



Referenz WEMAG AG



Strom aus dem Internet



Auf einen Blick

Auftraggeber

WEMAG AG

Aufgabe

Konzeption und Entwicklung des Online-Portals wemio.de

Online-Vermarktung des Internet-Stromproduktes

Vorteile

Kundengewinnung in ganz Deutschland

Senkung der Transaktions- und Prozesskosten

Projektzeitraum

Oktober 2007 bis Februar 2008



Ausgangssituation

Die WEMAG AG mit Sitz in Schwerin gehört als Tochterunternehmen von Vattenfall Europe zur Vattenfall-Gruppe. Als regionaler Energiedienstleister versorgt sie Privat- und Sondervertragskunden in Norddeutschland über eigene Stromverteilungsnetze mit Elektrizität. Im Netzgebiet und im bundesweiten Geschäft beziehen rund 154.300 Kunden ihren Strom von der WEMAG AG.

Ihr Ziel: Marktposition stärken und Wachstum generieren; trotz oder gerade wegen des intensiven Wettbewerbs um Kunden sowie anhaltender energiepolitischer Veränderungen am Versorgungsmarkt. Ihre Strategie: Ausweitung des Vertriebsgebietes auf das gesamte Bundesgebiet und Vermarktung von Energieprodukten im Internet. Ihre Idee: Einführung des Online-Stromproduktes wemio.de für alle Haushalte in ganz Deutschland. Die WEMAG AG suchte deshalb nach einer Lösung, die Idee des Internet-Stromproduktes in die Praxis umzusetzen.

PLANET IC setzte für den Versorger bereits jeweils den Internet- und Intranetauftritt um und betreut die entstandenen Präsentationen seit einigen Jahren. Nun beauftragte die WEMAG AG unser Unternehmen, Lösungen für einen professionellen Customer-Self-Service im Internet und Ideen zum Vertrieb von wemio.de zu finden.



Projektbeschreibung

Lösung

PLANET IC konzipierte und entwickelte auf Basis der vertriebsstrategischen Überlegungen der WEMAG das Online-Portal wemio.de. Das internetbasierte Ökostromprodukt ist in ganz Deutschland erhältlich und für private Kunden vorgesehen. Die gesamte Vertragsabwicklung mit den Kunden sowie die Kommunikation werden ausschließlich über das Internet kanalisiert. Die Vermarktung des Portals unterstützen wir mit kreativen, erfolgreichen Online-Kampagnen.

Konzeption

Auf wemio.de managen die privaten Kunden ihren Stromvertrag zu Hause vom heimischen Rechner aus. Die Vertragsverwaltung, von der ersten Preisanfrage über die Anmeldung zu wemio.de, der Abmeldung beim bisherigen Lieferanten bis hin zu Vertragsbestätigungen und der Abrechnung, wurde im Internet automatisiert. Im persönlichem Kundenbereich, der nur per Passwort zugänglich ist, sehen die Kunden den Status bei Lieferantenwechsel oder Neueintrag, erhalten ihre Online-Rechnung und haben die Möglichkeit, die Kontakt- und Bankverbindungsdaten zu ändern. Über alle Aktivitäten werden sie per E-Mail benachrichtigt. Das Portal kommuniziert mit den vorhandenen EDV-Systemen (Backendsystem) der WEMAG AG, über welche die Abmeldeprozesse beim bisherigen Versorger organisiert werden.

Umsetzung

Das Online-Portal wurde in zwei Phasen eingeführt. Nach viermonatiger Entwicklungszeit startete wemio.de zunächst im angestammten Netzgebiet und bei den bestehenden Kunden, um die internen Abläufe und Marketingmaßnahmen zu testen und für den bundesweiten Auftritt zu optimieren. Die zweite Phase – der Markteintritt von wemio.de in ganz Deutschland – wurde vorfristig am 18. Februar 2008 realisiert. Die grafische Umsetzung des Internet-Portals passierte im Einklang mit dem ungewöhnlich-emotionalen Markenauftritt von wemio.de.

Kundennutzen

- Erfolgreicher Einsatz des Vertriebskanals Internet in der Versorgungswirtschaft. Das neue und in seiner Kombination aus Internet und Ökostrom einmalige Internet-Portal wemio.de ruft starkes Interesse bei privaten Stromkunden hervor. Durch weitere geschickte Vertriebs- und Marketingaktivitäten besteht für die WEMAG AG die Chance, die Wachstumsziele in den nächsten Jahren zu erreichen und sich als Trendgeber am Markt zu etablieren.
- Solide Kundenbasis durch Gewinn neuer und preissensibler Kunden in ganz Deutschland. Im Internet erreicht der Versorger über vordere Platzierungen in den gängigen Internet-Preisrechnern und über Online-Marketing-Maßnahmen wie Google Adwords, Bannerschaltung und Suchmaschinenoptimierungen schnell hohe Reichweiten in seiner Zielgruppe, vor allem bei den internetaffinen Personen. Bei Bedarf wird mit klassischen Aktionen kombiniert.
- Günstige Preise für Kunden durch geringere Internet-Prozesskosten. Der Customer-Self-Service bindet die Stromkunden direkt in die internen Prozessketten der WEMAG AG ein und senkt damit unternehmensseitig die Kosten für die Kundenbetreuung.
- Mit den entwickelten Prozessen der Kommunikationsplattform wemio.de ergeben sich Synergien für andere WEMAG AG-Produkte, z.B. für die Marktkommunikation mit den Marktpartnern, die CRM- oder Abrechnungsprozesse. Davon partizipieren wiederum alle Kunden der WEMAG AG.
- Einfaches, bequemes Produkt für die Kunden. Sie verwalten ihre Stromverträge mühelos im Internet, haben rund um die Uhr Zugriff auf ihren persönlichen Kundenbereich und erhalten ihre Kundenpost papierlos auf elektronischem Wege.

Funktionen

Strompreisrechner

Individuelle und vollautomatische Preisberechnung in Abhängigkeit vom Wohnort

Basis: Netznutzungsentgelte der mehr als 900 verschiedenen Stromnetzbetreiber in Deutschland sowie der individuell steuerbare Jahresverbrauch

Anmeldung/Wechsel

Online-Formulare für Kunden zur Anmeldung bzw. zum Wechsel des Stromlieferanten (Standardprozess und Promotion-Prozess)

Automatische Kommunikation mit allen Marktpartnern (Abmeldung bisheriger Stromlieferant, Anmeldung beim örtlichen Stromnetzbetreiber)

Vertragsbestätigung oder Ablehnung

Persönlicher Kundenbereich

Persönliche Zugangsdaten, E-Mail-Aktivierung

Verwaltung des Stromvertrages und Anlegen neuer Stromverträge

Eingang der gesamten Kundenpost in elektronischer Form als PDF-Dokumente; Benachrichtigung an E-Mail-Adresse

Webcontrolling

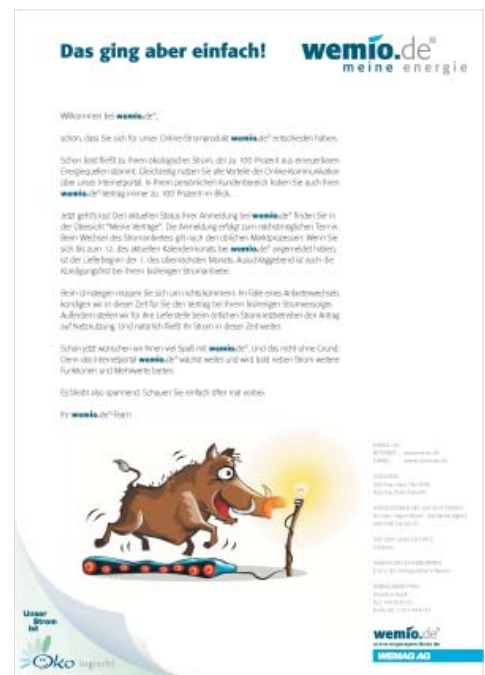
Stundenaktuelle Statistiken über Zugriffe und Vertragsabschlüsse

Zusammenhänge zwischen Maßnahmen und Zugriffs-/ Abschlussverhalten

In Planung

Maßnahmen zur Verstärkung der Kundenbindung

Veränderung des Rechnungsabschlages



Weitere Projekte

Eurawasser Nord GmbH

Internet-Zugang, IT-Service und Support, Hosting der Internetpräsenz

Analyse, Bewertung und Beratung zur IT-Infrastruktur

Stadtwerke Schwerin GmbH

Beratung und technische Unterstützung bei der Einführung eines internetbasierten Online-Kundenzentrums

Internet-Zugang, IT-Service und Support, Hosting der Internetpräsenz

DKB Immobilien AG

Planung, Realisierung und Einführung einer konzernweiten Intranet-Lösung

Konzeption und Umsetzung der gesamten Internetpräsentation des Konzerns mit Integration der individuellen Internet-Auftritte der Tochtergesellschaften im einheitlichen Layout

Beta Systems Software AG

Beratung, Konzeption und Entwicklung eines Partnerportals (Extranet)

Planung und Umsetzung der Internetpräsentation auf Basis eines Content-Management-Systems

Deutsche Kreditbank AG

Realisierung einer Individuallösung für den Vertrieb und Auftragsbearbeitung von Immobilienfinanzierungen

Technische Konzeption und Entwicklung einer Plattform für branchenspezifisches Online-Banking (Wohnungsunternehmen)

Konzeption und Umsetzung eines Kundenbindungssystems für etwa 1 Mio. Kunden

Kurzprofil

PLANET IC bietet intelligente Lösungen zur Kundengewinnung und langfristigen Kundenbindung über das Internet.

Wir unterstützen Vertriebs- und Beratungsprozesse bei Unternehmen der Versorgungswirtschaft und der Wohnungswirtschaft, entwickeln Kundenbindungssysteme, Online-Marketingstrategien, Internetpräsenzen sowie zielgruppenspezifische Anwendungen zum Online-Self-Service.

Ansprechpartner

Birger Bösel

Telefon 0385 30 200 102

eMail boesel@planet-ic.de