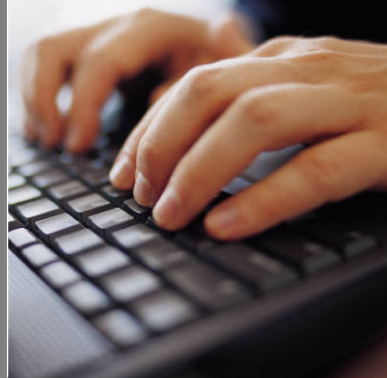


## Lösungsportrait für Energieversorger:

Online Kundencenter mit Integration von Kundendaten aus IS-E powered by InnoSolv



«Im Online Kundencenter können wir unsere Privat- und Geschäftskunden auf ihren Energieverbrauch sensibilisieren.»

Per Just, Direktor der SWG



### AUF EINEN BLICK

#### Produktbezeichnung

- Online Kundencenter

#### Lösungsbeschreibung

- Ermöglicht das Erstellen einer Internet-Präsenz mit Online-Kundencenter inkl. medienbruchfreier Integration von Kundendaten aus der Energielösung IS-E powered by InnoSolv

#### Implementierungspartner

- format webagentur  
[www.format-webagentur.ch](http://www.format-webagentur.ch)
- InnoSolv AG  
[www.innosolv.ch](http://www.innosolv.ch)

#### Eingesetzte Softwarelösungen

- IS-E powered by InnoSolv, Release 2009
- Modul CRM inkl. Kampagnen
- Modul NEST/IS-E Connector
- Weblication CMS GRID/Core

#### Nutzen

- Bessere Kundenbetreuung
- 7x 24 Std. Zugriff für Privat- und Geschäftskunden
- Entlastung der Mitarbeitenden
- Qualitätssteigerung durch medienbruchfreie Integration
- Sicherheit durch Standardlösungen

#### Systemvoraussetzungen

- Windows Server 2008
- Microsoft SQL Server 2005
- Business SSL Zertifikat
- Standard Webbrowser

## Online Kundencenter

Für die Sicherung und Weiterentwicklung der Marktposition im liberalisierten Markt müssen Schweizer Energieversorger die relevanten und vielfach neuen Prozesse in den Bereichen Marketing, Vertrieb, Kundenservice, Kampagnenmanagement und Analyse von Kunden-, Produkt- und Vertriebsdaten fristgerecht, automatisiert und durchgängig abwickeln können, um dem zusätzlichen Kosten- und Margendruck erfolgreich zu widerstehen. Dazu sind leistungsfähige und integrierte CRM-Systeme sowie Online-Services unabdingbar, die eine gesicherte Kontinuität in der Weiterentwicklung aufweisen und als integrierte Bestandteile in einer Standardlösung eingebettet sind.

#### Die Lösung: Online Kundencenter

Auf der Basis von service-orientierten Architekturen (SOA) unterstützt IS-E Integration Services für eine einfache Anbindung von Online-Portalen. Dadurch kann das XML Content-Management System Weblication GRID CMS Daten online austauschen (z.B. Subjekt suchen, Gebühren importieren, Aktivitäten in CRM schreiben, etc.) und Online Services medienbruchfrei ausführen.

#### CRM-Services von IS-E powered by InnoSolv

Mit den integrierten CRM-Services können die Kontakte mit den Kunden lückenlos geführt werden. CRM-Aktivitäten können nicht nur für Subjekte sondern auch für Objekte, Energie- und Gebührenverträge, Messungen/Installationen und Ableseaufträge geführt werden. Zudem ist ein Aufgaben-Manager mit Outlook-Integration enthalten. Mittels Kampagnen können programmunterstützt z.B. Anlässe organisiert, Newsletter oder Umfragen erstellt werden. Neben dem Service- und Reklamationsmanagement kann das CRM auch als Führungsinstrument eingesetzt werden und ermöglicht eine direkte Nutzung von Umsatz- und Absatzzahlen.

#### XML-Content-Management-System Weblication GRID CMS

Mit Weblication GRID CMS erhalten Sie ein XML-Content-Management-System für Aufbau und Verwaltung von Websites, Intranets, Extranets und Portalen, das Masstäbe im Bereich Benutzerfreundlichkeit setzt. Durch den Einsatz neuester Web-Technologie, die XML-Datenhaltung, die Cross-Media-Publishing Möglichkeiten, neuste Web 2.0 Features, die revolutionär einfache Bedienung sowie die W3C-konforme Technologie (XML/XSLT/ XPATH) bietet Ihnen Weblication GRID höchste Zukunftssicherheit für Ihre Investition.



Stückirain 10  
CH-3266 Wiler bei Seedorf BE  
Fixnet +41 (0)32 391 90 90  
Telefax +41 (0)32 391 90 95  
servicedesk@talus.ch  
www.talus.ch

**Das Online-Portal wird zum Kundencenter**

Mutationen wie Kundendaten verwalten oder Umzug melden lassen sich auf Basis der Web-Lösung durch den Endkunden selber bearbeiten. Dasselbe gilt für den zeit- und standortunabhängigen Zugriff auf persönliche Daten wie beispielsweise Rechnungen, Verträge oder Energieverbrauch.

**Registrierung**

Im Online Kundencenter muss sich der Kunde vor der erstmaligen Benutzung registrieren, d.h. mit individuellen Daten authentifizieren. Mittels Double Opt-in-Verfahren wird sichergestellt, dass die Registrierung im Online Kundencenter in einem zweiten Schritt bestätigt werden muss. Hierzu wird an die hinterlegte E-Mail Adresse eine Nachricht mit Bitte um Bestätigung gesendet. Handelt es sich um ein echtes, d.h. erwünschtes Opt-in, bekommt der Kunde eine Bestätigung seiner angegebenen Logindaten und hat ab sofort Zugang zum Online Kundencenter. Die Kunden/Innen können sich auch über die SuisseID identifizieren.

**Sicherheit**

Der gesamte Datenverkehr im Online Kundencenter wird mittels Business SSL Zertifikat (256-Bit) verschlüsselt übertragen. Dadurch sind die versendeten Daten sicher und vor Missbrauch geschützt.

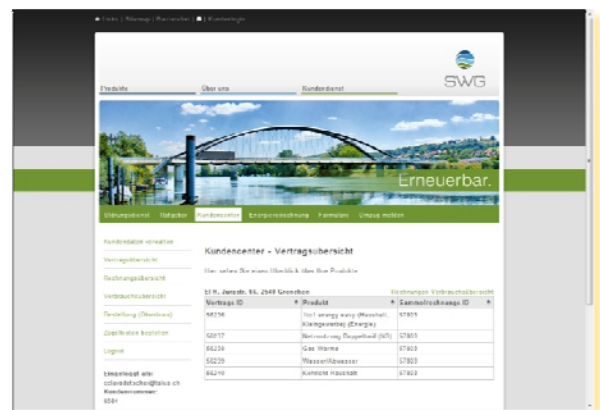
**Basisfunktionen**

Einmal im Online Kundencenter registriert und angemeldet, stehen dem Benutzer folgende Basisfunktionen zur Verfügung:

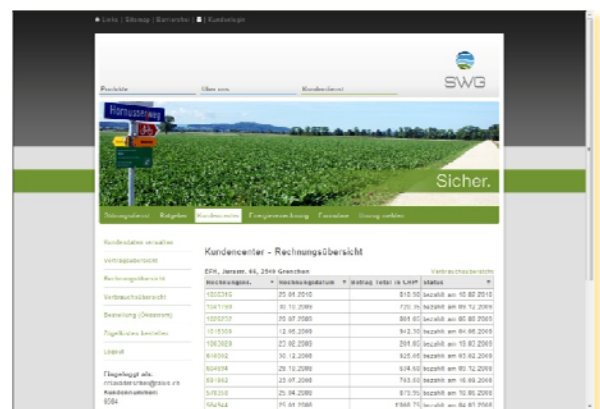
- **Kundendaten verwalten:** Persönliche Daten (z.B. Passwörter, E-Mail Adressen, etc.) können hier einfach und schnell mutiert werden.
- **Umzug melden:** Seinen Wohnungswechsel kann der Kunde im Online Kundencenter selbständig vorverfassen. Die Strasse und Nr. können abgefragt werden. Die Daten werden in der NEST-Datenbank validiert und zur Auswahl mit der Strasse, Nr., Stockwerk und den Haushaltsmitglieder in das Internetportal ausgegeben. Die Freigabe erfolgt anschliessend durch den Sachbearbeiter im Customer Relationship Management (CRM).
- **Vertragsübersicht:** Der Kunde erhält Einsicht (nur Lese-recht) in seine aktuellen Verträge inkl. Produktbezeichnungen (z.B. Gas, Wasser, Energie, etc.)
- **Rechnungsübersicht:** Der Kunde erhält Einsicht (nur Leserecht) in seine Energierechnungen und kann mittels Mausclick auch Rechnungsdetails (z.B. Tarife, Rechnungsbeträge, Status, etc.) abfragen.
- **Verbrauchsübersicht:** Mittels grafischer Darstellung (Balkendiagramme) wird der Verbrauch der letzten 10 Rechnungen dargestellt. Bei mehreren Objekten kann der Kunde nach Objekten selektieren oder seinen aktuellen Verbrauch mit Vorjahreszahlen vergleichen.

- **Bestellungen:** Der Kunde kann seine gewünschten Produkte (z.B. Ökostrom, Zügelkisten, etc.) direkt im Online Kundencenter bestellen.

**Screenshots (Beispiele von www.swg.ch)**



Online Kundencenter mit Vertragsübersicht (Detailinformationen zu Vertrags-ID, Produkt und Sammelrechnungs-ID).



Online Kundencenter mit Rechnungsübersicht (Rechnungsnummer, Rechnungsdatum, Totalbetrag und Statusmeldung der Buchhaltung).



Online Kundencenter mit Verbrauchsübersicht pro Objekt und Produkt (grafische Darstellung, Selektionsmöglichkeiten und Vorjahresvergleich).