

Serviceportal: Meilenstein für mehr Kundenbindung

Saarbrücken/Ludwigshafen, 8. Februar – Bereits wenige Monate vor dem ersten Lockdown im letzten Jahr schaltete die Energie SaarLorLux AG ihr Serviceportal frei. Seitdem ist der Versorger digital 24/7 für die Kunden erreichbar. Das sichert nicht nur in Krisenzeiten den Dialog mit den Kunden, sondern vereinfacht auch die Prozesse und schont die internen Ressourcen. Das personalisierte Kundenportal wird durch den IT-Dienstleister prego services realisiert.

„Unser neues Serviceportal hatten wir als weiteren Meilenstein unserer Initiative zu mehr Service geplant“, erklärt Martin Kraus, Vorstand der Energie SaarLorLux. Beim Projektstart im Frühjahr 2019 ging es um eine noch stärkere Kundenorientierung, eine höhere Kundenbindung und vollständig digitalisierte Kundenprozesse mit Anbindung an das ERP-System. Als IT-Partner wählte die Energie SaarLorLux die prego services GmbH, ein System- und Beratungshaus, das seine Wurzeln in der Energiebranche hat. Mit rund 500 MitarbeiterInnen hat sich das Unternehmen auf die Prozessoptimierung von EVU spezialisiert und bietet ein umfassendes Portfolio an IT-Diensten und E-Business-Lösungen wie das modular aufgebaute Customer Online Service Portal (COS).

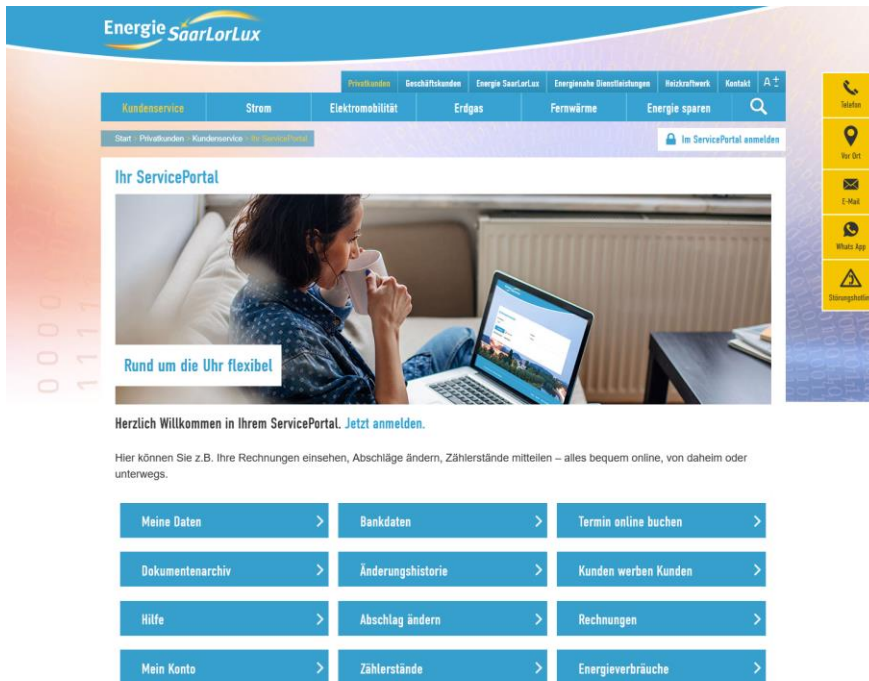
Das Serviceportal COS der prego services ist die Middleware zwischen dem ERP System und dem webbasierenden Frontend für die Endkunden/innen. COS ist in die SAP-Landschaft - oder anderer ERP-Systeme - der Unternehmen integrierbar. Das Portal stellt modulare Bausteine zur Verfügung, die individualisierbar sind, um die Unternehmensprozesse optimal digital abzubilden. Dies ermöglicht eine kurze und einfache Projektumsetzung. COS ist darauf ausgelegt, dass es sich nahtlos und entsprechend des jeweiligen Corporate Designs in die Internetauftritte der EVU integrieren lässt. Die gestalterische Umsetzung können dabei auch die etablierten Dienstleister ohne spezifische Backend-Programmierkenntnisse übernehmen.

Entscheidender Faktor Bedienerführung

Nach einer einmaligen Registrierung melden sich die Kunden mit einem Passwort an und haben 24/7 einen Zugriff auf ihre im ERP gespeicherten persönlichen Daten. Der Kundenlogin erfolgt direkt über eine sichere Authentifizierung und Autorisierungsroutine oder auch über namhafte Identity Provider. Kunden können im Serviceportal u.a. ihre bisherigen Zählerstände einsehen und neue melden, Rechnungen prüfen, den Abschlagsplan oder ihre Bankdaten und ihre persönlichen Daten verändern. Hausverwaltungen und Kunden mit mehreren Verträgen bearbeiten sämtliche, auch getrennte Geschäftspartnerkonten mit nur einem Login. Die E-Business-Lösung umfasst auch ein Dokumenten- und Rechnungsarchiv sowie einen Baustein für den sicheren, transaktionalen Emailversand. Optional können Kunden die Rechnungen so per Email erhalten.

„Ursprünglich hatten wir eine langsam anwachsende Akzeptanz erwartet. Bedingt durch die Covid 19 Situation, wurde das Serviceportal ein wichtiger Beitrag zur Resilienz von Energie SaarLorLux. So waren wir von Anfang an gut vorbereitet: Auch während der Lockdowns, in denen wir die Kontakte in unserem Kundenzentrum stark einschränken mussten, konnten unsere Kunden Ihre Vertrags- und Abrechnungsangelegenheiten

so digital erledigen“, ergänzt Martin Kraus. Innerhalb der ersten 18 Monate haben sich bereits mehrere Tausend der insgesamt mehr als 160.000 Vertragspartner im Serviceportal registriert.



[COOKIE_NOTICE]

Über prego services

prego services ertüchtigt die Energiewirtschaft, öffentliche Verwaltung und mittelständische Unternehmen, ihre Resilienz gegenüber abrupten Marktveränderungen und IT-Sicherheitsrisiken zu steigern. Als Brückenbauer zwischen den spezifischen Anforderungen der Kunden und maßgeschneiderten IT- sowie Businesslösungen bietet prego services sichere Systemlandschaften und IT-Prozesse. Damit können Anwender dynamisch die Produktivitätspotenziale der Digitalisierung ausschöpfen. Die IT-Lösungen und Rechenzentren gewährleisten die Verarbeitung und Speicherung der Kundendaten ausschließlich in Deutschland.

prego services hat seine Wurzeln in der Energiewirtschaft und kennt die branchentypischen Prozesse auch aus eigener Erfahrung. Mit diesem Wissen erarbeiten Spezialisten pragmatisch digitale Prozess-Lösungen für EVUs. Das Dienstleistungsangebot umfasst Beratung, die Implementierung von bewährten Prozessen vor Ort in allen Unternehmensbereichen sowie digitale Supply-Chain-Lösungen bis hin zum Betrieb kompletter Lagerstandorte für EVUs.

prego services wurde 2001 gegründet und beschäftigt rund 500 Mitarbeiter an den Standorten Ludwigshafen und Saarbrücken.

Weitere Informationen: www.prego-services.de

Pressekontakt

prego services GmbH
Dennis Pudeck
Fachbereichsleiter Marketing
Franz-Zang-Straße 2
D-67059 Ludwigshafen
+49 621 595 71 1265
presse@prego-services.de
www.prego-services.de

Kommunikation für die Industrie
Torsten Kirchmann

Taunusstraße 72
D-55118 Mainz
+49 6131 6230 330
kirchmann.text@t-online.de
www.kirchmann-text.de/

Über Energie SaarLorLux

Die Energie SaarLorLux ist das regionale Energieunternehmen aus Saarbrücken. Wir erzeugen hocheffizienten Strom und umweltfreundliche Fernwärme im Heizkraftwerk Römerbrücke in Saarbrücken.

Mehr als 160.000 Privat- und Geschäftskunden jeder Größe und Branche beziehen von uns Strom, Gas, Fernwärme und viele energienahe Dienstleistungen. Hierzu zählen z.B. die Energie-Einsparberatung oder die Abrechnung aller Nebenkosten. Kunden- und Qualitätsorientierung bestimmen unser Handeln. Die zentrale Lage unseres Kundenzentrums mitten in Saarbrücken im Haus der Zukunft sichert für unsere Kunden kurze Wege.

Weitere Informationen: www.prego-services.de

Pressekontakt

Energie SaarLorLux AG
Stefan Eichacker
Prokurist / Bereichsleiter Kommunikation
Richard-Wagner-Straße 14-16
66111 Saarbrücken
Tel.: +49 (0) 681 / 587-4213
Fax: +49 (0) 681 / 587-4215
stefan.eichacker@energie-saarlorlux.com
www.energie-saarlorlux.com