

Zukunftssicher ausgereift: Neue Portalstrategie der IVU

Mit der Optimierung ihres Angebots an Portalsoftware bietet die IVU ab sofort eine umfassende Lösung an, mit der Stadtwerke optimal auf Anforderungen zur Online-Kundenversorgung reagieren können. Über das IVU.Online-Service-Portal in Verbindung mit einem neuen Modul der Wilken Software Group werden alle IVU Portale effizient miteinander verknüpft. Diese Prozess-Verschlinkung ermöglicht einen Gesamtzugriff auf alle einzelnen Portale. Entwickelt und geleitet wird die neue Portalstrategie von IVU Experte Bernd Schwencke.

Noch vor wenigen Jahren war für Kunden der Gang zur Stadtwerke Kundenzentrale ein selbstverständlicher Weg, um Vertragsangelegenheiten zu regeln. Heute hat sich der Serviceanspruch aber deutlich gewandelt. Webbasierte Kundenportale haben sich fest etabliert und werden regelmäßig genutzt. Datenbearbeitung und die Nutzung von Kundenaktionen wie beispielsweise Gutscheinen funktionieren so schneller und bequemer, als einen Ansprechpartner im Servicecenter aufzusuchen.

Portale sind wichtiger Faktor der Digitalisierung

Online-Portale haben einen nicht unerheblichen Stellenwert innerhalb der Digitalisierung. Unternehmen unterschiedlichster Branchen haben den Nutzen und die Notwendigkeit von Portalen erkannt: von Preisvergleichen über Online-Zeitungen bis hin zu Kundenportalen von Energieversorgern. Im Fokus stehen dabei mehr und mehr die mobile Verfügbarkeit und die Optimierung zu flexiblen und offenen Plattformen, die nicht mehr hermetisch abgeriegelt, sondern systematisch offen und erweiterbar sind. Um den wachsenden Ansprüchen und der Zufriedenheit von Kunden gerecht werden zu können, sind zukünftig Portalstrategien gefragt, die eine hocheffiziente und performante Verknüpfung von Anwendungen und Diensten ermöglichen.

Auch die IVU weiß um den Nutzen von Portalen und bietet bereits seit mehreren Jahren eine Vielzahl unterschiedlicher Portallösungen für Stadtwerke an. Dabei werden sowohl die Bedürfnisse von Endkunden, Marktpartnern als auch Interessenten abgedeckt. Das IVU.Self-Service-Portal bietet Endkunden effiziente Unterstützung in der Pflege ihrer Daten. Relevante Verbrauchsinformationen werden dem Anschlussnutzer über ein Smart-Meter-Portal bereitgestellt. Darüber hinaus profitieren Endkunden von der „Bonuswelt“, die von der Gates GmbH entwickelt wurde und einen echten Mehrwert darstellt. Die Plattform bietet mehr als 600 Aktionsangebote. Kunden können sich beispielsweise über aktuelle Gutscheine informieren, oder Event-Tickets direkt im Portal erwerben. Wie intensiv das Portal von Kunden genutzt wird, können Stadtwerke ganz einfach über Reporting-Funktionen beobachten und analysieren. Zudem werden Marktpartner effizient vom IVU.Messstellen-Service-Portal und dem IVU.Vertriebs-Service-Portal unterstützt, mit welchem sich kleinere und mittlere Stadtwerke das Trennen von Mandanten ersparen. Neben den bereits bestehenden IVU Portalen wird auch ein neues Portal von Wilken eingebunden, das auf Interessenten ausgelegt ist und zur effektiven Kundengewinnung eingesetzt werden kann.

Dachportal als Strategie zur effizienten Portalverknüpfung

Die neue Portalstrategie bildet künftig einen eigenen Geschäftszweig innerhalb der IVU, der sich auf das Thema Portaloptimierung spezialisiert. Leiter der neuen Abteilung ist der erfahrene IVU Experte Bernd Schwencke. Er erklärt: *„Als einer der Vorreiter in der Systementwicklung für den neuen Energiemarkt hat die IVU erkannt, dass man mit Einzelportalen nicht die notwendige Agilität gewährleisten kann, die durch die Digitalisierung und Marktentwicklung gefordert wird. Mit unserer neuen Portalstrategie wollen wir Energieversorgern deshalb eine Lösung an die Hand geben, die alle Leistungen und Angebote abdeckt und dabei flexibel ist. Stadtwerke können mit unserer Unterstützung eine eigene Portalstrategie aufbauen, je nachdem, was sie ihren Kunden bieten möchten.“* Im Zuge dieser Neupositionierung baut die IVU ihr Dienstleistungsportfolio weiter aus. Die Koppelung der Systeme erzeugt dabei einen deutlichen Synergieeffekt.

Im Rahmen der neuen Portalstrategie werden zukünftig alle IVU Portale unter dem IVU.Online-Service-Portal zusammenlaufen, das als Dachportal zu den weiteren Portalen eingesetzt wird. Das IVU.Online-Service-Portal bietet optimale Möglichkeiten der Unternehmensdarstellung und -vermarktung und stellt einen effektiven Kommunikationskanal für Kundenbindung und Neukundengenerierung dar. Mit diesem Hauptportal kann die IVU alle Anwendungen und Dienste gebündelt anbieten. Betrieben wird die Portallösung im konzernunabhängigen IVU Hochleistungsrechenzentrum, in dem Stadtwerke ihre Systeme sicher und zuverlässig hosten lassen können.

Mit der neuen zukunftsorientierten Strategie erhalten Stadtwerke eine umfassende Portallösung, die durch die verknüpften Strukturen deutlich nutzerfreundlicher ausfällt als vergleichbare Portalsoftware.

Die neue Portalstrategie ermöglicht zudem, dass flexibel auf kommende Entwicklungen reagiert werden kann. *„Niemand weiß ganz genau, wie schnell die technologische Entwicklung auf diesem Gebiet voranschreitet. Denn vieles hängt ganz einfach auch davon ab, wie sich die Nutzung von Portalen weiterentwickelt, die zur Zeit richtig Fahrt aufnimmt“,* so Schwencke. *„Mit der Optimierung unserer Portallösungen sind unsere Kunden für die Zukunft bestens gerüstet.“*

Kontaktdaten:

IVU Informationssysteme GmbH
Tabea Marcinkiewicz - Marketing
Rathausallee 33, 22846 Norderstedt
Tel.: 040 525 06 400
www.ivugmbh.de – marketing@ivugmbh.de