

# Praxisbeispiel Digitalisierung

<b>Titel:</b>	Implementierung Kundenportale Energie und Wasser
<b>Art:</b>	Implementierungsprojekt
<b>Auftraggeber/in:</b>	Vertrieb + Kundenservice Energie und Wasser
<b>Dauer:</b>	Beginn: 19.04.2017 Ende: 05.02.2018
<b>Ausgangssituation / Problembeschreibung:</b>	Durch die Einführung des Kundenportals mit Schwerpunkt Internet-Self-Services soll das Serviceangebot des Energie Vertriebs der SWO AG erweitert werden.
<b>Gesamtziel:</b>	Möglichkeit zur Erledigung typischer Serviceprozesse rund um die Uhr. Schaffung von Energie Datentransparenz für den Kunden. Steigerung der Kundenbindung durch Vorteilsangebote. Prozessoptimierung.
<b>Beschreibung:</b>	Die Nutzung des Kundenportals ermöglicht den Kunden seine Stamm- und Verbrauchsdaten jederzeit einzusehen und selbstständig verwalten zu können. Eine Verbrauchsvisualisierung bietet den Vergleich von Energieverbräuchen der letzten Jahre. Perspektivisch wird mit der Nutzung eines intelligenten Messsystems noch weitere Transparenz für den Verbraucher über seinen Energiebedarf geschaffen (Energieeffizienz).
<b>Vision:</b>	Schaffung einer Basis für die Andockung weiterer Online Angebote wie z.B. Energie App, Energiesparshop sowie Ausbau von digitalen Mehrwertdiensten.
<b>Budget und Finanzierung:</b>	Finanzierung aus Eigenmitteln