

Integriertes Self-Service-Portal

msg systems ag
Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning
Ansprechpartner: Stefan Walter
SVP Digital Platforms
stefan.walter@msg.group
+49 89 96101 1819

Energieforen Leipzig GmbH
Hainstraße 16 | 04109 Leipzig
Ansprechpartner: Tobias Frevel
Geschäftsführer
tobias.frevel@energieforen.de
+49 341 98988 510

Mehrwert für Stadtwerke und Endkunden.

Die Idee der Digitalen Plattform für kommunale Services

Die Digitalisierung und der damit verbundene Umbruch im Energiesektor stellen vor allem die kommunalen Stadtwerke vor neue Herausforderungen. Starker Wettbewerb, neue Marktteilnehmer und disruptive neue Geschäftsmodelle gefährden die etablierten Geschäftsfelder.

Stadtwerke müssen ihren Marktzugang nutzen

Kunden wünschen sich neue, innovative Produkte und Services, die ihnen die kommunalen Versorger derzeit kaum bieten können. Die naheliegende Lösung für viele Stadtwerke besteht darin, White-Label-Anbieter anzubinden, um ihr Leistungsangebot schnell und unkompliziert zu erweitern. Doch mit einer Weitergabe der Kunden- und Nutzungsdaten an Drittanbieter geben Stadtwerke auch ihren größten Wettbewerbsvorteil aus der Hand: Der 100%ige Marktzugang eines Stadtwerks ist sein Alleinstellungsmerkmal. Dieses Asset gilt es zu verteidigen, zu nutzen und für die Zukunft zu aktivieren.

DIPKO - Eine Plattform für alle Services

Die DIPKO, die Digitale Plattform für kommunale Services, führt spartenübergreifende Leistungen von Stadtwerken, wie zum Beispiel Stromverträge und Tickets für den öffentlichen Nahverkehr, erstmals auf einem digitalen Kundenkonto zusammen. Mit DIPKO finden alle Services und Angebote auf einer zentralen Plattform statt und mit einem einzigen Login. Zudem gibt DIPKO den Stadtwerken die Möglichkeit, Lösungen von Drittanbietern zu integrieren, dabei jedoch stets die Hoheit über das wichtigste Gut zu behalten: die Daten und den Kundenzugang. Die Daten bleiben bei den Stadtwerken, denn in der datengebundenen Kundenansprache und der Monetarisierung von Kundendaten steckt viel Potenzial für Stadtwerke. Neue

digitale Services machen das Stadtwerk noch attraktiver für den Kunden und liefern zudem viele wertvolle Informationen über die Nutzer. Die in DIPKO integrierte Analytik-Plattform kombiniert diese neu gewonnenen Informationen mit den vorhandenen Kundendaten.

Zum ersten Mal erhalten Stadtwerke eine 360-Grad-Kundensicht

Das Stadtwerk erhält mit DIPKO zum ersten Mal eine spartenübergreifende 360-Grad-Sicht auf seinen Kunden und somit die optimale Ausgangslage zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Marketingkampagnen. Mit DIPKO können Stadtwerke diese neuen digitalen Geschäftsmodelle und (Bündel-) Produkte schneller auf den Markt bringen und durch integrierte Bezahlungsfunktionen (z. B. PayPal) auch leichter abrechnen. Ein Kernelement der DIPKO ist das vollintegrierte, spartenübergreifende Loyalitätsprogramm, das Stadtwerken eine nachhaltige Kundenbindung ermöglicht.

Anbindung an bestehende ERP-Systeme

Das zentrale Alleinstellungsmerkmal der DIPKO gegenüber bestehenden Lösungen stellt hierbei vor allem die Anbindung an die vorhandenen ERP-Systeme der Stadtwerke dar, wodurch das „Kennenlernen“ des eigenen Kunden erst ermöglicht wird. Eine cloudbasierte Vernetzung von Angebot, Dienstleistung und Nachfrage ist die zentrale Aufgabe der kommunalen Plattform.

Vollintegriertes Self-Service-Portal für Endkunden

AUSGANGSBASIS

- Kunden erwarten heutzutage eine permanente Verfügbarkeit, unabhängig von den gängigen Öffnungszeiten
- Kunden wünschen sich die Möglichkeit, alle Serviceprozesse eigenständig abzuwickeln
- Einfache, bequeme Lösungen steigern Kundennutzen und -zufriedenheit erheblich
- Hohe Prozesskosten bei manueller Bearbeitung von Kundenserviceprozessen
- Eigenes Service-Portal für jede Sparte

LÖSUNG & VORTEILE

- Spartenübergreifendes Self-Service-Portal mit Schnittstellen zu relevanten Back-End-Systemen
- Zahlreiche Funktionen, u. a. Stammdaten- und Vertragsanpassungen, Zählerstandserfassung, Umzugsprozesse, digitale Rechnungen
- Zeitunabhängiger, KI-unterstützter Kundenservice
- Realisierung von Up- und Crossselling Potenzialen aus dem Querverbund
- Aktive Einbindung von Kunden in Geschäftsprozesse birgt enorme Kosteneinsparpotenziale



Machen Sie mit und gestalten Sie mit uns die Digitale Plattform für kommunale Services!