



Self-Services im Web-Portal von Evonik Fernwärme

Transparenz beim Heizenergieverbrauch

Evonik Fernwärme bietet Kunden per Internetportal eine Reihe von Services rund um ihre Zähler- und Verbrauchsdaten. Damit kommt das Unternehmen nicht nur kommenden gesetzlichen Anforderungen zuvor. Transparenz und Service-Orientierung sollen auch die Kundenzufriedenheit steigern.

Noch ist die novellierte Energieeffizienzrichtlinie der Europäischen Union nicht vollständig in deutsches Recht umgesetzt. Doch dass dies geschehen und mit neuen Auflagen auch für Energieversorger verbunden sein wird, ist klar. „Beispielsweise muss umgesetzt werden, dass der Verbraucher seinen Energiekonsumverhalten besser kontrollieren und steuern kann“, sagt Jürgen Seifert, Leiter Organisation, EDV

und Kommunikation bei der Evonik Fernwärme GmbH in Essen. „Das kann er nur, wenn er seinen Verbrauch detailliert kennt. Das wiederum ist nur möglich, wenn der Verbrauch in kürzeren Abständen erfasst und dokumentiert wird.“ Auch in der Energieeinsparverordnung spielt Transparenz beim Heizenergieverbrauch für Gebäude eine Rolle, insbesondere beim Energieausweis. Diesen müssen Hausbesitzer bei Vermie-

Evonik Fernwärme versorgt etwa 6500 Kunden mit rund 9300 Anlagen – von Privathaushalten über Wohnungsgesellschaften bis hin zu Stadtwerken. Die pro Jahr verkaufte Wärmemenge entspricht dem Bedarf von mehr als 300000 Wohneinheiten.

tung, Verkauf oder Verpachtung von Gebäuden seit Anfang 2009 grundsätzlich vorlegen.

Zählerstandshistorie macht Wärmeverbrauch transparent

Bei Evonik Fernwärme reifte früh der Entschluss, solchen Informationspflichten aktiv zu begegnen. Der Fernwärmeversorger hat ein Bündel von Maßnahmen realisiert, das über das Online-Serviceangebot vieler anderer Versorger deutlich hinausgeht. Bereits seit Mitte letzten Jahres haben Kunden des Unternehmens die Möglichkeit, ihre Zählerstände im Evonik-Kundenportal einzugeben. Auf diese Weise können sie eine eigene Verbrauchshistorie anlegen und ihren Wärmeverbrauch transparent

machen. Das manuelle Verfahren vermittelt einen Vorgeschmack auf Service-Szenarien, die mit Smart-Metering-Technologie eines Tages automatisiert zur Verfügung stehen könnten.

Mittlerweile hat Evonik Fernwärme den Customer Self Service um zwei Informationsangebote erweitert. Seit Herbst 2008 können alle Kunden ihre Verbrauchsdaten der letzten fünf Jahre (so lange arbeitet das Unternehmen mit der Abrechnungslösung XAP von Somentec) zur Ansicht aufrufen. Angezeigt werden der abgelesene Zählerstand, die jeweils bezogene Wärmemenge sowie der jeweils aufgrund der tatsächlichen Gradtage erwartete Jahresverbrauch. Nur dieser gradtagsbereinigte erwartete Jahresverbrauch für ein klimatisches Normaljahr vermittelt Aufschluss darüber, ob der Kunde tendenziell sparsam oder großzügig geheizt hat.

Seit Anfang September 2009 haben Kunden von Evonik Fernwärme außerdem die Möglichkeit, im Kundenportal auf ihre vergangenen Verbrauchsabrechnungen zuzugreifen. Die PDF-Dokumente können aus einer Archivdatenbank aufgerufen, angesehen, ausgedruckt und auf dem eigenen PC gespeichert werden. Bei Privatkunden handelt es sich in der Regel um Jahresrechnungen, bei Großkunden können es auch monatliche Rechnungen sein. Sowohl bei Verbrauchsdaten als auch Rechnungen soll die Historie langfristig fortgeschrieben werden, um den Kunden einen langen Vergleichshorizont zu bieten.

„Kunden erwarten heute online angebotene Services“

Kein Kunde muss sich seine Daten im Kundenportal anschauen, aber jeder kann es tun. Dazu muss er seine ihm aus der Rechnung bekannte Kunden- und Objekt Nummer sowie seine Mailadresse eingeben. Danach erhält der Kunde per E-Mail einen Freischaltungslink und ein Passwort für die erstmalige Anmeldung am Portal. Anschließend hat er über das „Fernwärmekunden-Login“ auf der Homepage jederzeit Zutritt zum Kundenportal und kann aus einem Menü auswählen, was er tun bzw. ansehen möchte.

„Wir als Versorger müssen den Kunden solche Möglichkeiten heute bieten“, betont Jürgen Seifert. „Das wird einfach erwartet. Bei Banken oder Telefongesellschaften beispielsweise kann der Kunde auch seine persönlichen Daten einsehen und online Transaktionen auslösen.“ Natürlich tut das Kundenportal auch dem Unternehmens-Image gut. Es weist den Urheber als modernen, transparenten und service-orientierten Dienstleister aus.

Basis sind die Daten im Billing-System

Realisiert hat Evonik Fernwärme das Self-Service-Angebot gemeinsam mit der Somentec Software AG. Seit November 2004 setzt der Wärmedienstleister auf die Branchenlösung XAP.heat des Softwarehauses aus dem südhessischen Langen. Die technologische Basis für die Portalangebote liefert das Modul XAP.csc (das Kürzel steht für Customer Self Care). „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.

Bei Abruf der Objektdaten und der historischen Verbrauchswerte erfolgt ein direkter lesender Zugriff auf das Verbrauchsabrechnungssystem. Eigenständig ändern kann der Kunde



Jürgen Seifert, Leiter Organisation, EDV und Kommunikation bei Evonik Fernwärme: „Die Kunden erwarten heute Internet-Services.“

zum Beispiel Adressinformationen, Bankverbindung und Passwort. Außerdem kann er, wie erwähnt, aktuelle Zählerstände eingeben. Alle vom Kunden veränderten und eingegebenen Daten werden in einer Zwischentabelle gespeichert, von Mitarbeitern des Unternehmens auf Plausibilität geprüft und dann automatisiert in die Datenbank geschrieben.

Bei Evonik Fernwärme hat man die nächste Erweiterung der Online-Services schon ins Visier genommen. Demnächst sollen die Kunden die Möglichkeit erhalten, eine simulierte Rechnung zu erstellen. „Der Kunde braucht nur seinen aktuellen Zählerstand einzugeben und erhält dann rein informatorisch eine Rechnung“, erläutert Seifert.

www.somentec.de

www.evonik-fernwaerme.de

VERKÄUFE



INDUSTRIERAT

ANLAGENVERKAUF

Ab Standort: 45739 Oer-Erkenschwick / Germany

**Bioenergie-Kraftwerk /
Kraftstoff-Produktionsanlage**
Strom, Wärme und Kraftstoff aus pflanzlichen Rohstoffen

best. aus folgenden Hauptkomponenten

- Blockheizkraftwerk Leistung 9,3 MW
- Veresterungsanlage zur Herstellung des eigenen Kraftstoffes
- Physikalische Aufbereitungsanlage für Altfette
- Modulare Container-Biofilteranlage
- Abwasserreinigungsanlage

Ausführliche technische Dokumentation mit Fotos unter www.industrie-rat.de

ZENTRALE: Industrie Rat GmbH / Alte Rabenstraße 32 / 20148 Hamburg
TELEFON +49.40/45 01 42-0 • FAX +49.40/45 01 42-40
E-MAIL irat@industrie-rat.de • WEB www.industrie-rat.de

BERLIN • DÜSSELDORF • HAMBURG • HANNOVER • FRANKFURT • MÜNCHEN • REGENSBURG • STUTTGART