



Vorgeschmack auf Smart Metering

INTERNET Kundenbindung ist im Wettbewerb das Gebot der Stunde. Evonik Fernwärme setzt dabei seit kurzem auf ein Portal für Customer-Self-Service.

> Das Internet wird immer wichtiger für Geschäftsverkehr und Kommunikation. Auch Versorgungsunternehmen machen es sich intensiv zunutze. Längst ist der Internetauftritt mehr als eine virtuelle Visitenkarte. Zum Beispiel bei der Evonik Fernwärme GmbH: Seit Mitte Juli dieses Jahres bietet der Essener Wärmelieferant seinen Kunden einen Customer-Self-Service an. Wer die Homepage öffnet und darin blättert, findet stets den Hinweis: »Hier kommen Sie zum Fernwärme-Kundenbereich. Dort finden Sie Informationen zu Ihren bei uns hinterlegten

Daten, und Sie können uns Ihre Zählerstände mitteilen«. Um diesen Service nutzen zu können, »muss sich der Kunde zunächst authentifizieren«, so Jürgen Seifert, Leiter Organisation, EDV und Kommunikation bei der Evonik Fernwärme.

DIREKTER, LESENDER ZUGRIFF

»Dazu muss er seine, ihm aus der Rechnung bekannte Kunden- und Objektnummer sowie seine Mailadresse eingeben. Danach erhält er eine E-Mail mit dem Freischaltungslink und einem Passwort für die erstmalige Anmeldung am Portal.

Anschließend kann der Kunde aus einem Menü auswählen, wie er agieren oder wofür er sich informieren möchte«. Bei Abruf der Objektdaten und der historischen Verbrauchswerte erfolgt ein direkter, lesender Zugriff auf das Verbrauchsabrechnungssystem.

Eigenständig eingeben kann der Kunde etwa Adressinformationen, Bankverbindung, aktuellen Zählerstand und Passwort. Alle veränderten Daten werden in einer Zwischentabelle gespeichert, von Mitarbeitern des Unternehmens auf Plausibilität geprüft und dann automatisiert in die Datenbank geschrieben.

Selfservice: Die Fernwärmekunden der Evonik können zukünftig im Internet ihre Bank-, Adress- sowie Zählerdaten eingeben.

»Wir wollten unseren Kunden durch dieses Online-Angebot einen besseren Service bieten«, nennt Seifert das Hauptmotiv für die Realisierung. »Unsere Arbeit wird dadurch transparenter. Wir wollen kein Geheimnis daraus machen, welche Kundendaten wir gespeichert haben. Uns liegt an einem vertrauensvollen Umgang mit unseren Kunden und einer darauf beruhenden Bindung«. Das Internetportal sei ein weiterer Schritt in diese Richtung.

Einen nennenswerten wirtschaftlichen Vorteil für sein Unternehmen kann Seifert bislang nicht erkennen. Das könne sich jedoch ändern, wenn ein Kunde seine Ablesintervalle verkürzen möchte, beispielsweise einen monatlichen Turnus wünscht. Der Kunde könnte den Zählerstand einfach selbst ablesen und per Internet übermitteln. Das vereinfacht und verkürzt die Prozesse.

So oder so werde die Bedeutung solcher Services für die Versorgungswirtschaft weiter zunehmen, ist Seifert überzeugt. Deshalb baut der Essener Versorger das

Onlineservice-Angebot aus. So erhalten Kunden in Kürze die Möglichkeit, ihre letzten Verbrauchsabrechnungen anzusehen. Außerdem wird es möglich sein, durch regelmäßige Eingabe aktueller Zählerstände eine engmaschige eigene Verbrauchshistorie anzulegen.

Mit diesem Service wird energiebewussten Kunden die Möglichkeit geboten, sich den eigenen Wärmeverbrauch transparent und bewusst zu machen und mit diesem Wissen gegebenenfalls gezielt Heizenergie zu sparen. Wenn man so will, vermittelt dieses manuelle Verfahren den Kunden einen Vorgeschmack auf Service-Szenarien, die mit Smart-Metering-Technologie eines Tages automatisiert zur Verfügung stehen werden.

BAUKASTEN FÜR INTEGRATION

Obwohl noch nicht groß öffentlich kommuniziert, registriert Evonik Fernwärme schon kurz nach dem Start reges Interesse am neuen Service-Angebot. »Etliche Kunden haben sich schon freischalten lassen«, zieht Seifert Zwischenbilanz, »für uns ist das ein Indiz für Bedarf und Akzeptanz solcher Internetangebote«.

Realisiert hat das Self-Service-Angebot die Somentec Software AG. Seit November 2004 setzt Evonik Fernwärme auf die Branchenlösung »XAP.heat« des Softwarehauses aus dem südhessischen Langen. Nun ergänzt »XAP.csc« (das Kürzel steht für »Customer Self Care«) das Lösungsportfolio.

»Dabei handelt es sich nicht um einen fertigen Internetauftritt, sondern um einen Baukasten für die Integration verschiedener Funktionalitäten, die auf Daten aus dem Billing-System basieren«, erläutert Michael Kaufmann, bei Somentec verantwortlicher Vertriebsmitarbeiter für das Projekt. Evonik Fernwärme sei der erste Kunde, der »XAP.csc« live geschaltet habe, bei weiteren Kunden sei es auch bald soweit, denn »keine Frage, solchen Internetservices gehört die Zukunft«, resümiert Kaufmann. <

Gerhard Großjohann

www.somentec.de

www.evonik-fernwaerme.de

> ZAHLEN & FAKTEN

FERNWÄRME-RIESE

Die Evonik Fernwärme (früher Steag Fernwärme) versorgt etwa 6.200 Kunden mit rund 9.000 Anlagen – von Privathaushalten über Wohnungsgesellschaften bis hin zu Stadtwerken. Die jährlich verkaufte Wärmemenge von etwa 2,1 Mrd. kWh entspricht dem **Bedarf von mehr als 300.000 Wohneinheiten**. Gut 90% der Wärme werden im Kraft-Wärme-Kopplungs-Prozess in Herne und in Essen-Karnap gewonnen.