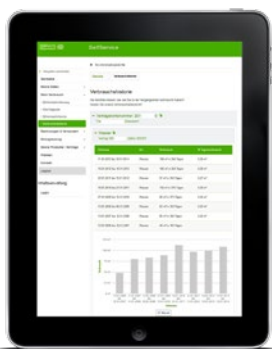




SUCCESS STORY



PORTAL-RELAUNCH UND EINFÜHRUNG DER bpc CUSTOMER ONLINE SERVICES (bpc COS)



Vollständige fachliche und technische Modernisierung eines Kundenportals für Energieversorger mit dem bpc COS Template

Das ursprüngliche Kundenportal der Stadtwerke Düsseldorf AG wurde den aktuellen Anforderungen an Funktionalität, Performance und Usability nicht mehr gerecht. Es sollte daher durch ein modernes, innovatives und flexibles Kundenportal abgelöst werden. Mit dem Customer Online Service von bpc werden alle Anforderungen der Stadtwerke Düsseldorf AG optimal erfüllt. Die Lösung vereint Erfahrungen aus zahlreichen Projekten und bietet „best practices“ auf Prozess- und Technologieebene.

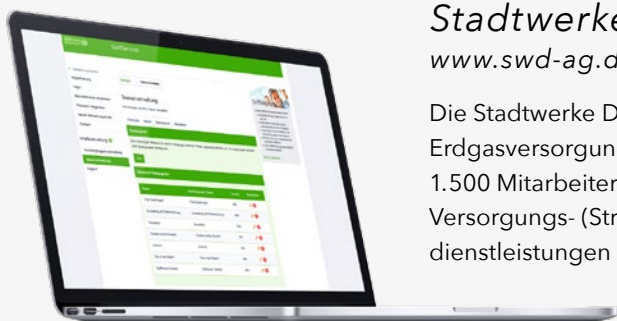
PROJEKT- ANFORDERUNGEN

Ziel der Stadtwerke Düsseldorf AG war es, ihren Kunden einen moderneren und benutzerfreundlicheren Online Service als bisher zur Verfügung zu stellen. Die neue Lösung sollte umfangreiche Marketing- und Vertriebsinstrumente beinhalten und flexibel erweiterbar sein. Eine zwingende Voraussetzung für die Projektumsetzung war ebenfalls die Migration der ca. 50.000 bestehenden Benutzer mit ihren Passwörtern.

DER KUNDE

Stadtwerke Düsseldorf AG

www.swd-ag.de



Die Stadtwerke Düsseldorf betreiben seit mehr als 100 Jahren die Strom- und Erdgasversorgung in der Landeshauptstadt Düsseldorf und der Region. Die rund 1.500 Mitarbeiter der Stadtwerke Düsseldorf AG agieren in den Kernbereichen Versorgungs- (Strom, Erdgas, Trinkwasser, Fern- und Nahwärme) sowie Entsorgungsdienstleistungen - und das für mehr als 500.000 Privat- und Industriekunden.

DER PROJEKTABLAUF

Das Projekt gliederte sich in vier Hauptphasen:

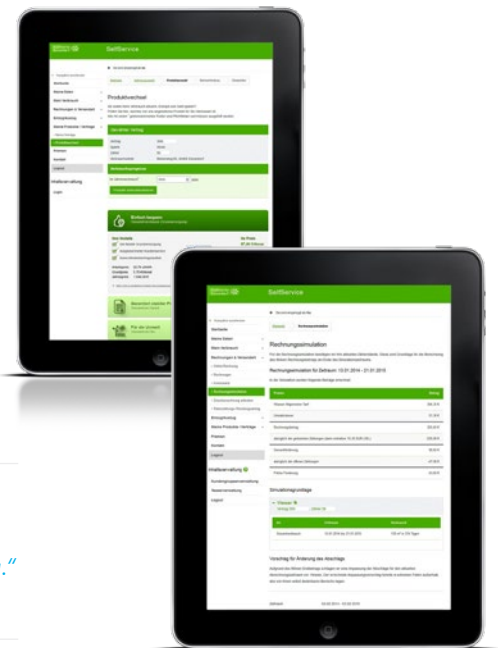


DAS PROJEKTERGEBNIS

Die Stadtwerke Düsseldorf sowie deren Kunden verfügen mit dem neuen Kundenportal über ein performantes, benutzerfreundliches und rundum verbessertes Serviceangebot. Zu den umfassenden Funktionen des Onlineportals gehören:

- Kundenservices wie z.B. Rechnungssimulation, Zwischenrechnung, Produktwechsel, Kontostand
- Verbesserte Usability und Responsive Design für die mobile Nutzung
- Geprüfte Barrierefreiheit (90plus BITV Zertifizierung)
- Sehr hoher Sicherheitsstandard (TÜV TRUST IT zertifiziert)
- Inhaltsverwaltung: Texteditor zur eigenständigen Pflege aller Texte
- Marketing- und Vertriebstool: Teasertool zur kundenindividuellen Ansprache und Prämienauswahl als Kunden-Anreizsystem
- Sachbearbeiter-Funktionen: Benutzerverwaltung und „Login als Kunde“

Aus technischer Sicht wurde eine interaktive JavaScript-Applikation auf Basis modernster Internetstandards und Frameworks (HTML5, Angular JS) entwickelt und durch WebServices an ein SAP IS-U angebunden.



*„Die Durchführung des Relaunch SelfService-Projekts ist reibungslos ‚in time and budget‘ erfolgt. Hier gebührt den Mitarbeitern von bpc ein besonderer Dank für die stets einwandfreie und kompetente Unterstützung.“
Dr. Erhard Becker, Projektleiter der Stadtwerke Düsseldorf*

DAS FAZIT

Das bpc COS Template ist eine moderne, innovative und flexible Lösung zur Einführung oder Ablösung eines Kundenportals bei Energieversorgern.



Wichtigste Vorteile für den Endkunden

- Verbessertes Serviceangebot
- Responsive Design für mobile Nutzung
- Verbesserte Usability und höhere Interaktivität
- Vereinfachte Kommunikation mit dem Energieversorger
- Erreichbarkeit rund um die Uhr

Wichtigste Vorteile für den Stromanbieter

- Imagestärkung als innovativer Dienstleister
- Erhöhung der Kundenbindung
- Differenzierung gegenüber Wettbewerbern
- Neue Marketing- und Vertriebsinstrumente
- Eigenständige Inhaltsverwaltung
- Flexible Erweiterbarkeit
- Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung