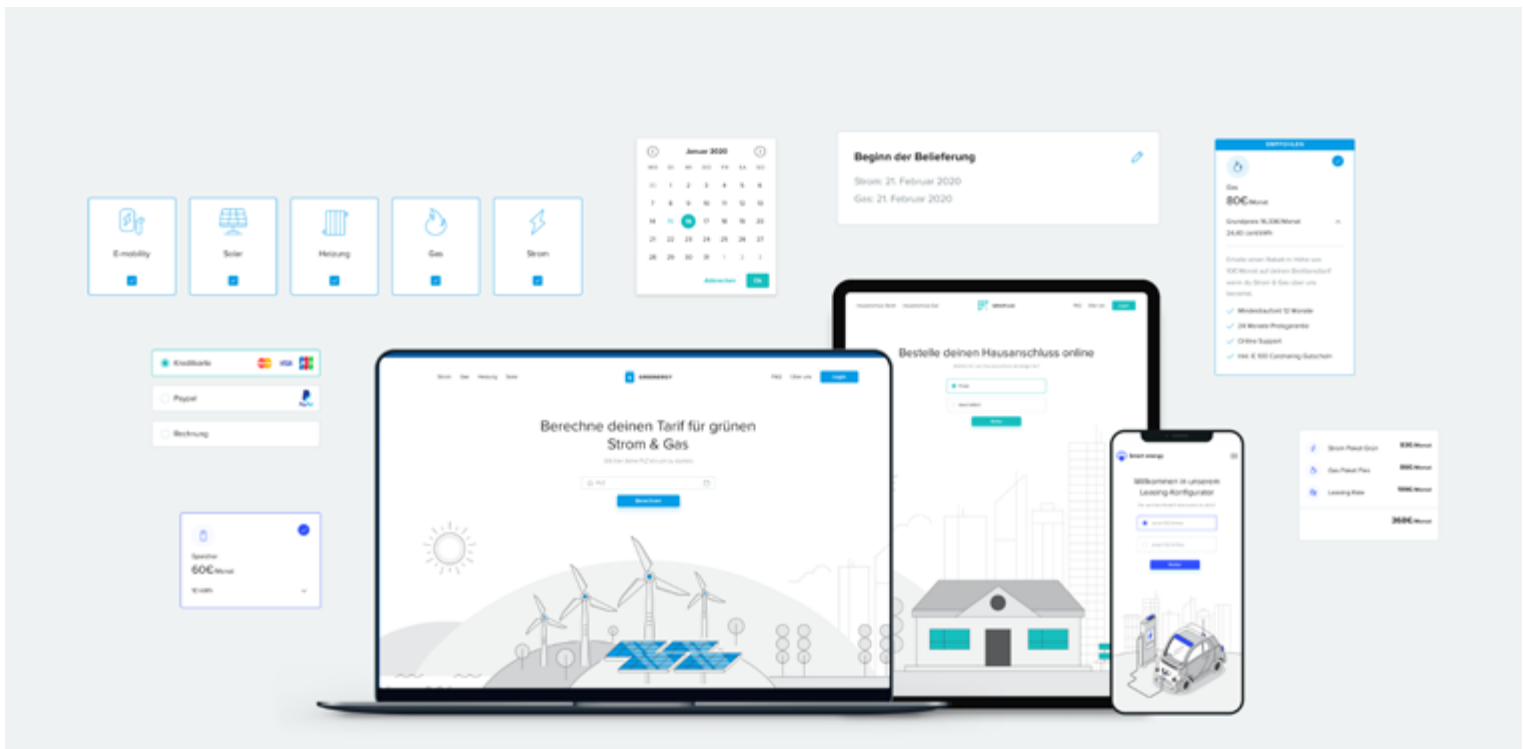


Innovativer Mehrwert

Digitalisierung der Kundenschnittstelle – von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung – Chancen für Versorger und Wohnungsunternehmen

Das Kundenverständnis hat sich in den vergangenen Jahren deutlich gewandelt: Wohnungsunternehmen nehmen ihre Mieter immer häufiger als Kunden wahr, Energieversorger und Netzbetreiber müssen sich angesichts des transparenten Preisdrucks durch Vergleichsplattformen immer stärker mit weiteren Angeboten und Mehrwerten vom Wettbewerb abgrenzen. Und das digital – denn aus anderen Lebensbereichen sind Kunden längst die Geschwindigkeit und den Komfort, die die Digitalisierung mit sich bringt, gewöhnt. Wie Unternehmen diese Entwicklung für sich nutzen können, zeigt der Cloud-Anbieter epilot aus Köln.



Heutzutage ist es auch ohne großen finanziellen Aufwand möglich, seinen Kunden ein breites Portfolio zu bieten. Grafik: [epilot](#)

Es muss nicht immer alles Marke Eigenbau sein

Angebote und Mehrwerte für Kunden digital vermarkten – was so einfach klingt, ist gerade für kleinere und mittlere Versorger mitunter eine Herausforderung: personelle und finanzielle Ressourcen sind knapp, eine eigenständige größere IT-Abteilung in der Regel nicht vorhanden. Allerdings ist es heutzutage auch ohne großen finanziellen Aufwand möglich, seinen Kunden ein breites Portfolio zu bieten, inklusive einer kurzen Time-to-market und einem zufriedenstellenden Service. Denn: Es muss nicht immer alles Marke Eigenbau sein. epilot begleitet und unterstützt mittlerweile mehr als 70 kleine bis große EVU auf ihrem Weg in eine digitale Zukunft mit passenden Produktwelten – und wird sich zukünftig auch der Digitalisierung der Wohnungswirtschaft widmen.

Digitale End-to-End-Lösung

Die Herangehensweise: Versorger sollen alle Produkte und Dienstleistungen einfach, digital und kunden-zentriert in Prozessen managen – und zwar von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung. So können sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihre Kunden und deren Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellen. Wie das? Das Kölner Unternehmen epilot stellt die digitale Grundlage zur Verfügung, sodass diese ihre Produkte und Dienstleistungen so unkompliziert wie möglich auf ihrer eigenen Website verkaufen können – selbstverständlich im eigenen Branding für den Wiedererkennungswert auf Kundenseite. Diese sollen es bei ihrem Einkaufserlebnis so einfach haben, als würden sie ein Paar Schuhe shoppen und nicht ein komplexes Produkt, wie z.B. einen Stromtarif, eine Solaranlage oder einen Hausanschluss. Und das mit einheitlichen Bestellroutinen über alle Touchpoints und Produkte hinweg – damit die Kunden einmal Elerntes bei weiteren Bestellungen intuitiv anwenden können. Damit das gelingt, können die Mitarbeiter in epilot ohne Programmierkenntnisse einfach verständliche Klickstrecken konfigurieren, mit denen die Kunden mit wenigen Fragen durch den Anfrage- oder Bestellprozess geführt werden.

Attraktive Mehrwerte für Endkunden

Wie das konkret funktioniert? epilot stellt mit Pilotpartnern entwickelte Vorlagen für verkaufsfertige Energieprodukte und -dienstleistungen zur Verfügung, die sich flexibel bündeln lassen. Nachdem die Kundenbestellung über die Webseite eingegangen ist, wird im epilot-Mitarbeiterportal automatisiert der vordefinierte Prozess angestoßen. Mit seinem eigenen Login-Bereich behält der Kunde im zugehörigen Kundenportal immer den Überblick über den Prozessstatus und wird über weitere Angebote informiert. Zukünftig soll das Portfolio um Anwendungsfälle für die Wohnungswirtschaft erweitert werden, wie beispielsweise um ein Mieterportal, über das Anfragen von Schlüsseldienst, Hausmeisterdienst, Mieterstrom & Co. eingereicht werden können, sowie um intuitive Oberflächen für die Wohnungsvermittlung auf der Webseite des Wohnungsunternehmens.

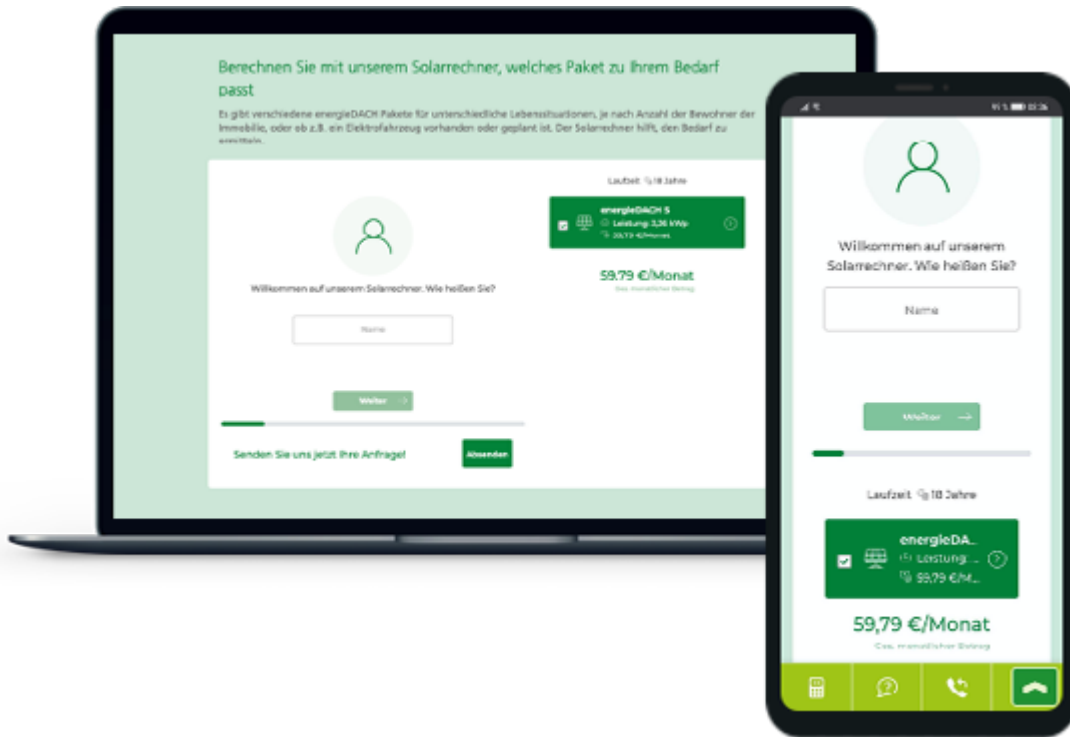
Handwerker und Hausmeister können ganz einfach integriert werden

Neben der Verbesserung der Nutzererfahrung schafft dabei insbesondere der Effizienzgewinn Wert für die epilot-Kunden: Durch Self-Service verringert sich das Serviceaufkommen über klassische Kontaktkanäle und die Reaktionszeiten werden dank effizienter, digitaler Prozessroutinen kürzer. Bei der Umsetzung ist Verzahnung das Stichwort der Stunde. Denn in epilot können bewährte Dienstleister wie Installateursbetriebe, Handwerker oder Hausmeister ganz einfach integriert werden. Der Partner wird an der Stelle integriert, wo er benötigt wird. Das heißt: Bei der Abwicklung handelt es sich um einen einfachen Übergabeprozess, der jederzeit für alle Beteiligten nachvollziehbar ist. So ist auf einen Blick klar, wer zuständig ist, welcher Prozessschritt gerade in Arbeit ist. Die Kollaboration in epilot eignet sich auch für das Zusammenspiel zwischen Versorgern und (kommunalen) Wohnungsunternehmen: Möchte ein Wohnungsunternehmen Upsell-Potenzial rund um den Mietvertrag schaffen, indem es beispielsweise selbst Strom und Gas anbietet, bringt epilot das Partnernetzwerk mit der notwendigen Expertise mit, um schnell ein Angebot im Markt zu platzieren. Abgebildet wird all das in einem Portal, das selbstverständlich in die bestehende Systemlandschaft integriert werden und mit dieser kommunizieren kann.

Stadtwerke Hamm machen es vor

Wie das aussehen kann, zeigen zum Beispiel die Stadtwerke Hamm, die epilot als zentrale Lösung für ihren Vertrieb von Energiedienstleistungen nutzen. Sie hatten zwar ein bereits bestehendes breites Portfolio an Energiedienstleistungen, das vielen Kunden und Interessenten aber häufig nicht bekannt war. Auch eine komplett papierlose Bearbeitung der Anfragen und nachfolgenden Prozessschritte war noch nicht vollständig umsetzbar. Ziel war es, alle Energiedienstleistungen aus einem System heraus abzuwickeln und durch die Digitalisierung interner Prozesse Zeiteinsparungen im Tagesgeschäft zu ermöglichen. Auch ein kontinuierlicher Ausbau des Produktportfolios sollte unterstützt werden.

Die ersten gemeinsamen Pilotprojekte waren die Angebote Heizungs-Contracting, Photovoltaik und Solar-speicher. Bereits nach kürzester Zeit konnten sämtliche Kundenanfragen in digitalen Leads effizient abgewickelt werden. Zudem war die Einbindung der IT-Abteilung nicht notwendig, da aufgrund der einfachen No-Code-Policy von epilot keinerlei Programmierkenntnisse erforderlich sind. So konnten die Fachbereiche



Stadtwerke Hamm – Die Fachbereiche konnten ihre Projekte selbst umsetzen. Grafik: [epilot](#)

ihre Projekte eigenständig umsetzen. Auch ein Crossselling-Ansatz wurde implementiert: Bei der Anfrage einer Solaranlage wird abgefragt, ob auch Interesse an einem Speicher besteht. Die Digitalisierung des Vertriebs von Ladeinfrastruktur und Energieausweisen werden als nächstes umgesetzt.

Fazit

Eine digitale Kunden- und Mieterschnittstelle kann schnell und bereits mit wenig (finanziellem) Aufwand aufgebaut werden – diese gilt es für den eigenen Erfolg zu verwenden, um sich ein starkes Wiedererkennungsmerkmal bei seinen Kunden und Mietern zu erarbeiten und gleichzeitig effiziente, digitale Prozessroutinen aufzubauen.

Michaela Gnann