



»Energie im Blick mit einem Klick«

rku.it betreibt Onlineportal der Stadtwerke Lünen

Die Stadtwerke Lünen GmbH bietet einen besonderen Internet-service: In einem Onlineportal können Privatkunden des Energieversorgers monatlich ihre Zählerstände übermitteln, ihre Verbrauchshistorie einsehen und so von einer monatsgenauen Abrechnung ohne zwischenzeitliche Abschlagsbeträge profitieren. Realisiert wurde dieses Projekt durch die rku.it GmbH, Herne, in Kooperation mit der ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG, Dresden.

Erweiterte Produktpalette

Die Stadtwerke Lünen GmbH beliefert Haushalte und Betriebe im Stadtgebiet Lünen mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme. Dabei stehen für das Unternehmen umfangreiche Service- und Versorgungsleistungen sowie die Zufriedenheit der Kunden im Mittelpunkt. So erweiterte der Energieversorger sein Angebot um attraktive Onlineprodukte, die den Privatkunden eine optimale Kontrolle ihres Strom-, Trinkwasser- und Erdgasverbrauchs und der damit zusammenhängenden Kosten ermöglichen.

Die hierzu erforderliche Internetlösung setzten die Stadtwerke Lünen mithilfe ihres IT-Partners rku.it um, der dem Energiedienstleister bereits seit Langem SAP-Anwendungen über das eigene Rechenzentrum bereitstellt.

Branchenspezifische Internetlösung implementiert

Nach Beratungsgesprächen mit rku.it entschieden sich die Stadtwerke Lünen für das Internetportal ITC PowerCommerce – einer speziell für Energieversorger entwickelten Self-Service-Suite zur effizienten Web-Kundenbetreuung. Um die ITC-Komponenten zielgerichtet einzuführen, folgte im ersten Projektschritt ein Abgleich der bestehenden Geschäftsprozesse mit den Funktionsabläufen der Software. Die Ergebnisse dieser Analyse wurden in einem Prozess- und Modulkonzept zusammengefasst, in dem die beteiligten Unternehmen gemeinsam festlegten, welche Prozesse abzubilden sind und wie deren Adaption erfolgen soll.

Anschließend integrierte rku.it zum einen die ITC-Software über standardisierte und spezifische Schnittstellen in das SAP for Utilities (vormals IS-U) der Stadtwerke Lünen. Zum anderen prägte der IT-Spezialist nachgelagerte Funktionalitäten in SAP aus, sodass die von den Kunden via Internet eingegebenen Daten automatisiert weiterverarbeitet werden können.

Zur Realisierung dieser Prozesse sowie zum Betrieb des Onlineportals im rku.it-Rechenzentrum steht den Stadtwerken Lünen ein Mandant auf einem zweistufigen Mehrmandanten-ITC-System einschließlich aller für die Funktionalität erforderlichen Hard- und Systemsoftwarekomponenten zur Verfügung. Außerdem stellt rku.it die Anbindung des ebenfalls im Outsourcing betriebenen Dokumentenmanagementsystems an das Onlineportal sicher. In diesem werden die im Internet abrufbaren Kundenrechnungen archiviert.



Neben den genannten technischen Leistungen bereitete rku.it die Mitarbeiter der Stadtwerke Lünen durch gezielte Schulungen auf die tägliche Arbeit mit der ITC-Software vor und steht ihnen auch weiterhin mit einem jederzeit abrufbaren Support kompetent zur Seite.

„Bereits nach weniger als drei Monaten Projektlaufzeit konnten wir mit unserer neuen Internet-Applikation an den Start gehen“, berichtet Klaus Pöppelmann, Leiter IT bei den Stadtwerken Lünen. Die bisherigen Erfahrungen in der Praxis sind positiv: „Die Kundenresonanz auf das Angebot ist gut, die IT arbeitet reibungslos“, zieht Pöppelmann eine erfreuliche Bilanz.



Die rku.it GmbH, 1961 gegründet, unterstützt heute deutschlandweit mehr als 120 Unternehmen aus der Versorgungs-, Verkehrs- und Kommunalwirtschaft. Mit Standardsoftware führender Hersteller sowie Systemen für Spezialgebiete deckt der konzernunabhängige IT-Dienstleister alle Anforderungen seiner Kunden kompetent ab. Vervollständigt wird das umfassende Angebot durch das vom Rechenzentrumsbetrieb unabhängige Beratungs-Know-how der Consulting-Tochter evu.it in den Bereichen Energieversorgung und Kommunalwirtschaft.

rku.it GmbH
Westring 301
44629 Herne
Postfach 10 17 09
44607 Herne

Telefon 02323 3688-0
Telefax 02323 3688-680
kontakt@rku-it.de
www.rku-it.de