

Stadtwerke Dessau — Website und Portal aus einer Hand

Marketing & Neue Medien

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: August 2016 bis April 2017

Kundenanforderung: Website-Relaunch inkl. Kundenportal und Online-Redaktion

Lösung: **composition** – Die Portallösung für die Energiewirtschaft

Die Kundenanforderung: Einführung einer prozess-durchgängigen Online-Plattform

Sei es für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen als auch für den Kundendialog – eine moderne und nutzerfreundliche Website mit Kundenportal ist das zentrale Instrument für eine erfolgreiche Kundenbeziehung im Web.

Die bisherige Website der Stadtwerke Dessau konnte diese Anforderungen jedoch nicht mehr umfassend erfüllen. Es fehlte an Sichtbarkeit von Funktionalitäten, einer klaren Navigationsstruktur und einem durchgängigen Bestandskundenservice. Daher planten die Stadtwerke sowohl den kompletten Relaunch ihrer Website als auch ihres Kundenportals. Zentraler Bestandteil war die Umsetzung eines Privat- und Geschäftskundenportals mit einer durchgängigen Nutzerführung im Corporate Design des Unternehmens. Zudem sollten die Website und das Kundenportal auch in Zukunft flexibel erweiterbar sein und neue Anforderungen einfach umgesetzt werden können.

Da die neue Website mit modernem Charakter möglichst schnell umgesetzt werden sollte, setzten die Stadtwerke zudem auf die Leistungen der hsag im Bereich Online-Redaktion für die Erstellung neuer Texte.

Die Leistung: Composition – Portallösung für die Energiewirtschaft

Auch in der Energiebranche steigen die Erwartungen der Kunden, sodass Kundennähe und -bindung immer wichtiger werden. Mit Composition – der Portallösung für die Energiewirtschaft lassen sich die Erwartungen der Kunden einfach erfüllen. Das gemeinsame Produkt der DSC Unternehmensberatung und Software GmbH und der hsag besteht aus einer Website auf Basis von Typo3, die bestens auf die Anforderungen in der Energiewirtschaft ausgerichtet ist, und aus einer integrierten Portallösung (SAP MCF Multi Channel Foundation for Utilities) auf Basis von SAP for Utilities/SAP CRM. Durch die Vernetzung beider Systemen erhalten Stadtwerke und EVU die Gelegenheit, bedarfsorientierten Online-Kundenservice zu liefern und gleichzeitig die Betreuungskosten zu reduzieren.

Stadtwerke Dessau

Die Stadtwerke Dessau versorgen zahlreiche Kunden in der Region zuverlässig und sicher mit Strom, Gas, Wasser und Abwasser, Fernwärme und Telekommunikation.

Die in Sachsen-Anhalt ansässigen Stadtwerke gehören zu den größten Arbeit- und Auftraggebern in Dessau-Roßlau. Neben der Erfüllung der Ver- und Entsorgungsleistungen engagiert sich das Unternehmen mit zahlreichen freiwilligen Zusatzleistungen und erhöht so die Lebensqualität vor Ort. Sei es das Engagement in Schulen, Vereinen oder auch in den Bereichen Kunst und Kultur – die Stadtwerke Dessau begleitet ihre Kunden und Bürger in jeder Lebenslage.

Die Energiewende sehen die Stadtwerke als Chance. Daher



Stadtwerke Dessau — Website und Portal aus einer Hand

Marketing & Neue Medien

Durchgängige Customer Experience erleben – in Website und Portal

Vom Tarifrechner über einen Online-Abschluss bis hin zur Zählerstandserfassung – die neue, suchmaschinenoptimierte Website der Stadtwerke Dessau wurde anhand von Best Practices aus der Energiewirtschaft und unter Berücksichtigung individueller Anforderungen erstellt und beinhaltet nun alle notwendigen Funktionalitäten. Besonderes Highlight: durch die Teilintegration der Funktionalitäten aus dem Portal in die Website wird eine durchgängige Customer Experience erreicht. Die Gestaltung beider Systeme im selben Look & Feel erhöht das Nutzererlebnis zusätzlich und ermöglicht den Stadtwerken Dessau Kundenbindung und Kundengewinnung über sämtliche Geschäftsbereiche hinweg zu generieren.

Durch den Einsatz des Kundenportals können die Stadtwerke Dessau nun bestmöglichen Online-Kundenservice bieten – für Privat- und Geschäftskunden. Manuelle und zeitraubende Nacharbeiten entfallen, sodass die Betreuungskosten deutlich reduziert werden können. Zudem gibt es keine redundante Datenhaltung mehr.

Ein modernes Design, werbliche Texte und ansprechende Bilder sowie eine klare, intuitive Navigationsstruktur runden das Gesamtbild der Website ab.

Neue Texte – individuell und wirkungsvoll

Bei der Überarbeitung der Texte erhielten die Stadtwerke Dessau Unterstützung durch die Online-Redaktion der hsag. Mit neuem, attraktivem Content informieren die Stadtwerke Dessau über ihre Leistungen und Unternehmens-Neuigkeiten und schaffen so Vertrauen und Loyalität. Die Zusammenarbeit der Stadtwerke Dessau und der hsag erfolgte auch hier flexibel und zeitnah. So konnte der Relaunch nicht nur in höchster Qualität sondern auch zum geplanten Termin und unter Einhaltung des Budgets realisiert werden.

Erfolge der Zusammenarbeit

- Erschaffung eines digitalen Kundenerlebnisses durch eine moderne Website gemäß aktueller technologischer Standards inkl. einer integrierten Portallösung auf Basis von SAP for Utilities/SAP CRM
- Hohe Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit durch das systemübergreifende Responsive Design für Website und Portal
- Komfortable Online-Abschlussmöglichkeit für die Kunden der Stadtwerke Dessau in Form eines systemübergreifenden Tarifrechners
- Optimierte Benutzerführung und zielgruppengerechte, suchmaschinenoptimierte Bereitstellung von Informationen und Leistungen

„Vom Website-Relaunch bis zur Online-Redaktion – die hsag überzeugt durch eine Kombination aus fachspezifischem Wissen und exzellentem Energiebranchen-Know-how. Der perfekte Mix, um die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen.“

Torsten Henze,
Leiter Vertrieb der Stadtwerke Dessau