

Im Fokus

Digitale Teamplayer im Service

Vernetzt zum Erfolg

Ladekartenabrechnung
für die Wohnungswirtschaft

Schleupen überzeugt
Stadtwerke Greven

Portale, Apps & Co –
digitaler Kundenservice

Liebe Leserinnen und Leser,

die Energiebranche ist in Bewegung wie selten. Energiewende, Gaskrise und gesetzliche Regelungen schlagen hohe Wellen und beschäftigen die Versorger. Trotzdem soll dies kein Krisenheft werden, sondern ein Magazin der Lösungen und Inspirationen. Denn ich bin fest davon überzeugt, dass die Herausforderungen, vor denen wir stehen, am besten durch Besonnenheit und Kreativität gemeistert werden.

Gute Ideen sind der Treibstoff unserer Branche. Deshalb freue ich mich immer wieder über Projekte unserer Kunden, die ihr Potenzial besonders geschickt nutzen. Wenn aus der Kompetenz eines Stadtwerks im Bereich Elektromobilität eine neue Dienstleistung für die Immobilienwirtschaft wird, zeigt das, dass gute Ideen sich auszahlen. Noch mehr freut mich natürlich, dass die dahinterstehende Abrechnungslösung Plattform Schleupen.CS ist. Das beweist die Offenheit und Flexibilität unserer Plattform.

Unser erklärtes Ziel ist es, heute schon offen zu sein für die Geschäftsprozesse der Zukunft. Die Modernität unseres Ansatzes und seine Leistungsfähigkeit überzeugen auch immer wieder am Markt. Zu den guten Nachrichten der letzten Wochen gehört, dass wir einen Neukunden aus der Versorgungswirtschaft im Kreis der großen Schleupen-Familie begrüßen dürfen.



Dr. Volker Kruschinski

Vorstandsvorsitzender
Schleupen SE

Darüber hinaus stellen wir Ihnen auf den folgenden Seiten intelligente Modelle vor, mit denen sich die angespannte Situation auf dem Fachkräftemarkt bewältigen lässt, sowie spannende Partnerlösungen im Bereich des digitalisierten Kundenservices. Dieser Bereich gewinnt immer mehr an Bedeutung. Mehr Prozesseffizienz, stärkere Kundenbindung und eine bessere Datenqualität ergeben sich durch die richtige Integration moderner Portale und Apps in die Plattform Schleupen.CS.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen.

Herzliche Grüße

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Volker Kruschinski', written in a cursive style.

Dr. Volker Kruschinski
Vorstandsvorsitzender

Aus der Praxis

- 04 Marktlücke Tiefgarage
Ladekartenabrechnung für die Wohnungswirtschaft
- 07 Schleupen überzeugt Stadtwerke Greven
Neuer Kunde in den Bereichen Billing und Marktkommunikation
- 08 Im Tagesgeschäft Flexibilität gewinnen
Wie die Stadtwerke Freising einen Personalengpass
in einen Vorteil verwandelten

Im Fokus

- 10 Digitale Teamplayer im Service
- 12 Moderne Anwendungen im Kundenservice einfach anbinden
CS.IT als Middleware, Anker und Datendrehscheibe
- 14 Kunden binden durch kommunale Services
Wie Stadtwerke sich wirkungsvoll in Szene setzen
und dabei auch noch die Datenqualität verbessern
- 16 Per App besser durch die Energiekrise kommen
SchleupenOne verbessert digitalen Service für Stadtwerkekunden
- 18 Wie Data Analytics und der EFL-Kundenmanager helfen,
durch die Turbulenzen zu steuern
Einfach erkennen, welche Kunden besondere Aufmerksamkeit benötigen

Schleupen@SocialMedia

Besuchen Sie uns:



Impressum

Herausgeber

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers
Tel. +49 (0) 2841 912 - 0
Fax +49 (0) 2841 912 - 1993

Redaktion

Martina Nawrocki
Marc Schubert

Gastautoren

Siegrid Rehak (ITC AG)
Fabian Grunicke
(Energieforen Leipzig GmbH)

Bildnachweise

iStock:
S.1,10,11 © FilippoBacci
S.12,13 © AerialPerspective Works
S.14 © martin-dm

Adobe Stock:

S.7 © etfoto
S.16 © rh2010
S.18 © romaset

Freepik:

S.4 © teksomolika

Privat:

S.6 © Rene Lamb

Alle weiteren Fotos und Grafiken

© Schleupen SE oder bei den
jeweiligen Fotografen/Stadtwerken

Layout

hmmh multimediahaus AG, Bremen

Druck

Müller Ditzen GmbH, Bremerhaven



Marktlücke Tiefgarage

Ladekartenabrechnung für die Wohnungswirtschaft

Die Stadtwerke Radolfzell bieten den Betrieb von Wallboxen in Tiefgaragen als Dienstleistung an – von der Planung der Anlage bis hin zur Abrechnung mit dem Lade-Billing in Schleupen.CS. Gefragt ist der Service insbesondere in größeren Objekten. Damit haben die Stadtwerke eine Marktlücke entdeckt.

„Wir machen keine Werbung. Trotzdem haben wir jede Menge Anfragen“, so fasst Christoph Hofmann, Projektmanager Elektromobilität bei der Stadtwerke Radolfzell GmbH, den Erfolg des Projekts zusammen. Offensichtlich hat der Service einen Nerv getroffen. Die Hausverwaltungen größerer Objekte sind ziemlich glücklich über das Angebot. Denn für sie ist Elektromobilität erstmal kompliziert. Eine einzelne Wallbox zu installieren, ist zwar kein Problem, aber irgendwann kommt die Infrastruktur an ihre Grenzen. Der Netzbetreiber genehmigt die Installation weiterer Ladepunkte nur, wenn auch ein Lastmanagement eingerichtet wird. Das bedeutet aber auch, die Ladevorgänge können nicht mehr über die Wohnungszähler abgerechnet werden, sondern sie müssen separat abgerechnet werden. Das können Verwalter gar nicht leisten.

Der E-Mobility-Check:

Kapazitäten ermitteln, Lastmanagement konzipieren

Hier setzen die Stadtwerke Radolfzell an. Der erste Baustein ihres Serviceangebots ist der sogenannte E-Mobility-Check. Dabei wird erstmal grundsätzlich analysiert, wie viele Ladepunkte in einer Tiefgarage überhaupt möglich sind und welche Infrastruktur dafür aufgebaut werden müsste. Hier kommt den Stadtwerken ihre Expertise als Versorger sehr zugute. Denn mit zunehmender Zahl der Stellplätze steigt die Komplexität eines Komplettsystems. Die örtlichen Elektrobetriebe haben dafür meist weder die Kapazitäten noch die entsprechenden Strukturen, um beispielsweise die Abrechnung oder die IT-Implementierung zu gewähr-

leisten. Für die Stadtwerke ist das hingegen Routine. Für viele Hausverwaltungen in der Region ist genau dies der wichtigste Punkt: Ihnen geht es darum, jetzt die Infrastruktur für eine effiziente Versorgung von Elektrofahrzeugen zu schaffen, damit sie bereit sind, wenn die Elektromobilität zum neuen Standard wird.

Mehr Auswahl:

Zusammenarbeit mit mehreren Clearing Houses

Da die Stadtwerke Radolfzell mit mehreren Clearing Houses (also IT-Dienstleistern für Betreiber von Ladepunkten) zusammenarbeiten, können sie ihren Kunden auch eine gewisse Auswahl von Wallboxen anbieten. Denn nicht jede Wallbox ist mit dem Backend jedes Clearing Houses, das die Ladevorgänge erfasst und in Form des Charge Data Reports (CDR) zur Abrechnung weiterreicht, kompatibel. Derzeit arbeitet man in Radolfzell unter anderem mit Flotteladen, The Mobility House oder ladenetz.de zusammen. Um die Installation der Wallboxen müssen sich die Hausverwaltungen ebenfalls nicht kümmern, denn die Stadtwerke arbeiten mit einem Kreis lokaler Elektrofirmen zusammen, die alle anfallenden Arbeiten zuverlässig übernehmen.

Abrechnung über das Lade-Billing von Schleupen.CS

Die Stadtwerke Radolfzell sind gleichzeitig Stromlieferant und Betreiber der Ladepunkte. Deshalb sind sie auch zuständig für die Abrechnung. Hier kommt das Schleupen.CS Lade-Billing zum Einsatz. Dessen Implementierung gestaltete sich bei diesem Projekt aufgrund der guten Strukturen in Radolfzell unkompliziert. „Ich musste die Prozesse beschreiben. Die eigentliche Abrechnung erledigt die Fachabteilung der Stadtwerke“, erläutert Christoph Hofmann zufrieden.

Da die Ladevorgänge in größeren Objekten nicht über den Wohnungszähler laufen, erhält jeder Nutzer eine Ladekarte. Die Abrechnung läuft wie jede gewöhnliche ↪

» *Wir machen keine Werbung.
Trotzdem haben wir
jede Menge Anfragen.*

*Christoph Hofmann,
Projektmanager Elektromobilität
Stadtwerke Radolfzell GmbH*

Ladekartenabrechnung. Das bedeutet, der Nutzer wird über die Ladekarte identifiziert. Ein Zähler in der Wallbox misst die Mengen, die im Backend des Clearing-Houses registriert werden. Die Daten werden monatlich als CDR aus dem Backend heruntergeladen. In Schleupen.CS werden die Mengen entsprechenden Tarifen und Preisen zugeordnet und dann monatlich abgerechnet. Einziger Wermutstropfen ist für Christoph Hofmann, dass es im Moment noch nicht möglich ist, Ladevorgänge an öffentlichen und privaten Ladepunkten mit einer einzigen Karte abzurechnen. Aber auch das wird in naher Zukunft möglich sein, sodass seine Kunden bald nur noch eine Ladekarte für alles brauchen.

Glatter Projektverlauf

Das Projekt selbst lief sehr glatt. Das Unternehmen hat sich ungefähr vier Jahre darauf vorbereitet, indem es Erfahrungen mit dem Thema E-Mobilität gesammelt hat. Noch viel wichtiger als die technische Umsetzung ist jedoch die interne Organisation. „Entscheidend ist zu wissen, wer was macht“, ist sich Hofmann sicher. Die Kompetenzen müssen gebündelt werden und die Abläufe müssen klar sein. Bis jetzt stehen die Stadtwerke Radolfzell mit ihrem Angebot in der Region ziemlich allein da. In vielen Ausschreibungen sind sie beispielsweise der einzige Bieter. Die Nachfrage zeigt aber, dass derartige Serviceleistungen wichtig sind und im Markt nachgefragt werden.

Den nächsten Änderungsschub auf dem Gebiet sieht Hofmann erst, wenn sich das Netz zum wirklichen Smart Grid entwickelt. Wenn E-Fahrzeuge ins Netz einspeisen, muss sich auch die Technologie verändern. Preisdruck sieht er eher nicht als Änderungstreiber.



Regionalität bringt weiter

Auch wenn die Stadtwerke dieses Produkt über die Grenzen ihres Versorgungsgebiets hinaus anbieten, ist Regionalität Trumpf. „Wenn wir weiter als 50 km fahren müssen, können wir nicht mehr rentabel anbieten“, erklärt Hofmann den regionalen Bezug. Auch die Zusammenarbeit mit lokalen Handwerkern wird geschätzt. Bei der Auswahl der Wallboxen wird sogar häufig das teurere Produkt gewählt, weil es in der Region hergestellt wird. Selbst eines der Clearing Houses kommt aus der Region. ■



STADTWERKE
RADOLFZELL

Die Stadtwerke Radolfzell GmbH

Mit 110 engagierten und fachkundigen Mitarbeitenden sorgt die Stadtwerke Radolfzell GmbH für eine zuverlässige und sichere Versorgung mit 100 Prozent Ökostrom, Erdgas, Wasser, Nahwärme, garantierten Bandbreiten und hält Radolfzell mit dem Stadtbuss und dem SEEFÄHRER E-Carsharing mobil. So schafft sie Wohlbefinden für rund 32.000 Menschen in Radolfzell.

Schleupen überzeugt Stadtwerke Greven

Neuer Kunde in den Bereichen Billing und Marktkommunikation

*Sankt Martinus-
Kirche in Greven*



Die Stadtwerke Greven GmbH setzt in Zukunft auf die Softwareplattform Schleupen.CS, wenn es um Billing und Marktkommunikation geht. Überzeugt hat die Lösung mit ihrer großen Flexibilität und ihrer hohen Integrationsfähigkeit. Denn gerade in Zeiten sinkender Margen im Kerngeschäft kommt es darauf an, neue Geschäftsfelder erschließen und abrechnen zu können. Dazu müssen sich Softwaresysteme perfekt in bestehende IT-Landschaften integrieren und reibungslos mit Drittsystemen zusammenarbeiten. Genau hier sehen die Stadtwerke Greven die Stärken der Plattform Schleupen.CS, denn bei den Core-Anwendungen setzt das Unternehmen weiterhin auf SAP und wird in Kürze auf die neue S4/HANA-Lösung umsteigen.

„Die Auswahl des IT-Systems ist für ein modernes Versorgungsunternehmen durchaus erfolgskritisch. Deshalb haben wir uns für ein Zusammenspiel von Lösungen entschieden, die ihre einzelnen Aufgaben jeweils hervorragend bewältigen. Für so ein Modell ist die gute Integrationsfähigkeit absolut notwendig. Hier hat uns die moderne Architektur der Plattform Schleupen.CS vollständig überzeugt“, erläutert Andrea Lücke, Geschäftsführerin der Stadtwerke Greven GmbH, die Entscheidung. Schleupen.CS bietet durch seine Architektur mit Web-Services nicht nur in Richtung SAP eine gute Integrationsfähigkeit, sondern auch in Richtung aller anderen Systeme.

Neben der Offenheit für Drittsysteme profitieren die Stadtwerke von der besonderen Prozesseffizienz der Plattform. Der hohe Automatisierungsgrad in der Marktkommunikation und das moderne Billing helfen, die Prozesskosten zu senken und erhöhen so die Wettbewerbsfähigkeit der Stadtwerke. Schleupen.CS ist vom

Geschäftsprozess her gedacht. Die Plattform wird mit standardisierten Prozessen auf Basis von Best-Practice-Beispielen ausgeliefert. Diese Prozesse können dank moderner Standards in der Prozessmodellierung an die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden. Das spart nicht nur Kosten, sondern entlastet Versorgungsunternehmen auch in Zeiten des Fachkräftemangels.

Während Billing und Marktkommunikation in Greven mit Schleupen.CS effizienter werden, modernisieren die Stadtwerke auch den Core-Bereich und stellen auf die neue S4/HANA-Lösung um. „Ich bin überzeugt, dass wir ähnliche Konstellationen in Zukunft häufiger sehen werden. Denn die Kombination aus Integrationsfähigkeit, Flexibilität und Prozesskosteneffizienz ist einfach schwer zu schlagen“, so Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen SE. ■

**STADTWERKE
GREVEN**

Die Stadtwerke Greven GmbH

Seit über 125 Jahren liefern die Stadtwerke Energie und fördern Wasser für die Grevenener Haushalte und Betriebe. Durch eine permanente Weiterentwicklung ihres Produkt- und Dienstleistungsangebotes und den Ausbau einer sicheren und effizienten Infrastruktur übernehmen sie Verantwortung für Greven. In den Außenbereichen der Stadt Greven und in definierten Gewerbegebieten bauen sie das von Bund und Land geförderte Breitbandnetz aus und treten im neuen Glasfasernetz als Telefon- und Internetanbieter auf.



Im Tagesgeschäft Flexibilität gewinnen

Wie die Stadtwerke Freising einen Personalengpass in einen Vorteil verwandelten

Die Freisinger Stadtwerke Versorgungs-GmbH stand vor einer schwierigen Situation: Es war nicht klar, ob es gelingt, eine Vakanz schnell mit einem bereits praxiserfahrenen Kandidaten zu besetzen. In dieser Situation wurde eine schnelle, unkomplizierte Lösung gebraucht. Der Schleupen-Partner NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH sprang mit seinem Flex-Service in die Bresche. Wir sprachen mit Stefan Kneissl, Leiter Shared Service, über die Situation.

It:flash: Seit wann ist Ihr Unternehmen Kunde der NEW?
Kneissl: Die NEW arbeitet seit dem ersten Mai 2021 für uns. Sie hat die Geschäftsprozesse in der Marktkommunikation übernommen.

Warum haben Sie sich für einen externen Dienstleister entschieden, um Geschäftsprozesse zu bearbeiten?

Kneissl: Die Geschäftsprozesse der Versorgungswirtschaft sind sehr anspruchsvoll und speziell. Entsprechend wichtig ist es für Versorger und Stadtwerke, gut ausgebildetes Personal zu haben, um diese Prozesse zuverlässig und fristgerecht abuarbeiten. Leider ist es gar nicht so einfach, auf dem Arbeitsmarkt Kandidaten mit der entsprechenden, hochspezialisierten Qualifikation zu finden. Für die Freisinger Stadtwerke ist die Nähe zu

München ein zusätzliches Problem. Dort locken viele attraktive Jobs, die Bewerber aus den Randgebieten abziehen. Für ein mittleres Stadtwerk wie uns ist es nicht einfach, mit den großen, teilweise internationalen Unternehmen zu konkurrieren, die oft viel höhere Löhne zahlen.

Da wir personell schlank aufgestellt sind, können auch längere Krankheitsfälle zum Problem werden. Das gilt insbesondere für Bereiche wie die Marktkommunikation, die sehr stark den Marktfristen unterworfen ist. Da ist in Schleupen.CS zwar die Automatisierung hoch, aber ganz ohne menschliche Entscheidungen funktioniert das System nicht.

Wie kam es zur Zusammenarbeit?

Kneissl: Wir hatten eine Vakanz im Bereich Marktkommunikation, die dringend besetzt werden musste. Uns war klar, dass es wahrscheinlich sehr schwierig werden könnte, die Stelle schnell adäquat besetzen zu können. Wir brauchten also einen Plan für den Notfall, damit wir die fristgerechte Abarbeitung der Marktprozesse gewährleisten können. Unser Schleupen Senior Account Manager stellte den Kontakt zwischen uns und der NEW her. Das Angebot von der NEW, das so strukturiert ist, dass man ein Stundenkontingent für das Jahr reserviert, kam uns sehr entgegen. Dafür wird zwar eine Reservierungsgebühr fällig, der Löwenanteil wird aber für die in Anspruch genommenen Stunden bezahlt. Das war perfekt für unsere Situation. ↪

Haben Sie keine Sicherheitsbedenken, wenn ein externer Dienstleister auf Ihre Systeme zugreift?

Kneissl: Beim Flex-Service greifen Mitarbeiter der NEW über eine verschlüsselte Verbindung direkt auf unsere Systeme zu. Das erfordert natürlich ein hohes Maß an Vertrauen. Aber die NEW arbeitet inzwischen für weit mehr als 20 Stadtwerke. Wenn sie nicht verantwortungsvoll mit den Daten umgehen würde, wäre ihr Geschäftsmodell in kürzester Zeit am Ende. Ich bin sicher, dass größte Sorgfalt und Diskretion walten. Neben der Vertrauensbasis besteht natürlich auch eine juristisch wasserdichte, vertragliche Basis, die nicht nur den Arbeitsumfang, sondern auch den Umgang mit den Daten und den Zugang zur Schleupen.CS-Plattform in Freising regelt.

Wie lange war die Vorlaufzeit in diesem Projekt, bis die NEW voll in die Geschäftsprozesse einsteigen konnte?

Kneissl: Zwischen der ersten Kontaktaufnahme und dem Start der Dienstleistung vergingen keine sechs Wochen. Die NEW war sehr schnell startklar als wir Unterstützung gebraucht haben. Der Zugriff erfolgt remote und war innerhalb von wenigen Tagen eingerichtet – natürlich mit höchsten Sicherheitsvorkehrungen. Es braucht nur wenige Tage Vorlaufzeit, um Arbeitszeit aus dem reservierten Kontingent abzurufen.

Der Flex-Service kostet bestimmt mehr, als einen eigenen Mitarbeiter einzustellen. Gibt es weitere Vorteile, über die Besetzung einer vakanten Stelle hinaus?

Kneissl: Eindeutig im Bereich einer evtl. längeren Krankheits-, oder auch bei der Urlaubsvertretung. Die NEW garantiert uns, dass es immer eine Redundanz gibt. Das heißt, wenn der eine Kollege oder die eine Kollegin einmal wegen Krankheit oder Urlaub nicht einsatzbereit ist, gibt es eine Vertretung, die die entsprechende Arbeit erledigt. Das ist vertraglich garantiert. Damit sind wir auch ein weiteres Problem ganz einfach los. Darüber hinaus zeigt sich die NEW sehr flexibel, was die Anpassung der vereinbarten Arbeitsstunden angeht.

Sind Sie manchmal neidisch auf die NEW, die so große Fachkräftereserven hat, dass sie sogar für andere Versorger Business Process Outsourcing als Dienstleistungen anbieten kann?

Kneissl: Nein, eher froh. Ich brauche die Dienstleistung ja. Wenn es die NEW nicht gäbe, hätte ich ein ungelöstes Problem. Außerdem ist die Situation der NEW eine andere. Das Unternehmen ist viel größer als wir. Am Niederrhein ist die geografische Situation auch anders. Durch die



Stefan Kneissl, Abteilungsleiter Shared Service bei der Stadtwerke Freising GmbH

Größe wird die NEW als Arbeitgeber in der Region attraktiv. Und es wurde auf die Situation hingearbeitet, indem man gezielt Auszubildende übernommen hat, um diesen Service anbieten zu können. Diese Kombination aus Größe, Geografie und Strategie ist ein entscheidender Vorteil. Ich bin da sehr glücklich, so kompetente Unterstützung gefunden zu haben. Die NEW war zuerst zwar unser sog. „Notfallplan“, ist aber inzwischen alles andere als eine Notlösung. Wir finden dort die notwendige Kompetenz vor, wenn es um Schleupen.CS geht. Durch die jahrzehntelange Arbeit mit dem System hat sich ein tiefes Verständnis herausgebildet, das bis in die Details geht. Davon profitieren wir sehr und müssen diese Kompetenz nicht selbst aufbauen. Meines Erachtens ist das auch Geld wert. ■



Die Freisinger Stadtwerke

Die Freisinger Stadtwerke sind das Dienstleistungs- und Versorgungsunternehmen für Freising und die Region. Als kommunales Unternehmen versorgen sie Freising mit regenerativem Strom, mit Erdgas, Wärme und Wasser und bieten zahlreiche E-Ladestationen an. Im Unternehmensverbund der Freisinger Stadtwerke betreiben sie die Stadtbusse und Parkhäuser sowie das neue Freisinger Erlebnis Schwimmbad frisch. Das Unternehmen ist umweltzertifiziert und unterstützt die Kunden mit einem Energiesparbonus.

A photograph of three men in blue shirts, smiling and looking at each other. One man is in the top left, another in the middle left, and a third in the bottom right. They appear to be in a collaborative and positive environment.

Im Fokus

Im Fokus

Digitale Teamplayer im Service

Guter Service ist meist eine Mannschaftsleistung. Wenn echte Spezialisten zusammenspielen, können sie beim Kunden den entscheidenden Punkt für das Unternehmen machen. Das gilt nicht nur für die realen Mitarbeitenden im Serviceteam, sondern auch für die digitalen Lösungen, mit denen Stadtwerke im Netz präsent sind. Übersicht, eingespielte Abläufe und prompte Bedienung werden immer geschätzt und sorgen für Zufriedenheit. Auf diese Weise werden aus Kunden loyale Fans.



Einfachheit steht für den Kunden ganz oben auf der Wunschliste. Wer ein Anliegen hat, möchte es loswerden und nicht erst lange jemanden suchen, der zuständig ist. Auf Zeit zu spielen kommt selten gut an. Angenehme Überraschungen oder besondere Leistungen wie ein Treuebonus sind Spielzüge, die die Sympathien gegenüber einem Unternehmen steigern. Alles das lässt sich im Rahmen digitaler Portale, Apps und Programme realisieren.

Digitale Helfer können aber noch viel mehr. Beispielsweise ermöglichen sie Stadtwerken, viel mehr über ihre Kunden zu erfahren. Wenn sie Portale richtig anbinden, lassen sich die vorhandenen Daten zusammenführen und analysieren. So unterstützen sie den Vertrieb und helfen, Streuverluste zu reduzieren. Dazu braucht es nicht nur attraktive Schnittstellen zum Kunden, sondern auch leistungsfähige Verbindungen, beispielsweise zum CRM-System.

Zudem kann digitaler Service die Kosten deutlich senken, Personalmangel jedenfalls teilweise auffangen und durch ein modernes Erscheinungsbild auch das Image eines Unternehmens aufpolieren. Außerdem ist er rund um die Uhr erreichbar. Deshalb sollte er den persönlichen Service vor Ort mit Menschen aus Fleisch und Blut ergänzen. Einige Lösungen und wie sie am besten eingebunden werden, stellen wir im Folgenden vor.

Warum digitale Lösungen im Kundenservice?

- 24/7 verfügbar
- Von überall erreichbar
- Bessere Datenqualität
- Starke Kundenbindungsmaßnahmen
- Weniger Kosten
- Zeitgemäßes Erscheinungsbild

Lesen Sie mehr zum Titelthema auf den folgenden Seiten. ↪

Moderne Anwendungen im Kundenservice einfach anbinden

CS.IT als Middleware, Anker und Datendrehscheibe

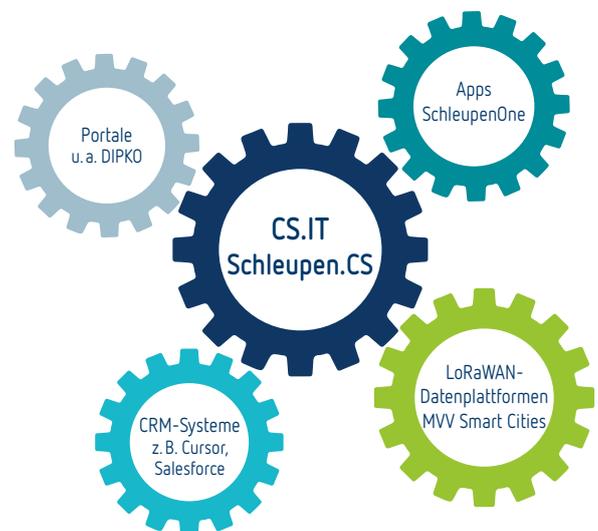
Die Digitalisierung von Kundenserviceprozessen schreitet unentwegt voran. Immer mehr Stadtwerke und Versorgungsunternehmen vertrauen hier auf Schlepen.CS. Dabei rückt die Multichannel-Online-Plattform CS.IT besonders in den Fokus. Diese fungiert nicht nur als Kundenportal, sondern auch als Middleware und Datendrehscheibe, quasi als verborgener Vermittler und intelligenter Datenmanager. Ziel ist eine noch effizientere Systemintegration, die interoperabel zwischen Kundenportal, Apps, Schnittstellen und angebundenen Drittsystemen vermittelt. CS.IT ist fester Bestandteil der Plattform Schlepen.CS und wurde von der Dresdener ITC AG entwickelt. Die Weiterentwicklung wird über ein gemeinsames Joint Venture von Schlepen und ITC koordiniert.

Offene Architektur

Über die Datendrehscheibe CS.IT werden gleich eine ganze Reihe von Partnerlösungen an die Plattform Schlepen.CS angebunden. CS.IT stellt sowohl den Datenaustausch mit dem DIPKO-Portal sicher als auch mit der SchlepenOne-App. Auch die LoRaWAN-Plattform des Schlepen-Partners MVV Energie AG dockt hier an, um Daten zu übertragen - beispielsweise Zählerstände, die

nach der neuen FFVAV (Fernwärme oder Fernkälte Verbrauchserfassungs- und Abrechnungsverordnung) per Fernablesung ermittelt werden müssen. ↪

CS.IT – die „Datendrehscheibe“



Verschiedenste Systeme lassen sich über CS.IT einfach anbinden.



Um eine Datenübergabe strukturiert, optimiert und effizient zu gestalten, unterstützt das CS.IT-Adapterframework aktuelle Schnittstellentechnologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, wie REST. Eine solche REST API Programmierschnittstelle für Web-Services ermöglicht es zwei Programmen, konkret Client und Server in Netzwerken, miteinander zu kommunizieren. Mit der neuen Rest API von CS.IT können Dritt-Clients, wie Apps, Chatbots, CMS und Shop-Systeme komplett angebunden werden. „So kann eine Kommunikation alternativ zum CS.IT-Client erfolgen“, betont Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Höchste Sicherheitsansprüche

CS.IT bietet eine durchgängige Automatisierung und maximale Sicherheit für die Geschäftsprozesse, die die Kunden direkt im Frontend des Kundenportals umsetzen können. Das Portal prüft die Authentizität des Nutzers, der sich vor der Nutzung legitimieren muss. Mit der integrierten Single-Sign-On-Funktion (SSO) „Einmal anmelden und alle Online-Dienste nutzen“ erhalten die Kunden dann medienbruchfreien Zugang zu allen Services. Die beteiligten IT-Systeme versichern sich im Backend gegenseitig, dass der Nutzer authentisiert und weiterhin eingeloggt ist. Um dies zu ermöglichen, arbeitet CS.IT mit dem branchenüblichen Standard OpenID Connect, einer HTTP-Programmierschnittstelle mit REST-Mechanismen, die das Datenformat JSON nutzt. Der plattformübergreifende Datenaustausch erfolgt via Token.

White-Label-Lösung

Das CS.IT-Portal ist als professionelle White-Label-Lösung einfach integrierbar und an das individuelle Corporate Design oder den Web-Auftritt des Kunden anpassbar. Das heißt: CS.IT bleibt als Middleware und Datendrehscheibe im Hintergrund und erhält das gewünschte, benutzerdefinierte Frontend.

Prozessgesteuerte Benutzergruppen

Auch mit ihren ausgeprägten Rollen- und Rechtesystemen fungiert die Portallösung als Daten-Drehscheibe. So können prozessgesteuert die entsprechenden Benutzergruppen miteinander verbunden werden. Support-Mitarbeiter können Kunden zum Beispiel optimal bei der Eingabe der Daten unterstützen oder auch Zähler, Liegenschaften, Verwalter, Mieter und Leseberechtigungen verwalten und konfigurieren. ■



Über die ITC AG

Die ITC AG ist seit 2007 Partner der Schleupen SE und 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 Backend-Systeme.



Kunden binden durch kommunale Services

Wie Stadtwerke sich wirkungsvoll in Szene setzen und dabei auch noch die Datenqualität verbessern

Sind Stadtwerke nur ein Energielieferant unter anderen oder der kommunale Serviceanbieter, der das Leben der Bürger in vielfältiger Weise einfacher und angenehmer macht? Oft ist das eine Frage der Wahrnehmung. Stadtwerke können das Feld ihrer Dienstleistungen intelligent erweitern und so geschickt in Szene setzen, dass sie regional einen großen Loyalitätsgewinn erzielen. Das funktioniert aber nur, wenn sie die Vielfalt dieser Leistungen auf einer Datenplattform bündeln. Strom- und Gasverträge, Wallboxen für Elektroautos, Schwimmbad- und Parktickets sowie die ganze Vielfalt der weiteren möglichen Angebote brauchen ein einheitliches Kundenerlebnis über ein einheitliches Portal. Für die Stadtwerke entsteht dadurch noch ein Vorteil: Die Datenqualität verbessert sich, sie erhalten einen 360°-Blick auf ihre Kunden.

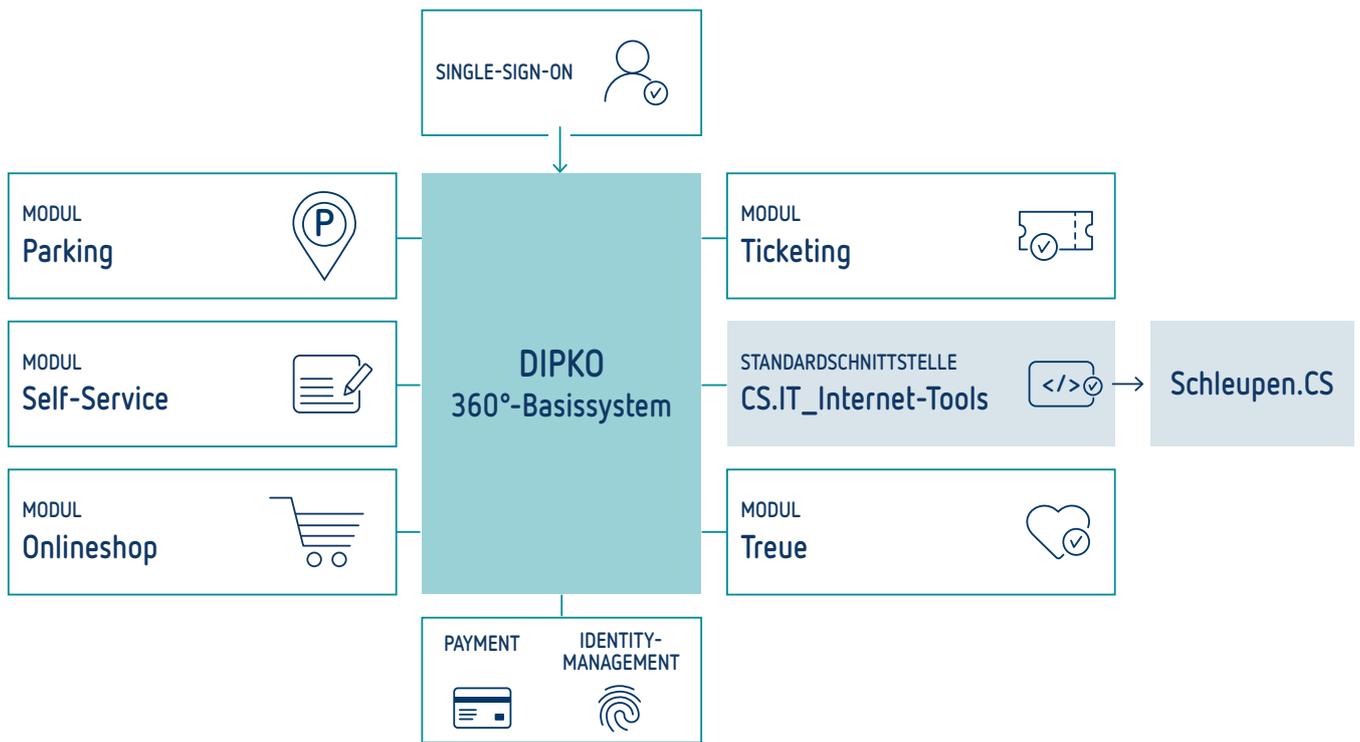
Durch die Anbindung der DIPKO – Digitale Plattform für kommunale Services – an Schlepen.CS lassen sich außerdem ganz besondere Angebote für die Energiekunden eines Stadtwerks realisieren. Die neuen Funktionalitäten

der DIPKO erweitern diese Angebotspalette nun zusätzlich. Beispielsweise können Stromkunden jetzt auch verbilligte Parktickets angeboten werden.

Profitieren vom 360°-Blick auf den Kunden

Die DIPKO ermöglicht Stadtwerken und Kommunen die Digitalisierung ihres Produktportfolios und damit einen 360°-Blick auf ihre Kunden. Durch die Zusammenführung der Angebote erfahren die Stadtwerke mehr über die Gewohnheiten und Vorlieben ihrer Kunden. Das kann sehr hilfreich im Vertrieb sein. Beispielsweise können Schwimmbadbesuchern spezielle Energieangebote in Kombination mit vergünstigten Eintrittspreisen gemacht werden. Versorger können auf diese Weise die Stärken des Querverbands sowie die kommunale Wertschöpfung in den Vordergrund stellen.

Für alle Nutzer wird der Zugang zum Angebot der Stadtwerke durch das einheitliche Portal mit einem Log-in einfacher und für die eigenen Energiekunden wird es sogar günstiger. Das ist der Vorteil, den Stadtwerke ihren Kunden durch die Integration der DIPKO in die Plattform Schlepen.CS bieten können. ↪



Die DIPKO liefert viele Services über eine Plattform – perfekt integriert in Schleupen.CS

Die Schleupen SE vermarktet die Lösung der DIPKO GmbH und bietet sie ihren Kunden auch direkt an. „Durch ihren stetig wachsenden Funktionsumfang wird die Plattform ein immer wirkungsvolleres Instrument, um die unverwechselbaren Vorteile eines regionalen Versorgungsunternehmens greifbar zu machen. Digitalisierung und Regionalität sind durch die DIPKO absolut kein Widerspruch, sondern ergänzen sich perfekt“, lobt Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen SE, das Angebot der DIPKO.

Parktickets einfach per App

Insbesondere das neue digitale Parken deckt ein wichtiges Bedürfnis im städtischen Alltag ab. Statt lange nach dem Parkscheinautomaten zu suchen, kann der Kunde sein Ticket direkt im Auto per Smartphone-App buchen. Dabei stehen diverse Bezahlungsmöglichkeiten von Kreditkarte bis PayPal zur Verfügung. Abgerechnet wird nur die tatsächliche Parkzeit. Durch die Anbindung an die Vertragsverwaltung in Schleupen.CS lässt sich prüfen, ob es sich um einen Energiekunden handelt. Wenn das der Fall ist, zahlt der Kunde einen günstigeren Preis. Dieses Modell hat sich bereits beim digitalen Ticketing beispielsweise für Schwimmbäder bewährt.

Single-Sign-On für einheitliche Kundenerlebnisse

Die DIPKO integriert sich harmonisch in die Homepage des Stadtwerks und auch in die dahinterliegende Plattform Schleupen.CS. Dank der oben erwähnten Single-Sign-On-Funktion kann der Endkunde alle Services des

Stadtwerks mit einem einzigen Login nutzen. Das ist zum einen ein großer Komfortgewinn und sorgt für ein durchgängiges Markenerlebnis. Zum anderen trägt diese Bündelung zur Verbesserung des Datenbestands bei. „Der Blick auf Kunden und Interessenten wird deutlicher. Das kann eine große Hilfe bei der Gewinnung neuer Kunden sein. Insofern ist die Plattform auch ein hervorragendes Marketinginstrument“, erläutert Mirco Pinske, Geschäftsführer der DIPKO GmbH, einen weiteren Vorteil der Plattform. „Digitalisierung bedeutet Vereinfachung und Vernetzung. Da sowohl Schleupen.CS als auch die DIPKO über eine moderne, offene Architektur verfügen, gestaltet sich der Datenaustausch zwischen den Systemen besonders reibungslos“, so Pinske. ■

DIPKO

Über die DIPKO GmbH

Als digitale Plattform für eine Vielzahl an kommunalen Services bietet die DIPKO Stadtwerken maßgeschneiderte Lösungen zur Digitalisierung ihrer Querverbundleistungen. 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.



Per App besser durch die Energiekrise kommen

SchlepenOne verbessert digitalen Service für Stadtwerkern

Wer sieht der Energiekrise, die im Winter aller Wahrscheinlichkeit nach erst so richtig Fahrt aufnimmt, mit Sorge entgegen? Verbraucher? Versorger? Alle beide? Eins ist ziemlich sicher: Dieser Winter wird nicht einfach. Denn nach und nach werden die Gasknappheit und die steigenden Strompreise in den Haushalten ankommen. Per App lassen sich die Probleme durch die steigenden Großhandelspreise zwar nicht abstellen, aber einige Folgen können abgefedert werden. Und auch wenn gerade keine Krise ist, verbessert die SchlepenOne-App Servicequalität und Kundenbindung.

60-80 Prozent von Servicezugriffen in Banken, Versicherungen und Telekommunikation finden inzwischen per App statt. Webbasierte Services dagegen kommen in der Regel nicht über eine Penetration von 20 Prozent hinaus. Deshalb ist es auch für Stadtwerke sinnvoll, ihre Kunden per App zu erreichen. Gerade jetzt in Zeiten der Energiekrise, die bei den Kunden zu vielen Unsicherheiten und Fragen führt und seitens der Versorgungsunternehmen viel Flexibilität erfordert.

SchlepenOne ist eine Smartphone-App, die vom Kooperationspartner endios GmbH entwickelt und die so tief in Schlepen.CS integriert wurde, dass sie unter eigenem

Markennamen vertrieben wird. Viele Stadtwerkern empfinden die App als deutliche Verbesserung der Erreichbarkeit und der Servicequalität. Für das Stadtwerk ergeben sich aber noch weitere positive Effekte. Eine deutliche Senkung der Kosten gehört ebenso dazu wie die Möglichkeit, Mehrwertdienste anzubieten oder eine deutlich gezieltere Ansprache von Kunden durch den Vertrieb.

Perfekt zur Krisenkommunikation

Je unübersichtlicher die Lage auf den Energiemärkten wird, desto wichtiger wird es, sich in der Kommunikation schnell auf neue Situationen einzustellen. Denn Preiserhöhungen nachvollziehbar erklären oder schnelle und



Einfacher Customer Self Service per App senkt das Anfrageaufkommen und die Servicekosten

direkte Informationen zum Thema Versorgungssicherheit sowie Tipps zur Verbrauchsreduzierung zu geben, könnte im nächsten Winter zu den wichtigsten Aufgaben der Versorger gehören. Das hilft nicht nur bei der Kundenbindung, sondern entlastet auch den Kundenservice, der gerade jetzt enorm gefordert ist. Die App als Massenkanaal im Kundenkontakt schlechthin wird deshalb immer unverzichtbarer.

Mehrwertdienste anbieten, Servicekosten senken

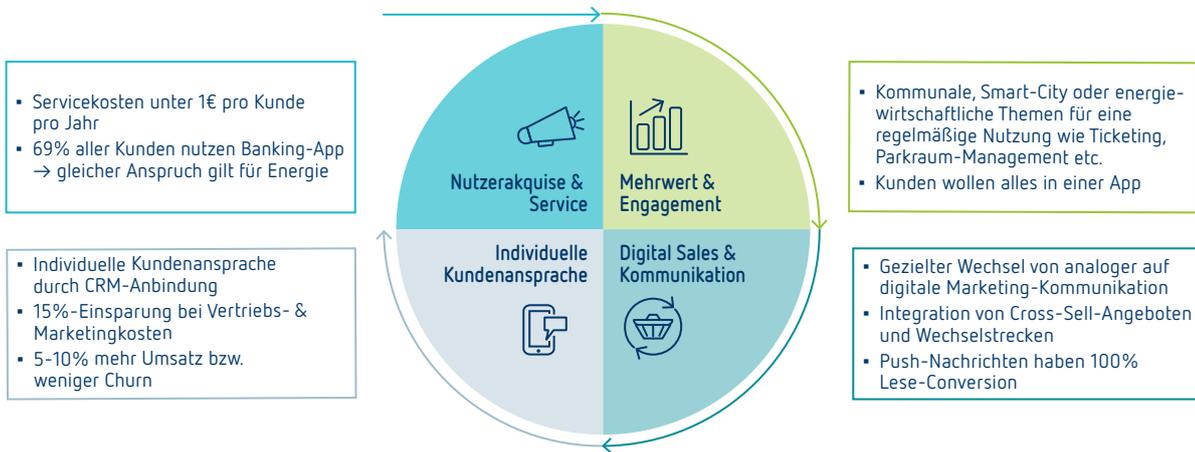
Die sinnvolle Zusammenführung von Mehrwertleistungen bringt enorme Vorteile in Kosten, Reichweite und Benefits. So umfasst die App klassische Customer-Self-Service-Funktionen, wie Zählerstandsmeldung, Verbrauchsanzeige oder Abschlagsanpassungen, und

center. So hilft die App, das durch die Krise gestiegene Anfrageaufkommen in den Griff zu bekommen. Der Kundenservice kann sich um die komplizierten Fälle kümmern oder um diejenigen, bei denen größere Zahlungsausfälle drohen.

Zeitgemäße Servicequalität

Die App wird Stadtwerken als White-Label-Lösung zur Verfügung gestellt und lässt sich einfach an die Wünsche und das Design des Nutzers anpassen. Da es sich bei SchleupenOne um eine Cloud-basierte Plattform handelt, können ihre Funktionen und das Erscheinungsbild ohne Programmierkenntnisse über das Backend konfiguriert werden. Dank der Offenheit der Plattform Schleupen.CS ist die Integration der Smartphone-App

Der Mehrwertzirkel: positive Effekte, die sich selbst verstärken



eine Vielzahl von attraktiven Mehrwertdiensten aus den Bereichen Smart-City oder Stadtinformation, vom ÖPNV-Abfahrtsmonitor über einen Abfallkalender mit Push-Funktion oder Störungsmelder bis zum eTicketing für Bäder und Parkraumbewirtschaftung. „Die Funktionsvielfalt führt bei Stadtwerke-Apps nachweislich zu Downloadraten von rund 70 Prozent und einer regelmäßigen Nutzung – ähnlich wie im Banking-Bereich“, berichtet Marcus Fragel, Chief Commercial Officer der endios GmbH. „Und durch jeden neuen digitalen App-Kunden reduzieren sich die analogen Servicekosten um vier bis sieben Euro pro Jahr.“ Gerade jetzt, da viele Versorger durch die stark gestiegenen Einkaufspreise in wirtschaftlich schwieriges Fahrwasser geraten, können Einsparungen im Service helfen, auf der Kostenseite gegenzusteuern. So kann die Einführung einer Stadtwerke-App in ökonomisch schwierigen Zeiten etwas entlasten. Die Self-Service-Funktionen der SchleupenOne-App übernehmen zusätzlich einen Großteil der Standardanfragen an die Service-

sehr umfassend und die Daten können ungehindert ausgetauscht werden. „Stadtwerke-Kunden sind die Servicequalität nicht nur von Playern wie Amazon, sondern auch von der heimischen Sparkasse gewohnt. Mit SchleupenOne sind Stadtwerke in der Lage, diese bisherige Lücke in Kundenservice und Marketing zu schließen und sind ab sofort auch sonntags auf dem Sofa für ihre Kunden erreichbar“, freut sich Jörg Neddermann, Direktor bei Schleupen, über das neue Produkt. ■



Über die endios GmbH

Seit 2015 bietet endios innovative Lösungen für die wichtige Kundenschnittstelle Smartphone an. Mit derzeit über 90 Kunden ist endios der führende Anbieter in Deutschland für smarte Stadtwerke- und SmartCity-Apps.

Wie Data Analytics und der EFL-Kundenmanager helfen, durch die Turbulenzen zu steuern

Einfach erkennen, welche Kunden besondere Aufmerksamkeit benötigen

Die gegenwärtigen Unsicherheiten auf den Energiemärkten sind für die deutschen Stadtwerke eine ganz besondere Herausforderung. Neben der Versorgungssicherheit, die für uns volkswirtschaftlich absolute Priorität hat, sind besonders die Auswirkungen auf die privaten Endverbraucher sowie die Gewerbe- und Industriekunden im Fokus für jedes einzelne Versorgungsunternehmen.

Bereits seit Ende 2021 sehen wir in der Breite des Marktes zahlreiche Preiserhöhungsrunden in den Unternehmen, die sich spätestens ab Herbst 2022 in mehreren Zyklen in weiteren massiven Energiepreiserhöhungen bis voraussichtlich 2024 niederschlagen werden. Hierbei wird insbesondere der Strommarkt nachziehen, der im Vergleich zum Gasmarkt mit den notwendigen Preiserhöhungen bislang noch zurückhaltend war.

Versorgungsunternehmen steht eine Vielzahl an Problemen und Chancen bevor. Diese müssen jedoch nicht allein bewältigt werden. Durch Data Analytics sind die Energieforen in der Lage, konkrete Hilfestellungen sowie Lösungsansätze bereitzustellen. Mit dem EFL-Kundenmanager haben sie bereits vor Jahren damit begonnen, den Versorgern ein Werkzeug an die Hand zu geben, mit dem zentrale Themen in der Markt- und Kundenbe-



Wo lassen sich Luftwärmepumpen oder Wallboxen am besten absetzen? Der EFL-Kundenmanager stellt die Daten der entsprechenden Haushalte zur Verfügung.

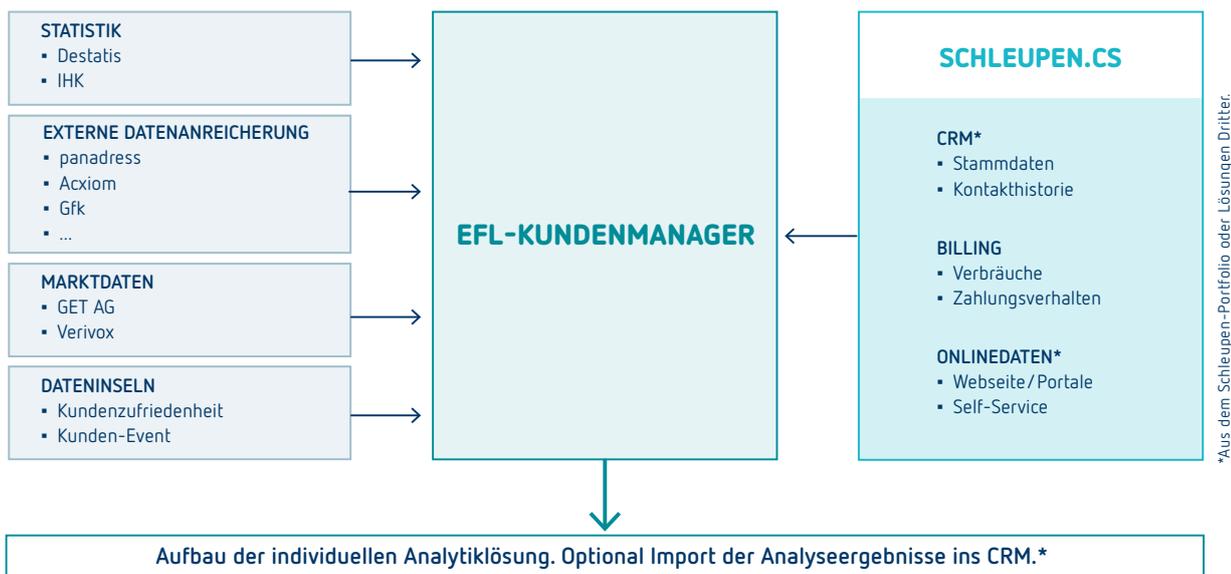
arbeitung gelöst werden können. Diese Möglichkeiten stehen dank der unternehmensübergreifenden Kooperation allen Kundinnen und Kunden von Schleusen.CS auf Basis der standardisierten Schnittstellen sehr einfach zur Verfügung.

Neue Produkte und Geschäftsmodelle unterstützen

Die Bestrebungen nach einer größeren energetischen Autarkie haben die Nachfrage für private Batteriespeicher, Photovoltaik oder Solarthermie befördert. Dies entspricht ↗



Analyseergebnisse werden in Dashboards übersichtlich aufbereitet



Durch die Anbindung an Schleupen.CS kann der EFL-Kundenmanager die Kundendaten in die Analyse einbeziehen.

aber weiterhin dem kleineren Teil des Marktes, der proaktiv auf Anbieter zugeht. Mit einer zielgerichteten Ansprache an die Interessierten oder die bestehende Kundschaft können die Versorger ihr Geschäft noch deutlich ausbauen. Die dafür notwendigen Informationen und Analysen werden durch den EFL-Kundenmanager schnell und übersichtlich zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt für das Geschäft mit der Mobilitätsinfrastruktur oder mit Heizsystemen wie etwa Luft-Wärmepumpen. Hier stellt der EFL-Kundenmanager dem Versorger auf Basis mikrogeografischer Daten die relevanten Haushalte zur Verfügung.

Zahlungsausfall minimieren

Mithilfe von Algorithmen und KI errechnet die Software entsprechende Scorings zur Bestimmung des Risikos für einen Zahlungsausfall oder des Insolvenzrisikos bei Gewerbekunden. Mit dem Wissen über etwaige gefährdete Kundengruppen kann der Versorger proaktiv handeln sowie gemeinsam mit seinen Kundinnen und Kunden vorsorgliche Maßnahmen ergreifen.

Abschlagsmanagement

Viele Privatkunden haben in den letzten Wochen bereits Erhöhungen für die Abschlagszahlungen erhalten. Hierbei ist es aufgrund der überdurchschnittlichen Höhe der Abschläge vielfach zu Frustration bei den Verbrauchern gekommen. Anhand von analytischen Vorgehensmodellen kann der Versorger seine Abschläge aus einem mehrdimensionalen Ansatz heraus optimieren. Nicht nur die eigene Liquidität wird dabei berücksichtigt, sondern auch die Zahlungsfähigkeit, Werthaltigkeit und Kündigungsgefahr der Kundinnen und Kunden.

Kundenbindung für die Zeit nach der Krise

Sobald sich die Märkte im nächsten oder übernächsten Jahr auf einem neuen „normalen“ Preisniveau eingependelt haben, werden die Verbraucher sich wieder nach günstigen Versorgern umsehen. Hier besteht eine besondere Möglichkeit, bereits heute damit zu beginnen, die eigene Kundschaft stärker an das Unternehmen zu binden. Mit gezielten Kundenbindungsmaßnahmen können die wertvollen Kundinnen und Kunden adressiert werden oder aber ganz bewusst die finanziell schwächeren.

Ihre Daten liefern echte Mehrwerte

Die Kombination aus EFL-Kundenmanager und Daten aus Schleupen.CS sowie weiterer Datenquellen bietet dem EVU eine anwenderfreundliche Lösung, die Hilfestellungen bei der Bewältigung der aktuellen Herausforderungen gibt. Der EFL-Kundenmanager ermöglicht, die wertvollen und knappen Ressourcen zielgerichtet einzusetzen, Kundinnen und Kunden zu binden sowie neue zukunftssträchtige Geschäftsmodelle erfolgreich zu entwickeln. ■



Über die Energieforen Leipzig GmbH

Die Energieforen mit ihrem Kompetenzfeld Analytik und Informationstechnologie sind ein Partner der Schleupen SE. Ziel der Kooperation ist es, Analysetools, die von den Energieforen entwickelt wurden, für die Nutzer der Plattform Schleupen.CS anzupassen.



SKALIERBAR

DYNAMISCHE SOFTWARE-TECHNOLOGIE, DIE GROSSES LEISTET.

Die Software-Plattform Schlepen.CS ist flexibel skalierbar. Ob 10 oder 10 Millionen Verträge – mit Schlepen.CS können Energieversorger jeder Größe ihre Daten effizient verarbeiten. Schnell, zuverlässig, kostensparend. Für Ihren Unternehmenserfolg.