichtliche Abrechnungen für den Kunden.

» Wenn Amazon das kann, wird das von uns auch erwartet. Sobald wir etwas nicht können, gelten wir als altmodisch und rückständig.

Rainer Doering,
Leiter
Marktservice
Stadtwerke
Wolfenbüttel GmbH



Entwicklungsmotor Elektromobilität

Die hohen Kundenansprüche zeigen: Ein erfolgreicher Start ins neue Geschäftsfeld Elektromobilität braucht mehr als nur Wallboxen und Ladesäulen. Doering ist überzeugt, einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für ein Energieversorgungsunternehmen in der Sparte Ladestrom ist die hohe Priorisierung des Themas. Es braucht viel Leidenschaft und gute Ideen im Vertrieb, nur auf diese Weise kann es zum echten Zukunftsthema werden. Denn Elektromobilität ist zurzeit en vogue in der öffentlichen Diskussion, die weit über Fahrzeughersteller und Stromlieferanten hinausgeht. Inzwischen ist auch die Immobilienwirtschaft beteiligt, die durch den Gesetzgeber verpflichtet wird, Lademöglichkeiten zu schaffen. Für Stadtwerke mit hoher Expertise im Thema können sich hier durchaus neue Aspekte für eine Zusammenarbeit und neue Produktideen ergeben. Ähnlich ist es bei den Gewerbekunden. Hier bieten die Stadtwerke Wolfenbüttel schon interessante Contracting-Lösungen an. „Ladepunkt plus individueller Stromliefervertrag“ ergibt so manchmal eine gute Kundenbindung in diesem Bereich.

Bis der Ladestrom für Elektroautos so alltäglich wird wie der Strom aus der Steckdose, wird es noch eine Weile dauern. Und bis dahin kann das Thema ein Motor der Entwicklung sein. IT-Lösungen, mit denen sich die Komplexität reduzieren lässt und neue Produktideen flexibel abbildbar sind, helfen in diesem Punkt enorm. Und gegebenenfalls lassen sich die gefundenen Lösungen sogar auf andere Sparten übertragen. ■



Über die Stadtwerke Wolfenbüttel GmbH

Die Stadtwerke sind der Energiedienstleister in der Stadt und ein kompetenter Partner rund um das Thema Energie, Wärme und Wasser. Tag für Tag tragen die Stadtwerke Wolfenbüttel Verantwortung für die Menschen und die Umwelt in der Region. Neben der sicheren, effizienten und umweltverträglichen Versorgung bieten sie eine umfassende Dienstleistungspalette in den Bereichen E-Mobilität und Glasfaser/Telekommunikation. Die Stadtwerke Wolfenbüttel stehen für umweltschonende, preiswerte und zuverlässige Versorgung.



Digitales Unterschreiben ist einfach und modern. Diverse Arbeitsschritte werden eingespart.

Unterschreiben? Aber bitte digital!

Voll digitaler Vertragsabschluss in der Geschäftsstelle bei den Stadtwerken Eisenhüttenstadt

Manchmal findet Digitalisierung im Kleinen statt. Beispielsweise, wenn eine digitale Unterschrift die Unterschrift auf dem ausgedruckten Exemplar eines Liefervertrags ersetzt. Bei der Stadtwerke Eisenhüttenstadt GmbH funktioniert das dank der Lösung Schleupen CS.FO und signoSign/2 schon seit einiger Zeit richtig gut. Es spart Papier und Arbeit und fühlt sich für die Kunden einfach zeitgemäß an.

Vieles im Dialog zwischen Kunde und Stadtwerk wird heutzutage online erledigt, aber wenn nicht gerade die Maßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie die Geschäftsstellen der Stadtwerke Eisenhüttenstadt lahmlegen, ist dort einiges an Kundenverkehr zu verzeichnen. Das bedeutet, es werden auch hier Verträge abgeschlossen und diverse Dokumente unterschrieben. Für die Stadtwerke war es nicht notwendig, dass die Lieferverträge für Strom und Gas, die in den Geschäfts-

stellen abgeschlossen werden, in Papierform vorliegen. Denn die Archivierung erfolgte sowieso nur in elektronischer Form. Lieferverträge wurden nur gedruckt, damit der Kunde oder die Kundin unterschreiben kann. Anschließend musste der Vertrag eingescannt und elektronisch archiviert werden. Dieser analoge Arbeitsschritt mit anschließender Redigitalisierung wurde durch die ↪



Das Unterschriftenpad signotec Sigma kommt in Eisenhüttenstadt zum Einsatz.

Einführung einer IT-Lösung zur digitalen Unterschrift einfach eingespart. Der Erfolg der Lösung war so gut, dass sie kurze Zeit später auch auf andere Verträge, wie beispielsweise Ratenverträge, ausgeweitet wurde.

» *Manchmal ist Digitalisierung keine große Sache. Aber hier zeigt sich, wie sie die IT-Arbeitsabläufe ohne großen Aufwand vereinfachen kann.*

*Rico Kettenbeil, Leiter IT
Stadtwerke Eisenhüttenstadt*

Möglich wird die Digitalisierung des Vertragsabschlusses durch ein Unterschriftenpad des Herstellers signotec und die Signatursoftware signoSign/2. Diese lizenzpflichtige Software ist Citrix-Terminalserver-fähig und Citrix Ready zertifiziert. Der fertig ausgefüllte Vertrag wird in Eisenhüttenstadt in eine PDF-Datei umgewandelt. Dazu wird ein in Schleulen CS.FO_FrontOffice erstellter Vertrag in Microsoft Word geöffnet.

Bei der Installation der Signatursoftware wird in Word ein Plugin installiert, das die Daten an signoSign/2 weiterleitet. In der Software werden anhand der individuellen Konfiguration automatisch Unterschriftenfelder positioniert, so dass die Dokumente einfach und sicher unterschrieben werden können.

Damit die Dokumente im Anschluss korrekt und auffindbar archiviert werden können, ist es zwingend erforderlich, dass eine Kundennummer vergeben ist. Deshalb müssen Neukunden erst manuell in der Vertragsabrechnung angelegt werden. Denn wenn der Vertrag über CS.FO angelegt würde, müsste er erst alle Prozesse des Vertragsdatenmanagements durchlaufen und würde deshalb ohne Kundennummer archiviert. Das ist aber die einzige kleine Klippe, die zu umschiffen ist. Am Ende werden die Verträge automatisch in EASY ENTERPRISE.x archiviert – dem System, das die Stadtwerke schon seit längerem als Archivlösung in Schleu-

pen.CS eingebunden haben. Der Kunde erhält seine Ausfertigung des Vertrags als E-Mail oder auf Wunsch auch als Ausdruck.

„Der voll digitale Vertragsabschluss ist die folgerichtige Weiterentwicklung der Prozesse, die wir bereits implementiert haben. Manchmal ist Digitalisierung keine große Sache. Aber hier zeigt sich, wie sie die IT-Arbeitsabläufe ohne großen Aufwand vereinfachen kann. Inzwischen setzen wir die digitale Unterschrift auch im Bestellwesen ein, was für uns in der IT kaum Mehraufwand bedeutet“, zieht Rico Kettenbeil, Leiter IT bei den Stadtwerken Eisenhüttenstadt, eine positive Bilanz des Projekts, das den Kundenservice ein bisschen schneller, einfacher und moderner macht. ■



Über die Stadtwerke Eisenhüttenstadt GmbH

Die Stadtwerke versorgen als moderner, regionaler Energiedienstleister die Stadt und das Umland zuverlässig und umweltverträglich mit HütteStrom, HütteGas und HütteWärme. Sie sind ein wichtiger Wirtschaftsfaktor der Region und Auftraggeber für Handwerk, Gewerbe und Industrie. Gleichzeitig sind sie Arbeitgeber von etwa 60 motivierten Mitarbeitenden und leisten einen entscheidenden Beitrag zur Ausbildung junger Menschen. Eine umweltverträgliche Energiebelieferung gehört zu ihrem ganzheitlichen Konzept. Deshalb setzen sie besonders auf Fernwärme und nutzen hierzu die Abwärme aus dem Stahlwerk ihrer Heimatstadt. Ihre Kunden schätzen die individuelle und persönliche Betreuung.

A hand wearing a white glove holds a silver tray. On the tray sits a white, cloud-shaped object. The text "Kundenservice à la carte" is written in red on the cloud.

***Kundenservice
à la carte***

IT als Erfolgsfaktor im Vertrieb

Wer Kunden gewinnen und halten will, muss wissen, was diese wollen und ihnen bieten, worauf sie Wert legen. Das ist leichter gesagt als es in der Praxis umzusetzen ist. Moderne IT-Lösungen helfen dabei. Ganz gleich, ob es um überzeugende Serviceleistung geht, das Management der Kundenbeziehung oder um neue Tarifstrukturen – die IT kann ein wichtiges Werkzeug sein, um näher an die Kunden heranzukommen.

Auch wenn der Preis für viele Kunden ein Argument ist: Wettbewerb ist mehr als niedrige Preise zu machen. Das gilt sowohl für die Neukundengewinnung als auch für die Kundenbindung. Der Vertrauensvorschuss der lokalen Versorger ist nicht zu unterschätzen. Steigen bei Ihnen im Unternehmen auch die Neuabschlüsse, wenn ein Billiganbieter Insolvenz angemeldet hat? Kein Wunder, denn die lokalen Unternehmen werden als Ganzes gesehen, die vor Ort eine funktionierende Infrastruktur zur Verfügung stellen, wie eine gerade erschienene Studie des Hamburger Beratungshauses Key Values und des Softwareanbieters liCili zeigt – sowohl im Positiven als auch im Negativen.

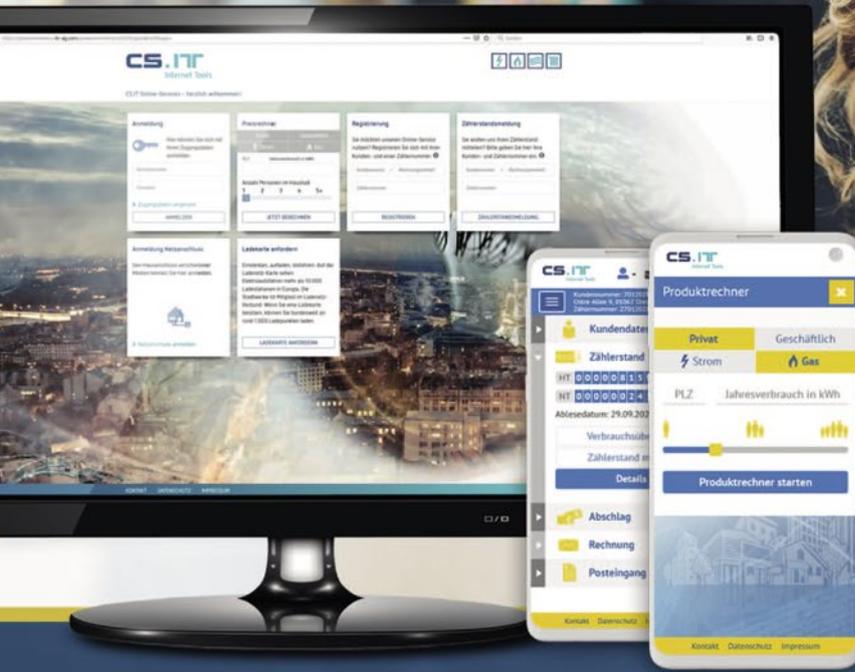
Diese Quadratur des Kreises kann nur durch die Unterstützung moderner, zeitgemäßer IT-Systeme gelingen. Beispielsweise durch die Einrichtung besonders nutzerfreundlicher Portale, effizienter und flexibler Abrechnungslösungen, die maßgeschneiderte Tarife möglich machen, von CRM-Systemen, die in der Neukundengewinnung alle Daten zur Verfügung stellen, als ob Sie ihn persönlich kennen würden, oder intelligenter Algorithmen, die Sie darauf aufmerksam machen, welche Kunden wechselgefährdet sind. Dazu kommen Lösungen, die den Kontakt per WhatsApp bis hin zur Zählerstandserfassung ermöglichen, oder durch Koppelprodukte, die Leistungen des Querverbunds erfahrbar machen. Die IT wird so zum Möglichmacher, der die alten Werte erhält und gleichzeitig Modernität addiert.

Dazu schaffen die Systeme eine große Vereinfachung im Service, denn einfache, standardisierte Aufgaben werden automatisiert und besonders schnell erledigt. Die Servicemitarbeiter haben so mehr Zeit für die Aufgaben, die komplizierter sind und eine individuelle Bearbeitung benötigen. Auf diese Weise wird der Service schneller und individueller, was zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt. Zusätzlich lässt sich der Aufwand noch reduzieren. So entsteht durch die Möglichkeiten moderner IT ein echter Wettbewerbsvorteil.

Auch wenn der Preis für viele Kunden ein Argument ist: Wettbewerb ist mehr als niedrige Preise zu machen.

Wichtig ist es, dieses Potenzial zu nutzen, statt es zu verspielen. Servicemängel, unflexible Angebote, das Fehlen zeitgemäßer Produkte, unübersichtliche Abrechnungen, unzeitgemäße Kontakt- und Bezahlwege sind hier echte Hindernisse. Die wachsende Ausbreitung von eCommerce führt dazu, dass Stromkunden sich in allen Bereichen alles so einfach wünschen wie eine Bestellung im Internet – bei einem Stadtwerk natürlich dazu noch so nahbar und persönlich, als würde man die Geschäftsstelle vor Ort besuchen.

Wie die IT bereits heute den Service unterstützt und Nähe zu bestehenden und zukünftigen Kunden schafft, erfahren Sie auf den folgenden Seiten. ↪



Starke Partner

Kundenservice-Prozesse

Energiewirtschaft

Raus aus der Nische: Online-Kundenportale gefragter denn je

Immer mehr Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen setzen auf Kundenportale

Die Digitalisierung der Lebensbereiche schreitet unaufhörlich voran. Auch in der Energiewirtschaft ist der Trend zur Digitalisierung von Kundenserviceprozessen deutlich zu spüren. Die Nachfrage nach Kundenportalen steigt. Immer mehr Kunden und Verbraucher erwarten inzwischen 24/7 eine digitale Interaktion und kundenfreundliche Service-Angebote (Webshop, Ticketsystem, Online-Marktplatz...) von ihrem Versorgungsunternehmen. Diese vertrauen auf Schleusen.CS und Kundenportale der ITC AG.

„Die vergangenen Monate mit den geschlossenen Kundencentern haben deutlich gemacht, wie wichtig es für Stadtwerke und EVUs ist, online nah am Kunden zu bleiben. Ein Kundenportal, das vor Jahren vielleicht noch als Nische galt, ist heute einfach eine Selbstverständlichkeit in der Kommunikation zum Kunden. Ohne geht es nicht mehr“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG. Allein 2020

hat das Dresdner Unternehmen mehr als 30 neue Kundenserviceportale und Apps bei verschiedenen Versorgern implementiert und damit inzwischen insgesamt fast 500 Portale für die Energiewirtschaft geschaffen.

Win-Win-Situation

Die Vorteile eines Kundenportals liegen für beide Seiten klar auf der Hand. Auf der einen Seite für die Stadtwerke und EVUs, die ihre Kundenbindung und ihr Image maßgeblich verbessern sowie ihre kundenbezogenen Prozesse optimieren und automatisieren. Auf der anderen Seite profitieren auch die Kunden vom Komfort und der Erreichbarkeit des digitalen Services. Fast vergessen sind die Zeiten, in denen beispielsweise die Anwesenheitspflicht galt, wenn der Ablesedienst kam. Insgesamt haben die Mitarbeiter mehr Zeit für die fachliche Arbeit, weil weniger Nachfragen nach dem Bearbeitungsstand beantwortet werden müssen.

Modularität und flexible Erweiterung

Die modular aufgebaute Portalplattform CS.IT liefert eine Vielzahl an digitalen und standardisierten Kunden- ➔

prozessen: Zählerstandserfassung, Vertragsverwaltung, Tarifrechner/Tarifwechsel, Online-Rechnung, Lastgangdaten sowie Einzug/Auszug/Umzug. Als offenes Softwaresystem lässt sich die Plattform mit zahlreichen Prozessen und Anwendungen erweitern. Dazu zählen zum Beispiel Energiemanagement, Energiedienstleistungen sowie die Umsetzung gesetzlicher Informationspflichten oder auch Kundenserviceprozesse.

Höchste Sicherheitsansprüche

Die Kommunikation mit der Verwaltung erfolgt ausschließlich verschlüsselt auf der Basis der aktuellen Standards und Technologien, sodass keine sensiblen Daten über unverschlüsselte E-Mails versendet werden. Das Portal bietet für Supportmitarbeiter zudem ein Benutzer- und Rollensystem. So kann der Bearbeiter den Kunden optimal bei der Eingabe der persönlichen Daten unterstützen.

Das Kundenportal kann zur zentralen Nutzerverwaltung für alle Drittsysteme werden, die das Energieversorgungsunternehmen auf der Website anbietet und bei der Arbeit mit dem Kunden verwendet. Hier ist es wünschenswert, nur einen zentralen Datenpool an Login-Daten und Profilinformatoren zu verwalten. „Um diese bisherige Lücke zu schließen, haben wir in der Version 3 die Funktionalität Single-Sign-On (SSO) integriert“, ergänzt Martin Patzig, Produktmanager bei der ITC AG. Dabei legt der Kunde einmalig einen Login an und speichert seine Profilinformatoren. Ist er eingeloggt, kann er sich frei zwischen den Anwendungen bewegen, ohne sein Login erneut eingeben zu müssen. Die beteiligten IT-Systeme „versichern“ sich im Hintergrund gegenseitig, dass der Nutzer authentisiert und weiterhin eingeloggt ist.

Digitale Datendrehscheibe

Einen Mehrwert und größtmögliches Potenzial bietet die ITC-Middleware mit ihrem integrierten Prozessmanagement, das eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. Vorhandene IT-Systeme werden reibungslos integriert und die Daten fließen aus dem Kundenportal unmittelbar in die vor- und nachgelagerten Prozesse ein. Dabei wird das Portal zur zentralen Datendrehscheibe für Vertrags-, Verbrauchs- und Abrechnungsdaten der Kunden. „Als offene Systeme bieten unsere Portale seit jeher Schnittstellen zu Abrechnungssystemen und sonstigen Softwarelösungen wie z. B. dem CRM. Mit der ‚digitalen Datendrehscheibe‘ haben wir diese nun für die Integration weiterer Drittsysteme geöffnet. Alle Datenrecherchen und Geschäftsprozesse, die die Kunden direkt über die Oberfläche des Kundenportals umsetzen

könnten, sind damit durch externe Apps, ChatBots oder Webapplikationen durchführbar“, betont Martin Patzig.

Mobile First – optimales Kundenerlebnis auf allen Devices

Das Kundenportal ist klar strukturiert, einfach integrierbar und als White-Label-Lösung an das individuelle Corporate Design oder den Web-Auftritt des Versorgungsunternehmens anpassbar. Die Portale sind im responsiven Design und können als App auf verschiedenen Endgeräten angezeigt werden. Somit sind Geschäftsprozesse des Kundenportals und damit Datenänderungsanträge Richtung Abrechnungssystem auch per App oder Messenger durchführbar. Stadtwerke und EVUs, die bereits ein Portal nutzen, können es jederzeit flexibel erweitern. Dabei lassen sich alle CS.IT-Lösungen in der Cloud ohne Installation oder on premises im eigenen Rechenzentrum betreiben. Ein Wechsel der Betriebsvarianten ist möglich.

Wachsende Bedeutung

Kundenportale werden auch künftig nachgefragt bleiben. Immer mehr Versorgungsunternehmen denken über dessen Einsatzmöglichkeiten als Datendrehscheibe nach, wenn Daten des einen IT-Systems auch in dem anderen System zur Verfügung stehen. Beispielsweise könnte das Ticket für das Schwimmbad für einen aktiven Energievertragskunden rabattiert werden und das Ticketing-System der Badelandschaft fragt beim Abrechnungssystem automatisch ab, ob ein Vertragsverhältnis existiert. „Das, was jetzt nach Zukunft klingt, ist schon bald eine Selbstverständlichkeit“, sind sich die ITC-Experten einig. ■



Über die ITC AG

Die ITC AG ist seit 2007 Partner der Schleupen AG und ein führender Softwareentwickler für professionelle Kundenportale für Customer-Care, Apps für Vertrieb, E-Mobility, Smart-Energy, Netzportale für digitale Hausanschlussprozesse, Visualisierung von Daten aus Smart Meter und iMSys und der Integration beliebiger Backendsysteme. Zu den zahlreichen Anwendern zählen Unternehmen der Elektrizitäts-, Gas- und Wasserversorgungswirtschaft, Messstellenbetreiber, Industrieunternehmen und Firmen aus dem öffentlichen Sektor.

Wie die Stadtwerke Emden mit Schleupen.CS die User Experience ihrer Kunden verbessert haben



Nähe digital erfahrbar machen

Das bisherige Internet-Kundenportal der Stadtwerke Emden GmbH (SWE) war nicht mehr up-to-date. Konsequenz unter dem Gesichtspunkt „User Experience“ wurde ein Nachfolger konzipiert. Die Herausforderung: Hohe Automatisierung auf der einen Seite, auf der anderen Seite Nähe und regionale Verwurzelung zu zeigen. Am Ende ist der Spagat mit der IT-Lösung Schleupen.CS gut gelungen.

Konstant wenig Neuregistrierungen im Internet-Kundenportal waren der Anlass für die SWE, ihre „digitale Geschäftsstelle“ im Netz kritisch unter die Lupe zu nehmen. Schnell kam man zu dem Ergebnis: Das Portal war nicht ansprechend und auch nicht selbsterklärend genug in der Bedienung. Die bestehende Lösung erschien nüchtern, emotionslos und es fehlte das Leben. Neben der Optimierung galt es auch, ein Kundenportal für anstehende weitere Projekte zu kreieren.

Die Stadtwerke Emden sind ein kommunales Unternehmen und seit jeher Treiber in Sachen Digitalisierung in der Region. Schon 2017 wurden die Emden mit dem Stadtwerke Award für ihre Digitalisierungsstrategie ausgezeichnet. Bis 2030 planen die Emden möglichst alle

Lebensbereiche der Stadt ans digitale Netz zu bringen. Stichworte sind Glasfaserausbau, Modellregion Elektromobilität, digitalisierte Gebäudebewirtschaftung und Wasserstofftechnologie. Flankiert wird das gesamte Vorhaben durch den ansässigen Standort des VW-Konzerns mit seinem geplanten Bau eines Batteriewerks. Das Unternehmen bringt eine sehr technologieaffine Belegschaft in die Stadt. Durch diese Einflussfaktoren musste auch das Kundenportal der Stadtwerke erneuert werden.

Schlank, im Zeitplan und im Budget

Am Anfang der Überlegungen stand eine eindeutige Klärung der Bedürfnisse und Ziele. Ganz oben auf der Prioritätenliste: die intuitive Bedienbarkeit. „Wir wollten kein Mammut-Projekt, das immer größer wird, weil immer mehr Anforderungen hineingepackt werden. Wichtig war uns, mit einer klar definierten Aufgabenstellung ans Ziel zu kommen. Und das ‚in time‘ und ‚in budget‘. Das ist uns auch sehr gut gelungen“, erklärt Gerrit Fahrenholz, Key-User für Schleupen.CS und projektverantwortlich für die Weiterentwicklung des Kundenportals. „Mitte Juni 2020 sind wir gestartet, am 17. November 2020 ging das System produktiv.“ ↪





Die Kundenportal-Lösung CS.IT ist maximal flexibel, um sie an die Corporate Identity des Kunden und spezielle Wünsche anpassen zu können.

Ein Portal mit persönlicher Note

Nach dem Screening der Lösungen verschiedener Softwareentwickler entschied man sich dafür, die Aufgabe im Rahmen der bereits vorhandenen Plattform Schlepen.CS zu lösen – und zwar mit CS.IT. Grundsätzlich hat das Konzept der Anwendung gepasst. Da sie voll in die Plattform Schlepen.CS integriert ist, waren Schnittstellen- und Kommunikationsprobleme so gut wie ausgeschlossen. Insbesondere die hohe Integration in die weiteren Anwendungen war ein weiterer Pluspunkt im Auswahlverfahren. Das Projektteam um die Fachbereiche Marketing, Vertrieb und Kundenservice war sich aber auch einig, dass die Lösung noch näher auf die Anforderungen der Kunden ausgeprägt werden sollte, um die User Experience besonders intuitiv zu gestalten. Die Datenflüsse unter der Oberfläche wollte man nicht modifizieren oder erweitern. Die Schnittstellen sollten nach Möglichkeit bleiben, wie sie waren. So wurde sichergestellt, dass der Datenaustausch reibungslos vonstatten geht. Auch der Projektaufwand wurde so in Grenzen gehalten.

Die CS.IT-Lösung legt bei der Oberfläche viel Flexibilität an den Tag, um sie an die Corporate Identity des Kunden und speziellen Wünsche anpassen zu können. So konnte eine Projektgruppe um Mitarbeiter des Marketings, des Vertriebs und des Kundenservices einen Entwurf mit entsprechendem Design erarbeiten, welcher im nächsten Schritt mit den Consultants der Schlepen AG diskutiert und dann so umgesetzt wurde. Die Projektgruppe war klein und die Projektsteuerung lag in den Händen der Stadtwerke. So konnte extrem fokussiert und eng verzahnt gearbeitet werden. Kleine Probleme wurden gemeinsam gelöst, bevor sie zu ernsthaften Schwierigkeiten anwachsen konnten.

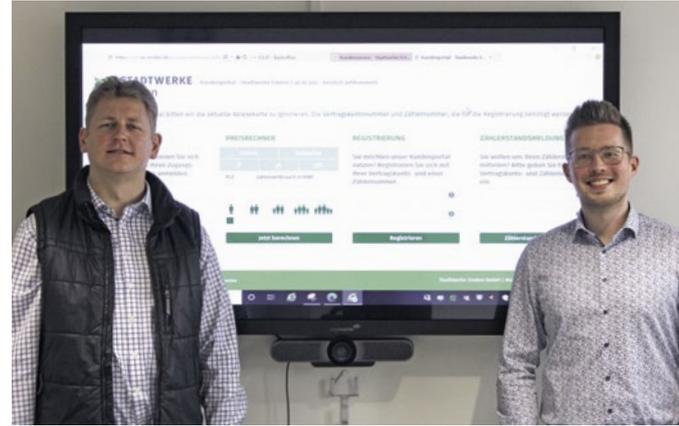
Ein Portal für alle Altersgruppen

Bevor es online ging, hat das Projektteam das Portal noch einmal testen lassen. Als Tester wurden gezielt ältere, wenig online-affine Kunden ausgewählt. „Digitale Dienste sind längst nicht mehr nur für die junge Generation relevant. Auch Siebzigjährige sind im Netz unterwegs. Es sollte unbedingt berücksichtigt und darauf geachtet werden, dass Portale auch für Digital Immigrants einfach und intuitiv zu benutzen sind“, davon ist auch Christoph Menke, verantwortlich für das Online-Marketing bei den Stadtwerken Emden, überzeugt. Erfreulich war, dass nach diesen Tests nur kleine Korrekturen und Feinjustierungen nötig waren. Die Grundkonzeption hat also gestimmt. ↪



Digitale Dienste sind längst nicht mehr nur für die junge Generation relevant. Auch Siebzigjährige sind im Netz unterwegs.

» Wir wollten kein Mammut-Projekt, das immer größer wird, weil immer mehr Anforderungen hineingepackt werden. Wichtig war uns, mit einer klar definierten Aufgabenstellung ans Ziel zu kommen. Und das ‚in time‘ und ‚in budget‘. Das ist uns auch sehr gut gelungen.



Gerrit Fahrenholz, Key-User für Schleupen.CS und Christoph Menke, Online-Marketing-Manager bei der Stadtwerke Emden GmbH (v.l.n.r.)

Hohe Akzeptanz

Inzwischen ist das Portal seit einigen Monaten online und die hohe Akzeptanz gibt dem Projektteam recht. Die lokale Bindung wird unterstützt, indem entsprechender Content eingespielt wird. Das können Gewinnspielkampagnen sein oder auch Videos, die vor Ort produziert werden. Hohe Klickraten und stark gesteigerte Zugriffe auf das neue Kundenportal sprechen eine klare Sprache. Auch durch die vom Online-Marketing betriebene intensive Social-Media-Unterstützung gelingt es den Stadtwerken, auf digitale Weise Nähe zu zeigen. Das ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, denn Nähe schafft Vertrauen. Im Portal selbst kann sich der Kunde hervorragend orientieren und seine Verträge verwalten. Er sieht auf einen Blick Vertragsdaten, kann zwischen den Sparten wechseln, Abschläge anpassen oder auch Verträge ändern – ganz intuitiv und ohne zu suchen.

Glatter Übergang im Backend

Hinter den Kulissen ist die Umstellung entspannt verlaufen. Im Backend hat es kaum Änderungen gegeben, sodass sich die Mitarbeitenden im Kundenservice nicht wirklich umstellen mussten. Das war in der Situation der Coronapandemie, in der die Kundencenter vor Ort geschlossen waren, sehr hilfreich. Mit großen Änderungen im Backend und hohem Schulungsbedarf wäre der große Ansturm auf die Online-Angebote schwer zu bewältigen gewesen.

Bereit für die Zukunft

Ein weiterer positiver Effekt: Mit dem neuen Kundenportal haben die SWE auch das Fundament gelegt, um Dienstleistungen der Zukunft anbieten zu können. Ganz gleich, ob WhatsApp-Anbindung, E-Payment-Lösungen oder intelligentes Messwesen – fast alles lässt sich in die Lösung CS.IT integrieren. Das geht bis hin zur Visualisierung der Messwerte aus den intelligenten Messsystemen oder zu speziellen Angeboten für die Wohnungswirtschaft.

Aber diese Punkte wurden bei der Einrichtung des Projekts ganz bewusst erst einmal außen vor gelassen, weil sie das Projekt unübersichtlich gemacht hätten. Im Vordergrund stand die Handhabung. Die Funktionalitäten werden in weiteren Projekten folgen. „Die Einführung von CS.IT war für uns auch im Projektmanagement ein voller Erfolg. Die starke Fokussierung, konsequente Steuerung und partnerschaftliche Zusammenarbeit haben die CS.IT-Einführung für mich zu einer Art Blaupause für erfolgreiche Projekte gemacht“, zieht Fahrenholz zufrieden Bilanz. ■

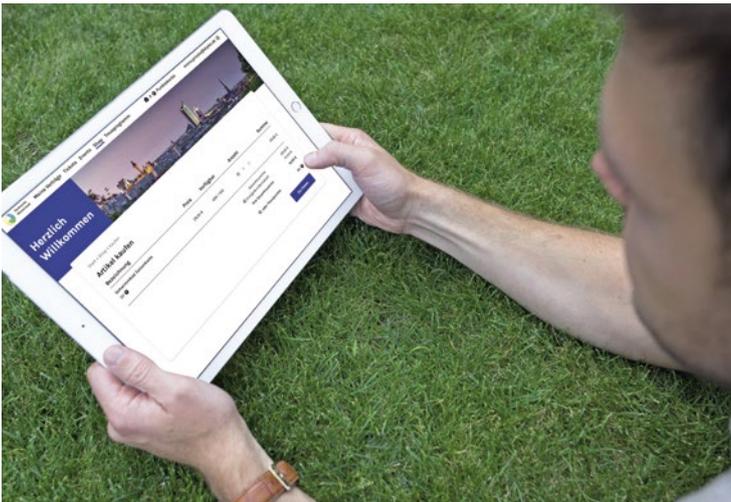


Über die Stadtwerke Emden GmbH

Die Stadtwerke Emden versorgen die Emderrinnen und Emden zuverlässig mit Strom, Erdgas, Wärme, Wasser und beraten kompetent zu diesen Themen. Zudem stützen sie den öffentlichen Personennahverkehr, die Bäder und den Flugplatz. Als Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb bieten sie spannende berufliche Perspektiven. Dazu gehört für die Stadtwerke Emden die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Zudem engagieren sie sich gesellschaftlich für Bildung und Forschung, Kultur und Sport. Außerdem übernehmen sie Verantwortung für die Wirtschaft der Region als wichtiger Auftraggeber für lokale Unternehmen.

Nachhaltige Differenzierungsmöglichkeiten zur Kundenbindung und -gewinnung

Schleupen und DIPKO starten Zusammenarbeit



Ein Login für verschiedenste Anwendungen und die Möglichkeit, Energiekunden von Nicht-Energiekunden zu unterscheiden: Das Portal setzt Querverbundsleistungen in Szene.

Mit dem Ziel, kommunale Energieversorger nachhaltig im Wettbewerb zu stärken, haben die Schleupen AG und die DIPKO GmbH eine Kooperation gestartet. Die Anbindung der Digitalen Plattform für kommunale Services (DIPKO) an Schleupen.CS ermöglicht Stadtwerken erstmalig eine voll automatisierte Unterscheidung von Energiekunden und Nicht-Energiekunden. Die ersten Integrationsprojekte für gemeinsamen Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft befinden sich aktuell in der Umsetzung.

Über die Systemintegration der IT-Plattform Schleupen.CS in die DIPKO können Stadtwerke erstmals eine voll automatisierte Differenzierung zwischen Energiekunden und Nicht-Energiekunden vornehmen. Zu Nicht-Energiekunden zählen jene Kunden, welche zwar Leistungen aus dem Querverbund in Anspruch nehmen, also ihre Leistung z. B. in Form eines Ticketkaufs über die DIPKO beziehen, aber keinen Strom- oder Gasvertrag bei dem regionalen Anbieter abgeschlossen haben. Die Verbindung beider Systeme erfolgt über einen Standard-Adapter in der DIPKO. Dieser voll digitale Abgleich bietet Stadtwerken die Basis für eine Vielzahl an einzigartigen Möglichkeiten zur Kundenbindung und Kundengewinnung. Mit der Kenntnis über den jeweiligen Kundenstatus können kommunale Energieversorger ihren Strom- und Gaskunden besondere

Angebote und Leistungen aus dem Querverbund unterbreiten. So kann in der DIPKO bspw. ein zweistufiges Preismodell für Non-Commodity-Produkte (z.B. Schwimmbad-Tickets) oder für andere nichtmonetäre Vorteile wie die exklusive Teilnahme an Schwimmkursen abgebildet werden. 20 Minuten Parken gratis für Stromkunden oder die ticketlose Einfahrt in das eigene Parkhaus sind nur einige wenige Ideen, die sich mit der Schleupen.CS-Integration umsetzen lassen. Im Lebensalltag stehen solch nachhaltige Kundenvorteile in einem engen emotionalen Zusammenhang und können bei vielen Bürgern einen signifikanten Unterschied bei der Wahl des Energieversorgers machen. „Die Kombination des Stromtarifs mit Grills, Rollern oder Handys ist einfach kopierbar und bietet damit keinen echten Differenzierungsfaktor für den Kunden. Irgendjemand bietet immer ein besseres Handy, einen günstigeren Grill oder einen schnelleren Roller an. Die Nutzung der eigenen Querverbundsleistungen bietet dagegen einen Mehrwert, der nicht kopierbar ist“, so Mirco Pinske, Gründer und Geschäftsführer der DIPKO GmbH. Die Plattform Schleupen.CS sorgt am Ende für die effiziente Abrechnung aller Produkte. „Das Thema Prozesskosten wird für die Versorgungsunternehmen immer wichtiger, gerade bei den Commodity-Produkten, wo die Margen unter Druck stehen. Für uns ist die Kombination aus führenden Prozesskosten, flexiblen Tarifmodellen und innovativen Angeboten ein Erfolgsfaktor für moderne Versorgungsunternehmen“, so Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG. ■

DIPKO

Über die DIPKO GmbH

Als digitale Plattform für eine Vielzahl an kommunalen Services bietet die DIPKO Stadtwerken maßgeschneiderte Lösungen zur Digitalisierung ihrer Querverbundsleistungen. Serviceangebote wie der Verkauf von Non-Commodity-Produkten, z.B. Eintrittskarten für das Schwimmbad oder weitere Produkte sowie eine Handy-Park-Lösung, können über die DIPKO ganzheitlich digital abgebildet werden.

Schleupen bindet CRM von CURSOR an

Verstärkung für die Plattform Schleupen.CS im Bereich CRM

Schleupen hat die energiewirtschaftlichen Branchenlösungen EVI und TINA über eine komfortable Schnittstelle in ihre Softwareanwendung integriert. Die Integration der CRM-Lösungen von CURSOR ergänzt das Angebot der Schleupen AG perfekt, gerade im Hinblick auf Energieversorger mit hohen Ansprüchen in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Insbesondere bei der Neukundengewinnung bieten die Branchenlösungen von CURSOR eine ganze Reihe an speziellen Funktionalitäten und Mehrwerten.

„Der Wettbewerb prägt die Energiewirtschaft immer mehr. Damit steigt auch die Bedeutung von Vertrieb und Marketing für die Unternehmen beträchtlich. Dieser Entwicklung tragen wir mit der Anbindung der leistungsfähigen CURSOR-Lösungen Rechnung. Damit steigern wir auch unsere eigene Wettbewerbsfähigkeit“, so Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG. Gerade Unternehmen, die eine starke Segmentierung ihrer Zielgruppe vornehmen oder im überregionalen Vertrieb in die Offensive gehen wollen, brauchen neben einem flexiblen ERP- und Abrechnungssystem auch ein professionelles CRM-System für ein effektives Kundenmanagement.

Hier spielen die CRM-Lösungen von CURSOR ihre Vorteile dank der gezielten Kombination aus Standardisierung und Individualität besonders gut aus. Datenqualität und Prozesseffizienz haben zudem einen hohen Einfluss auf die Akquisekosten. „Wir stellen fest, dass insbesondere größere Versorgungsunternehmen sich nicht mehr ausschließlich für einen Softwareanbieter entscheiden, sondern einen „Best-of-Breed-Ansatz“ wählen. Die offene Architektur unserer Plattform Schleupen.CS unterstützt diesen Trend.“, erläutert Dr. Volker Kruschinski. Auch Andreas Lange, Vorstand Vertrieb bei CURSOR, betont: „Schleupen ist eine starke Ergänzung unseres Partnernetzwerks. Durch die enge Verzahnung unserer jeweiligen Softwaresysteme können wir auch größeren Stadtwerken bzw. Versorgungsunternehmen hochprofessionelle IT-Lösungen anbieten.“ Und er ergänzt: „Die Integration schafft ein hohes Maß an Komfort für den Nutzer. So können beispielsweise Schleupen-Prozesse



Die Integration der Systeme schafft hohen Komfort für den Nutzer und einen kompletten Blick auf den Kunden.

ganz einfach von der Benutzungsoberfläche des CRM-Systems gestartet werden.“ Die Anbindung der CRM-Lösungen an die Plattform Schleupen.CS sorgt zudem für eine komfortable Aufbereitung aller Daten und bietet dem Anwender den kompletten Blick auf den Kunden. Dabei ist es völlig gleich, ob es um Geschäfts- oder Privatkunden, Einzel- oder Bundle-Verträge geht. So wird zum Beispiel das Legen von Angeboten erheblich vereinfacht. Vom Erstkontakt bis zur Rechnung ergeben sich innerhalb der Systeme durchgängige Prozesse. Diese Vereinheitlichung des Vorgehens schafft ein hohes Maß an Transparenz. So kann der Status aller aktuell laufenden Marketingmaßnahmen überwacht und ihr Erfolg getrackt werden. ■

CURSOR®
Software AG 

Über die CURSOR Software AG

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung zählt die CURSOR Software AG zu den führenden Experten für Customer Relationship Management (CRM). Die CURSOR-Lösungen (EVI, TINA CURSOR-CRM) bieten Unternehmen eine zentrale Geschäftsprozessplattform für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Mit „CRM 4.0“ gelingt ein maßgeschneidertes CRM-Erlebnis.

Standardschnittstelle zur Zählerstandserfassung über WhatsApp

Schleupen bindet KI-Lösung „WhatsEnergy“ von MessengerPeople ein

Schleupen.CS-Anwendern steht ein besonders einfacher und kosteneffizienter Weg der Zählerstandserfassung zur Verfügung: Ihre Kunden können die Zählerstände per WhatsApp als Foto oder als Textnachricht schicken. Die Zählerstände werden automatisch auf Plausibilität geprüft und dann für die nächste Abrechnung herangezogen. Möglich macht das die Anbindung der KI-Lösung WhatsEnergy, die vom Messenger- und Chatbot-Experten MessengerPeople speziell für Energieversorger und Stadtwerke entwickelt wurde. Um deren Integration reibungslos, schnell und kostengünstig zu gestalten, wurde für Schleupen.CS eigens eine Standardschnittstelle geschaffen. Somit ist es für Schleupen.CS-Anwender besonders leicht, DSGVO-konform über den Messengerdienst WhatsApp zu kommunizieren.

„WhatsEnergy ist eine ideale Ergänzung unserer Plattform Schleupen.CS“, ist sich Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG, sicher. Die KI-Lösung passt genau in die Strategie, Kundenserviceprozesse zu vereinfachen und zu digitalisieren, die das Unternehmen bereits mit seinem Internet-Portal CS.IT verfolgt. Noch immer werden viele Zählerstände analog mit der Post übermittelt. Ein weiterer digitaler Kanal wird die Menge nochmals reduzieren und so bei den Unternehmen viel Aufwand und Kosten sparen. „Wir sind wirklich stolz darauf, dass wir diesen Digitalisierungsschritt gegangen sind, und unseren Kunden nun eine Standardschnittstelle zur Zählerstandsermittlung per WhatsApp anbieten können“, so Kruschinski.

Künstliche Intelligenz erkennt Zählerdaten

Für den Endkunden wird das Ablesen einfacher. Er muss nur ein Foto seines Strom-/Gas-/Wasserzählers machen und versenden. Die KI wandelt die Informationen der per WhatsApp an den Energielieferanten gesendeten Fotos in lesbare Daten um, die an die Schleupen.CS-Vertragsabrechnung des Versorgers weitergereicht werden. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft. Ein automatisierter Agent (Chatbot) gibt dem Kunden Feedback, ob seine Daten erkannt wurden und plausibel sind. Dieses Verfahren ist für den Kunden wie für den Versorger gleicher-



maßen einfach und komfortabel. Wichtig: Die Hoheit über die Daten bleibt auf diesem Wege komplett in der Hand des Versorgers, da sie in seinem eigenen ERP-System verarbeitet werden.

Kosten bei 1 Euro pro Ablesevorgang

„WhatsEnergy ist aus der engen Zusammenarbeit mit unseren Kunden aus der Energiebranche entstanden“, sagt Matthias Mehner, Messenger-Experte und Chief Marketing Officer bei MessengerPeople. Daher kommt die Lösung auch den Bedürfnissen der Branche sehr entgegen. Manuelle Arbeit wird eingespart, was die Prozesskosten enorm senkt. „Nach unserer Erfahrung kostet das Ablesen eines Zählerstands mit ‚WhatsEnergy‘ ca. 1 Euro netto. Nutzt man unsere Lösung für mehrere Zählerablesungen – nicht nur für Strom, sondern gleich auch für Wasser, Gas etc. – können sich die Kosten auch noch weiter minimieren.“

Komplett DSGVO-konform

Beim immer wichtigeren Thema Datenschutz und IT-Sicherheit sind die Nutzer von WhatsEnergy auf der sicheren Seite. Denn MessengerPeople arbeitet offiziell mit WhatsApp zusammen. Dabei wird nicht die App oder Business-App genutzt, sondern die offizielle WhatsApp-Business-API, an die die Softwarelösung von MessengerPeople angeschlossen ist. Die personenbezogenen Daten werden dadurch nicht bei WhatsApp, sondern auf europäischen Servern bei MessengerPeople gespeichert. Das Problem der Datenweitergabe besteht so nicht. Ebenso wird vor Beginn der Kommunikation automatisch die Einwilligung des Kunden in rechtskonformer Weise eingeholt. ■



Was die Daten über den Kundenwert verraten

Neue Wege im CRM helfen, Kundenbeziehungen besser zu bewerten und Wechselwahrscheinlichkeiten zu ermitteln.

Schon mit relativ wenig Daten lassen sich aussagekräftige Ergebnisse zu einer Kundenbeziehung erzielen, die ernsthaft Kosten sparen können. Das gilt nicht nur für Neukunden, die bei einem Energieversorger an die Tür klopfen, sondern auch für Bestandskunden, deren Daten im Unternehmen bereits vorliegen. Was lässt sich aus den Daten herauslesen? Vor allem zwei wichtige Größen: die Kündigungswahrscheinlichkeit (Churn Score) und der Kundenwert.

Kundenwert, was ist das?

Der Kundenwert ist eine Größe, die den Wert des Kunden für ein Unternehmen insgesamt über seinen ganzen Lebenszyklus als Kunde darstellt. Es fließen zum einen die gesamten Erlöse ein, aber auch das Zahlungsverhalten. Dazu kommen „weiche“ Faktoren, wie zum Beispiel die Bereitschaft eines Kunden, ein Unternehmen weiterzupfehlen oder durch Feedback an der Verbesserung von Produkten mitzuarbeiten sowie sein Upselling-Potenzial.

Welchen Nutzen hat die Analyse des Kundenwerts und der Wechselwahrscheinlichkeit?

Der Kundenwert zählt zu den wichtigsten Größen überhaupt. Er gibt nicht nur Auskunft darüber, ob der Kunde profitabel ist, sondern er ist auch die Basis für eine sinnvolle Segmentierung des Kundenstamms. Es ist essenziell zu wissen, ob ein Kunde mehr kostet, als er einbringt oder auf welche Marketingmaßnahme er wahrscheinlich anspringt. Der Churn Score gibt an, ob er gefährdet ist abzuspringen. So lassen sich schon im Vorfeld geeignete Maßnahmen treffen, um ihn zu binden.

Welche Daten fließen in die Analyse ein?

Um wirklich aussagekräftige Modelle zu Kundenwert und Wechselwahrscheinlichkeit zu erarbeiten, sind viel mehr Daten als nur der Deckungsbeitrag erforderlich. Dazu gehören zum einen die Kundendaten, seine Vertragsdaten sowie die Kommunikationshistorie mit ihm. Selbstverständlich können auch noch weitere Parameter wie soziodemografische Daten oder Verbraucherinteressen, Energiedaten und Generations- bzw. Verbraucher-Typologien etc. in die Analyse einfließen. Die Auswahl an möglichen Parametern scheint schier unendlich. Die Daten zu diesen Parametern zu beschaffen, entsprechend zu bearbeiten und einzubinden, ist allerdings mit weite- ↪

» *Durch das dynamische System haben wir nicht nur aktuelle Werte, sondern ersparen uns den Aufwand, jedes Jahr ein Beratungsprojekt zur Datenaufbereitung durchzuführen.*

*Martin Muesse, Hauptabteilungsleiter
Energiewirtschaft Stadtwerke Unna*

rem Aufwand verbunden. Daran scheitern derartige Big-Data-Projekte häufig, gerade bei kleineren und mittleren Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft. Der Aufwand steht dann nicht im Verhältnis zum Nutzen. Trotzdem wäre es im Angesicht des zunehmenden Wettbewerbs auch für die kleinen und mittleren Unternehmen der Branche wünschenswert und auch sinnvoll, derartige Daten zur Verfügung zu haben. Das gilt insbesondere wegen des Drucks, der durch große, überregional agierende Anbieter entsteht. Gerade hier wäre es von Vorteil zu wissen, welcher lohnende Kunde zu den Wackelkandidaten im Portfolio gehört und durch entsprechende

gute Angebote gebunden werden sollte. Die Folge wäre nicht nur ein stabilerer Kundenstamm, sondern auch der zielgenauere Einsatz der eigenen Werbemaßnahmen. Daher ist es ratsam, sich zunächst auf die internen Daten zu fokussieren, die auch ein sehr gutes Ergebnis bei der Kündigeridentifikation ergeben, was am Beispiel der Stadtwerke Unna in diesem Bericht zu sehen ist.

Wie die Stadtwerke Unna den Aufwand für BIG DATA verkleinern

Erst wenn die Komplexität der Aufgabe reduziert wird, lässt sich die Bestimmung des Kundenwerts und der Churn Rate für kleinere Unternehmen sinnvoll einsetzen. Wie das funktioniert, macht die Stadtwerke Unna GmbH (SWU) mit ca. 30.000 Stromkunden erfolgreich vor. Während sie als ERP-System Schlepen.CS nutzt, erfolgt die Analyse über das Softwaretool EFL-Kundenmanager der Energieforen Leipzig GmbH (EFL). Um die richtigen Abfragen zu hinterlegen, zu optimieren und die richtigen Rückschlüsse aus den neu gewonnen Informationen zu ziehen, wurde der EFL-Kundenmanager innerhalb der Vertriebssteuerung und -analyse als zentrales Tool verankert.

Zu den wichtigsten Schritten bei der Einführung gehört die entsprechende Aufbereitung der Daten. Dies wurde in mehreren Workshops gemeinsam mit den EFL durchgeführt. Dort wurden auch eine sinnvolle Segmentierung der Kundengruppen und dedizierte Handlungsempfehlungen für die jeweiligen Segmente entwickelt. Inzwischen werden alle nötigen Daten zum Vertrag über eine spezielle Reporting- und Analysesoftware aus der Schlepen-Vertragsabrechnung herausgelesen. Der Kundenmanager berechnet daraus über Nacht jeweils die Kundenwerte sowie die Churn Rate und stellt die Daten tagesaktuell über ein Dashboard zur Verfügung. Diese dynamische Arbeitsweise war bei der Entscheidung für das EFL-Produkt ausschlaggebend. „Durch das dynamische System haben wir nicht nur aktuelle Werte, sondern ersparen uns den Aufwand, jedes Jahr ein Beratungsprojekt zur Datenaufbereitung durchzuführen“, lobt Martin Muesse, Hauptabteilungsleiter Energiewirtschaft bei der SWU, das System. ■



Wer den Kundenwert kennt, kann seine Maßnahmen zur Kundenbindung effektiver abstimmen.

Redispatch 2.0 durchgängig und fristgerecht umsetzen



KISTERS AG und Schleupen AG arbeiten zusammen

Damit Verteilnetzbetreiber sicher und fristgerecht bis zum 1. Oktober 2021 die umfangreichen Veränderungen im Rahmen des Redispatch 2.0 bewältigen können, arbeiten die KISTERS AG und die Schleupen AG bei diesem Thema zusammen. Die KISTERS-Lösung für den Redispatch 2.0 und Schleupen.CS wurden dazu aufeinander abgestimmt, sodass alle notwendigen Prozessschritte – von Stamm- und Bewegungsdatenmeldung via connect+, der Prognose über Engpassermittlung, Maßnahmendimensionierung und Abrufen unter Einbeziehung der Leitwarte bis hin zur Bilanzkreisbewirtschaftung und Ermittlung der Ausfallarbeit – abgedeckt werden. Die Abrechnung erfolgt in Schleupen.CS, die Bilanzierung und MaBiS-Kommunikation in Schleupen.CS oder im KISTERS EDM.

Ziel der Zusammenarbeit ist es, mit erprobten und leistungsfähigen Softwareprodukten eine Lösung anzubieten, die innerhalb der kurzen Frist bis zum 1. Oktober sicher läuft und alle Szenarien abdeckt. In diesem Sinne ergänzen sich die beiden Lösungen perfekt. Während KISTERS einen hervorragenden Ruf in energiewirtschaftlichen Überwachungs-, Zeitreihenmanagement- und Optimierungslösungen für alle Marktrollen hat, ist Schleupen einer der führenden Softwareanbieter, wenn es um Abrechnung, Marktkommunikation und die Umsetzung der MaBiS-Prozesse geht.

Durchgängige, skalierbare Lösung

„Wir bieten unseren Kunden ein skalierbares, hoch automatisiertes Softwarepaket, das es Verteilnetzbetreibern ermöglicht, die neuen Prozesse regelkonform und mit geringen Betriebskosten abzuarbeiten. Der modulare Aufbau hilft, die Lösungskomponenten optimal in die unter-

nehmensindividuelle Softwarelandschaft zu integrieren“, so Dr. Markus Probst, Vertriebsleiter Energie der KISTERS AG. „Wir freuen uns, dass wir durch diese Zusammenarbeit unseren Kunden zum Redispatch 2.0 eine durchgängige, zuverlässige Lösung für den gesamten Prozess anbieten können“, beschreibt Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG, die Motivation für die enge Anbindung. „KISTERS unterstützt Verteilnetzbetreiber mit ausgereiften mathematischen Verfahren wie Prognosealgorithmen, Netzzustandsanalyse und Maßnahmendimensionierung mit künstlicher Intelligenz. Gemeinsam mit unserer effizienten Abrechnungslösung sind Verteilnetzbetreiber bestens gerüstet“, so Kruschinski.

Im Herzstück der Redispatch 2.0-Lösung arbeitet der RAIDA-Connector, der Nachrichten versendet und empfängt, Daten an die Umsysteme verteilt und das Monitoring übernimmt. Für den Bereich Prognose übernimmt die Lösung sowohl das Management und Scoring externer und eigener Prognosen als auch die hochautomatisierte Prognoseerstellung. Die Netzbetreiberkoordination reicht von der Netzzustandsanalyse bis hin zur Schaltungsplanung. Abrufe werden automatisch umgesetzt. Auch die Bilanzkreisbewirtschaftung wird mit Fahrplanversand und Ersatzenergiebeschaffung im Kurzfristhandel vollständig abgedeckt.

Schnittstelle auch für Drittsysteme

Die reibungslose Zusammenarbeit der beiden Lösungen funktioniert über eine eigens entwickelte ereignisgesteuerte Schnittstelle, über die die abrechnungsrelevante Ausfallarbeit bzw. Differenzmenge an das Abrechnungssystem (Schleupen) und EDM-System (Schleupen oder KISTERS) übergeben wird. Als fachbezogene REST-Schnittstelle ist sie außerdem universell für Drittsysteme geeignet. ■

Wenn der Faktor Mensch zum Sicherheitsrisiko wird

Mit SoSafe Awarenessstraining den Schutz vor Phishing-Attacken stärken

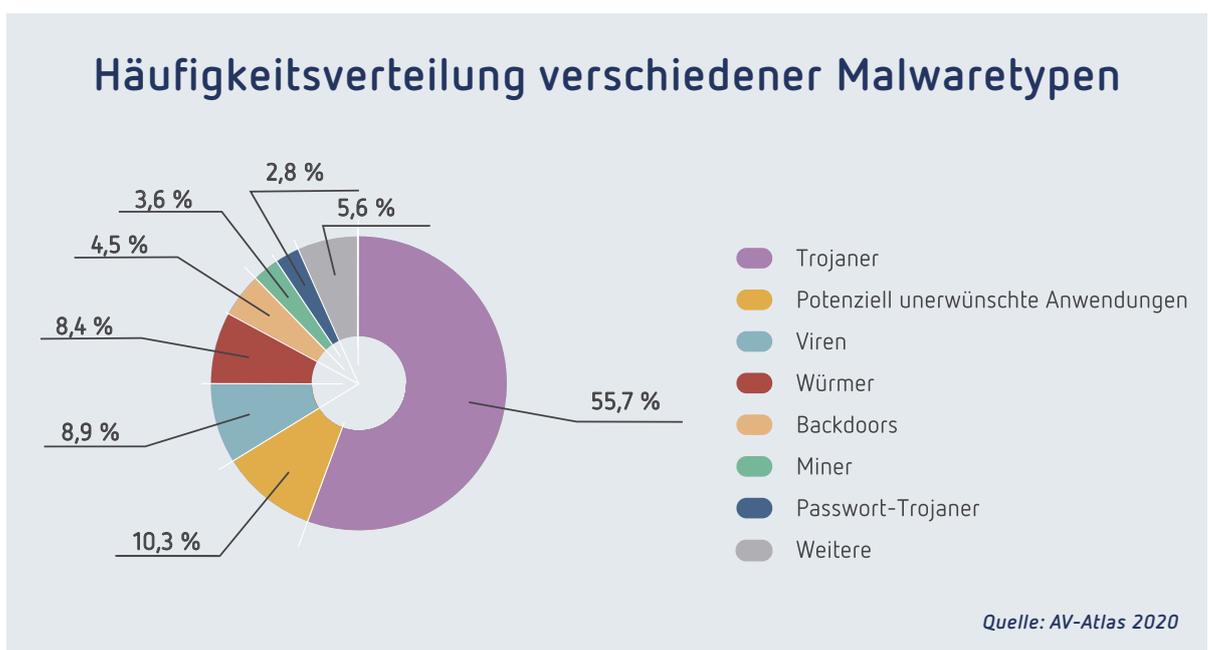
Wenn es um den Schutz vor Cyberattacken geht, denken die meisten Menschen zuerst an technische Lösungen, wie zum Beispiel Virenscanner oder das Schließen von Sicherheitslücken in Anwendungen. Dabei ist es oft der Klick eines Mitarbeitenden auf eine präparierte E-Mail, der Hackern die Tore öffnet. Geschulte, aufmerksame Mitarbeitende sind deshalb ein wichtiges Glied in der IT-Sicherheitskette eines Unternehmens. Die besten Firewalls und Virenscanner sind machtlos, wenn ein Hacker das Passwort von einem Mitarbeitenden einfach mitgeteilt bekommt.

Es klingt unwahrscheinlich, dass so etwas passiert? Es passiert viel häufiger, als viele denken. Eigentlich ist es die ganz normale Realität. Dabei handeln die Beschäftigten im Unternehmen nicht mit Vorsatz, sondern sie fallen auf raffinierte, betrügerische E-Mails, sogenannte Phishing-Mails, herein. Über 92 Prozent aller

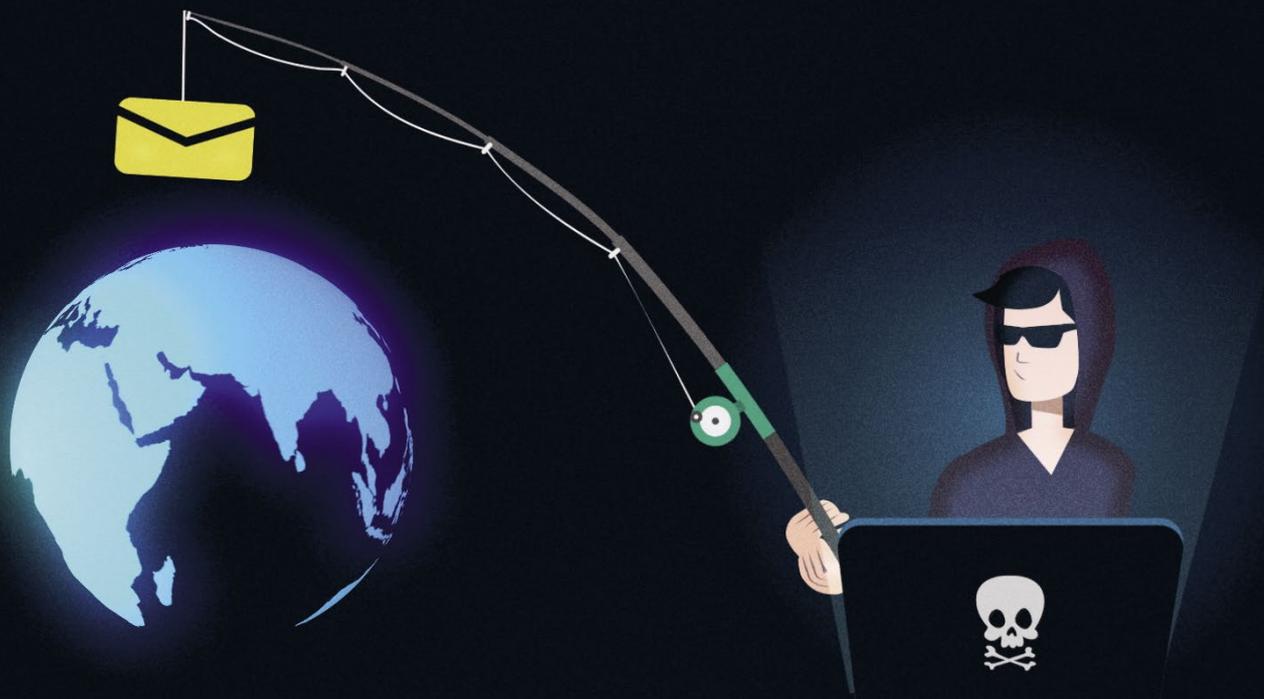
Cyberangriffe starten mit solch einer betrügerischen Mail. Eine von drei Phishing-Mails wird angeklickt. Nach Erkenntnissen des Virenexperten McAfee passieren von täglich 156 Millionen Phishing-Mails immerhin 16 Millionen die Spamfilter der Mailprogramme. Dazu kommt: 72 Prozent aller Anwender verwenden das gleiche Passwort mehrfach. Es ist also wahrscheinlich, dass gleich mehrere Türen geöffnet werden, wenn das Passwort erst einmal bekannt ist.

Kleine menschliche Schwächen

Das sind erschreckende Zahlen, die zeigen, dass Spamfilter und Appelle an die Aufmerksamkeit allein anscheinend nicht ausreichen, um die Gefahr durch Phishing und Social Engineering zu bannen. Social Engineering bezeichnet den Versuch, Personen so zu beeinflussen, dass sie sich in bestimmter Weise verhalten, bspw. vertrauliche Informationen preisgeben. Dazu wird oft das persönliche Umfeld des Opfers ausgespäht. So können glaubwürdig vorgetäuschte Identitäten aufgebaut werden. Insbesondere die Energie- und Wasserwirtschaft, die als Teil der sogenannten Kritischen Infra-
↳



Über die Hälfte der Attacken geschieht mithilfe von Trojanern, die sich gut getarnt das Vertrauen des Adressaten erschleichen.



Täuschend echt aussehende E-Mails sind häufig die Köder der Hacker. Erschreckend viele Mitarbeitende beißen an.

struktur (KRITIS) im Fokus von Cyberattacken steht, ist zu besonderer Wachsamkeit aufgerufen. Denn die Methoden der Hacker werden immer raffinierter und machen sich kleine menschliche Schwächen gezielt zunutze. Dazu gehören Neugier, Unaufmerksamkeit, Gutgläubigkeit oder auch unreflektierter Respekt gegenüber einem Vorgesetzten.

Gefälschte Mails wirken echt

Immer öfter sind Phishing-Mails keine plumpen Täuschungsversuche, sondern verblüffend echt wirkende E-Mails. Dabei nutzen Hacker jede Menge Informationen, die sie über ein Unternehmen und seine Mitarbeitenden finden. Als geschickte Rechercheure durchforsten sie Homepage, Zeitungsberichte und Social-Media-Profile. Es ist erstaunlich, wie oft sich aus diesen öffentlich zugänglichen Daten ein präzises Bild zeichnen lässt. Das gibt Hackern die Chance, sich sehr glaubwürdig als jemand anderes auszugeben. Es braucht schon Geistesgegenwart und Expertise, um die kleinen Abweichungen in einer gefälschten Mail zu entdecken, die sich häufig in der Absenderadresse finden und verraten, dass die Mail von einer anderen Domäne versandt wurde. Oftmals hilft nicht einmal das, wenn die Hacker den Mail-

Account eines Korrespondenzpartners gekapert haben. Von hier aus können sie Mails schicken, die an aktuelle Gesprächssituationen anknüpfen und über den „richtigen“ Absender verfügen. Wer dieser Gefahr wirkungsvoll begegnen will, braucht nicht nur einen Sicherheitsexperten im Unternehmen, sondern muss alle Mitarbeitenden zu Sicherheitsexperten machen.

Aufmerksamkeit zur Routine machen

Um die Wachsamkeit von Mitarbeitenden gezielt zu trainieren, hat der Sicherheitsanbieter SoSafe ein spezielles Trainingsprogramm entwickelt, das als SaaS-Lösung angeboten wird. Es besteht aus einer E-Learning-Plattform und einer Phishing-Simulation sowie einer Reihe von Tracking- und Analyse-Tools. Da die Schleupen AG, als Softwareentwickler für Unternehmen der KRITIS, selbst im Fokus der Hacker steht, hat sie die Lösung ihres Partners SoSafe ebenfalls seit einigen Jahren im Einsatz. Die E-Learning-Plattform umfasst dabei alle relevanten Themen, um die Mitarbeitenden im Umgang mit Cyberbedrohungen fit zu machen. In einzelnen, handlichen Lektionen lernen sie, welche Strategien Angreifer verfolgen, wie sie sich bei Sicherheitsvorfällen verhalten sollen oder was sie beim Thema Passwörter beachten müssen. ■



Über SoSafe GmbH

SoSafe ist ein auf IT-Sicherheit spezialisierter Anbieter digitaler Schulungslösungen. Die Awareness-Plattform von SoSafe sensibilisiert, schult und testet Mitarbeiter im Umgang mit allen Arten von Cybergefahren.

Zusammenarbeit mit phi-Consulting GmbH unterstützt Wachstumsstrategie und vernetzt Branchen



Torsten Wallek, Geschäftsführer der phi-Consulting GmbH (links) und Torsten Rau, Geschäftsführer der Aareon Deutschland GmbH (rechts)

Schleupen baut die bestehende Kooperation mit Aareon aus und hat mit deren Tochtergesellschaft phi-Consulting GmbH eine Partnerschaft vereinbart. Aareon ist der führende Anbieter von ERP-Software und digitalen Lösungen für die europäische Immobilienwirtschaft und bietet, auch im Zusammenspiel mit deren Partnern, Lösungen für die Digitalisierung komplexer Geschäftsprozesse. Die phi-Consulting GmbH ist als Beratungshaus für die deutsche Energie- und Wasserwirtschaft erfolgreich tätig. Mit phi-Consulting wird die Kompetenz bei der Datenmigration und Prozessabbildung bei großen Energieversorgungsunternehmen gestärkt. Gemeinsam wollen die Unternehmen die Chancen besser nutzen, die aus den immer komplexer werdenden Aufgaben moderner Energieversorger, steigendem Kostendruck und dem Zusammenwachsen der Branchen entstehen.

Im aktuellen Marktumfeld bietet die Kooperation allen Partnern attraktive Perspektiven. Die Plattform Schleupen.CS entwickelt sich aufgrund ihrer modernen Architektur, ihrer Flexibilität und führender Prozesskosten



immer weiter zur Alternative auch für größere Versorgungsunternehmen. Die Erfahrung der phi-Consulting, die vor allem bei großen Energieversorgern liegt, wird wichtige Dienste bei der praktischen Implementierung leisten. „phi-Consulting mit ihrer großen Kompetenz in den Bereichen Konvertierung und Prozessmodellierung ist ein idealer Partner im Sinne unserer Wachstumsstrategie“, begrüßt Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG, die Zusammenarbeit. Die Dienstleistungskooperation erweitert die Kapazitäten und die Möglichkeiten, an Projekten parallel arbeiten zu können.

phi-Consulting hat über viele Jahre fundiertes Know-how in der IT-Beratung für Energieversorger aufgebaut. Die Kernkompetenzen liegen in der Abbildung und Automation der Geschäftsprozesse mit Hilfe von SAP-Systemen, sei es in der Verbrauchsabrechnung, dem Energiedatenmanagement oder in der Umsetzung der Prozesse des deregulierten Energiemarktes. Im Fokus steht, praxiserge Standards beim Datenaustausch nutzbar zu machen und Abläufe effizient zu gestalten. Dazu gehört es auch, auf Veränderungen im Markt adäquat zu reagieren. „Der Markt der IT-Lösungen für die Energie- und Wasserwirtschaft ist in Bewegung. Wir als Beratungshaus freuen uns deshalb, mit Schleupen.CS ein weiteres Angebot im Portfolio zu haben, das den Herausforderungen der digitalisierten Märkte begegnet“, so Torsten Wallek, Geschäftsführer der phi-Consulting GmbH.

„Durch die sich ergänzenden Kompetenzen und die Vermarktungschancen sehe ich für alle Partner ein großes Potenzial. Denn wir bieten Lösungen, die genau in die heutigen Märkte passen und Antworten auf die Fragen liefern, die Energieversorger – aber auch die Immobilienwirtschaft – heute haben“, begründet Torsten Rau, Geschäftsführer der Aareon Deutschland GmbH, die Entscheidung für die Kooperation. ■



Wir bedanken uns bei unseren Kunden für die langjährige, partnerschaftliche Zusammenarbeit und für ihr Vertrauen

40 | Jahre
Schleupen
Anwender

SWW Wunsiedel GmbH
Stadtwerke Speyer GmbH
Stadtwerke Husum GmbH
Licht- und Kraftwerke
Helmbrechts GmbH

35 | Jahre
Schleupen
Anwender

enwag – energie- und wasser-
gesellschaft mbH, Wetzlar
Siegener Versorgungsbetriebe GmbH
Stadtwerke Hilden GmbH
Stadtwerke Frankenthal GmbH
Stadtwerke Bad Wörishofen

30 | Jahre
Schleupen
Anwender

Städtische Werke Spremberg (Lausitz) GmbH
MIDEWA GmbH, Merseburg
Stadtwerke Lutherstadt Wittenberg GmbH
Wasserversorgung Holzwickede
Zweckverband komm. Wasser-/
Abwasserentsorgung Mittleres
Erzgebirgsvorland Hainichen
Trinkwasserversorgung Saale-Unstrut GmbH,
Freyburg/Unstrut
Wasserzweckverband Freiberg
Stadtwerke Erding GmbH
SÜC Energie und H2O GmbH Coburg
Energie und Versorgung Butzbach GmbH
Stadtwerke Bad Windsheim
Stadtwerke Bad Vilbel GmbH
Stadtwerke Bad Säckingen GmbH
Kyffhäuser Abwasser- und
Trinkwasserverband, Artern

25 | Jahre
Schleupen
Anwender

Stadtwerke Waldkraiburg GmbH
Stadtwerke Neumarkt Energie GmbH
Stadtwerke Hettstedt GmbH
Stadtwerke Dillenburg
Stadtwerke Bad Reichenhall KU

20 | Jahre
Schleupen
Anwender

Energieversorgung Gera GmbH

10 | Jahre
Schleupen
Anwender

Versorgungsbetriebe Röttingen
Stadtwerke Rottenburg am Neckar GmbH
KWW GmbH Kommunales Wasserwerk,
Rheinberg
Gemeindewerke Nüdlingen
Stadtwerke Murrhardt
Stadtwerke Kevelaer



schlepen

Effizienz, die verbindet.



STARTEN SIE JETZT IN IHRE NEUE ZUKUNFT:
Mit der Plattform, die Kundenservice ins digitale Zeitalter transferiert.

Wir machen Versorgungsunternehmen zu erfolgreichen
Playern in einer digitalisierten Welt.

Mehr erfahren unter: schlepen.de/zukunft