

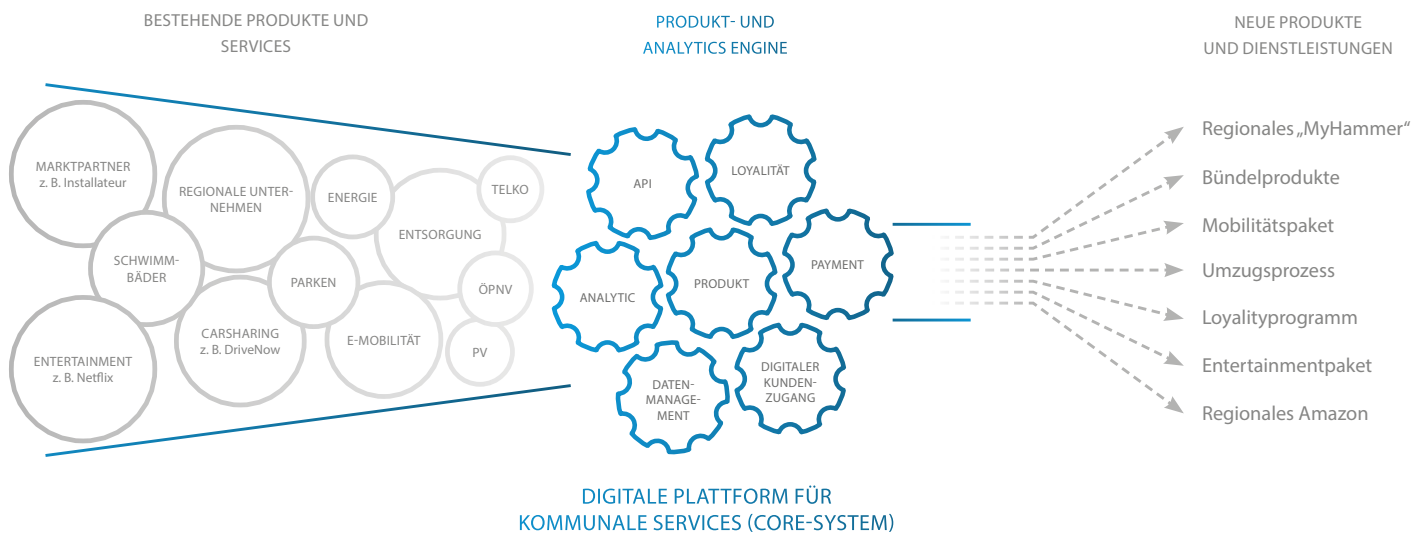
Digitale Plattform für kommunale Services

Unsere Lösung

Die DIPKO ermöglicht eine cloudbasierte Vernetzung von Angebot, Dienstleistung, Nachfrage sowie eine kundenfreundliche Abwicklung auf einer digitalen kommunalen Plattform. Neben einer Fokussierung der Angebote aus dem Querverbund (Energie, ÖPNV, Bäder etc.) können dabei auch Leistungen und Services Dritter (White-Label-Lösungen) eingebunden werden. Die Anbindung weiterer Services von Dritten erfolgt zentral auf der Plattform, somit können diese durch die Stadtwerke sehr einfach genutzt werden. Statt einer individuellen Anbindung ist nur noch eine Freischaltung erforderlich, die das Stadtwerk selbstständig in einer Art „App-Store“ vornehmen kann. Für jedes Stadtwerk erstellt das Identitätsmanagement

der Plattform einen gesamtheitlichen Blick auf den Kunden aus allen angebotenen internen und externen Systemen. Dies ermöglicht eine 360-Grad-Sicht sowie eine voll-digitale Kommunikation an allen Kundenkontaktpunkten.

Eine weitere Besonderheit der DIPKO ist, dass jedes Stadtwerk eine individuelle Ausprägung sowie Integration in die bestehende Website erhält, sodass die Markenidentität des Stadtwerks erhalten bleibt. Zudem behält jedes Stadtwerk die Hoheit über die eigenen Kundendaten und generiert vielfältige neue Kundeninformationen. Neben der Ermöglichung von Up- und Cross-Selling können so auch Mehrwerte durch Bündelprodukte geschaffen werden.



Gemeinsam mit ersten Stadtwerken und Endkunden haben wir diese Vision in einem Open-Innovation-Ansatz Realität werden lassen und die DIPKO entwickelt. Konkrete Anwendungsfälle aus der Praxis bilden die Grundlage für die ersten Services (360-Grad-Sicht, Treueprogramm, Eintrittsmanagement für Bäder und Freizeiteinrichtungen). Ergänzt werden diese Services durch Basisfunktionalitäten wie Kundenwert, Produktkonfigurator und Anbindung von Bezahldiensten (PayPal etc.). Die Programmierung dieser Funktionalitäten läuft bereits. Und wir bieten noch mehr,

denn eine IT-Lösung alleine ist nicht ausreichend. Nur mit einer Umsetzung in der Strategie und Organisation der einzelnen Stadtwerke sowie einem perfekten Marketing kann eine regionale Plattform erfolgreich sein. Daher bieten wir, gemeinsam mit etablierten Partnern aus der Energiewirtschaft, Unterstützung in allen Bereichen der Strategie- und Organisationsberatung sowie des Marketings inkl. Webdesign an. Somit profitieren Stadtwerke ohne großen eigenen Ressourceneinsatz von den Chancen der Digitalisierung.

ALLEINSTELLUNGSMERKMALE

Gesellschaftsstruktur - aus der Praxis für die Praxis

Marktkenntnis durch Fachleute aus der Energiewirtschaft (> 20 Jahre Erfahrung bei Stadtwerken), technologische Exzellenz eines deutschen inhabergeführten IT-Unternehmens (8.000 Mitarbeiter weltweit), breites Branchennetzwerk (> 350 Stadtwerke).

Querverbund im Fokus

Fokussierung auf Leistungen aus dem Querverbund zur Nutzung der täglichen Kundenkontaktpunkte und als Basis für Produktbündel aus den Kernleistungen.

Stärkung der Marktmacht der Stadtwerke

Skalierung durch Bündelung der Angebote und Leistungen aller Teilnehmer im nicht-wettbewerblichen Bereich zur Stärkung der Marktmacht der Stadtwerke.

Know-how-Transfer aus anderen Branchen

Nutzung von Lösungen aus anderen Branchen (u. a. Versicherung) wie 360-Grad-Sicht auf den Kunden, Produktkonfigurator und Online-Services stellen den Erfolg sicher.

DAS LEISTUNGSVERSPRECHEN

Single Sign-on für umfangreiche Basisfunktionalitäten (Self-Service, Treueprogramm, Produktberater etc.) und alle ausgewählten Sonderfunktionen (Drittanbieter z.B. EDL, Mobilität etc.).

Identitätsmanagement über alle angebotenen Systeme und Sparten und Erstellung eines einheitlichen Kundenprofils auf der Plattform für alle Leistungen.

Spezifische **Integration in die bestehende Website** des Stadtwerks und Erhaltung eines ganzheitlichen Kundenerlebnisses ohne Absprünge auf andere Portale.

Partnernetzwerk

Ein Partnernetzwerk ermöglicht Integration von erfolgreichen White-Label-Lösungen, Beratungsleistungen und Marketingservices.

Integrierter App-Store

Aufbau eines „App-Stores“, aus dem die Stadtwerke sich individuell die integrierten White-Label-Lösungen per Click dazu buchen können. Hierbei entfällt der zusätzliche Integrationsaufwand.

Kommunale Beteiligung

Möglichkeit einer kommunalen Beteiligung der Stadtwerke an der Gesellschaft (von Kommunal für Kommunal)

Agile Produktentwicklung mit Stadtwerken und Endkunden

Agile Entwicklung mit den Stadtwerken in Form eines kundenzentrierten Open-Innovation-Prozesses mit einzelnen Sprints zur Ausgestaltung konkreter Lösungen. Hierbei werden die Endkunden der Stadtwerke in jeden Entwicklungsschritt miteinbezogen.

Kundendaten verbleiben bei den Stadtwerken – nur für spezifische Aktionen freigegebene Daten werden durch die Plattform genutzt.

Sicherstellung der **Einhaltung der DSGVO und IT-Sicherheit**.

Hochmoderne IT-Architektur (Open Source) abseits der etablierten Bestandssysteme (SAP etc.) sichert maximale Flexibilität und schnelle Entwicklungszyklen sowie einen kostengünstigen Betrieb aus der Cloud.

Die Digitale Plattform für kommunale Services ist powered by



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

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

www.dipko.de