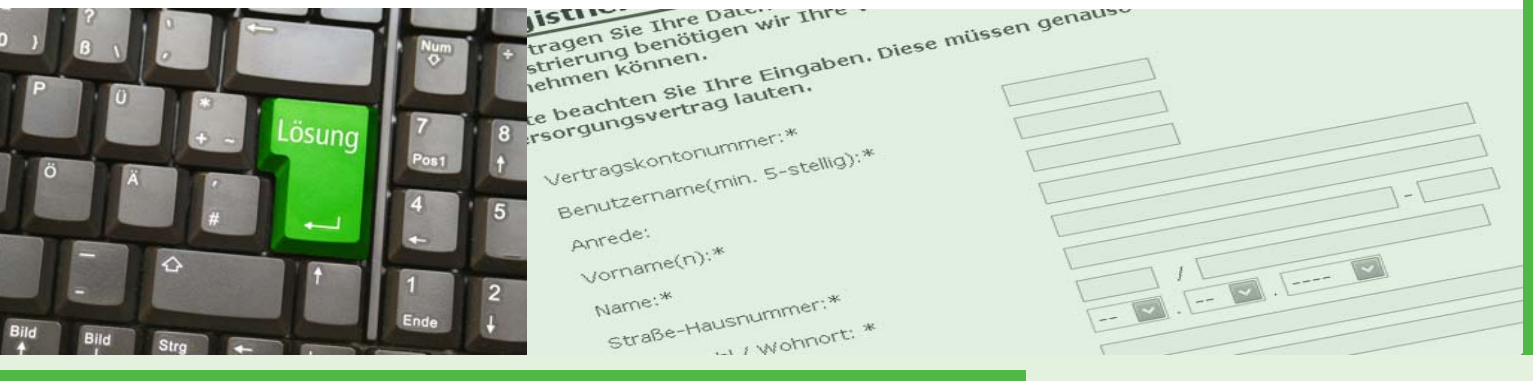


»e.services«

Optimierung der Geschäftsprozesse durch Bereitstellung von webbasierten versorgungsspezifischen Online-Services



Die Nutzung webbasierter Online-Services ermöglicht dem Kunden die Anzeige und Änderung relevanter Informationen über das Internet wie bspw. die Erfassung von Zählerständen oder die Änderung des Abschlags. Auf Seiten des Energieversorgungsunternehmens führt dies zu einer Entlastung der Mitarbeiter im Service-Center sowie einer verbesserten Außendarstellung als zukunftsorientiertes und innovatives Unternehmen.

Services „rund um die Uhr“

Das Internet bietet Energieversorgungsunternehmen neben den herkömmlichen Kommunikationsmöglichkeiten wie Telefon, Brief oder persönlicher Kontakt einen weiteren Kommunikationskanal zum Kunden. Der Internetanwender wird somit in die Lage versetzt, seine gewünschten Aktionen ohne zeitliche Restriktionen mit Hilfe der Online-Services „rund um die Uhr“ durchführen zu können.

Zählerstand erfassen Wilhelm Dell (alle Vertragskonten)

Geben Sie Ihre Zählerstände ein.

Verbrauchsstellendresse	Sparte	Zählernummer	Letzte Erfassung		Neue Erfassung	
			Datum	Zählerstand	Datum	Zählerstand
Dortmund, Stockholmer Allee 24	Wasser	21130556	19.04.2006	378 m ³	20.4.2006	<input type="text"/> m ³
		200312106	24.00.2005	795 m ³	20.4.2006	<input type="text"/> m ³

[weiter](#)

Abschlag ändern Vertragskonto: 20017386 - Dortmund, Stockholmer Allee 24 / Wasser

Sie können die Abschlagsbeträge für die folgenden Verträge ändern. Geben Sie einen neuen Abschlagsbetrag an, der im angezeigten Grenzbereich liegen muss.

Vertragskonto: 20017386 / Dortmund, Stockholmer Allee 24

Vertrag	Sparte	aktuelle Abschlagsbeträge	zukünftige Abschlagsbeträge
20090475	Wasser	2.000,00 EUR	1.800,00 EUR + (200) EUR = 2.520,00 EUR

Die Abschlagsanpassung wird zum 11.05.2006 wirksam.

[weiter](#) [zurück](#)

Kunden-/Bankdaten Wilhelm Dell (alle Vertragskonten)

Hier können Sie Ihre Rechnungsadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse ändern.

Adressdaten

Rechnungsanschrift

Herr Wilhelm Dell
Stockholmer Allee 24
44269 Dortmund

Kommunikation

w.dmorzak@evu.it.de
w.sewitz@evu.it.de

[bearbeiten](#)

le.services

Die Lösung der evu.it zeichnet sich durch den modularen Aufbau relevanter Online-Funktionalitäten nach dem Baukasten-Prinzip aus und bietet die Möglichkeit der individuellen Konfiguration basierend auf nachfolgend aufgeführten Komponenten:

- e.services Basis
- e.services Business
- e.services Professional

e.services

e.services
Basis

e.services
Business

e.services
Professional

Nutzen

Neben der Einsparung von Prozesskosten liegt der Mehrwert der Lösung in der nachhaltigen Kundenbindung. Im Service-Center kommt es zu einer Entlastung der Mitarbeiter im operativen und administrativen Bereich und ermöglicht eine Optimierung des Servicegrades insbesondere innerhalb der individuellen Kundenbetreuung.

Komponenten und Funktionen

Durch den Einsatz der evu.it-Lösung basierend auf den Standard SAP UCES 6.0 in Verbindung mit IS-U 4.64 oder ERP2005 können Energieversorgungsunternehmen kundenrelevante Online-Services für das Privatkundensegment über das Internet zur Verfügung stellen.

e.services Basis

- Technische Unterstützung bei der System-Konfiguration
- Basiseinstellungen und Grund-Customizing
- Funktionsumfang
 - Selbstregistrierung mit Vertragskontoverprobung (inkl. Protokollierung der Registrierungsdaten)
 - Anmeldung
 - Vertragskontoubersicht
 - Adress- und Kommunikationsdaten
 - Einzugsermächtigungserteilung inkl. Bankdatenänderung
 - Zählerstandserfassung
 - Passwortänderung

e.services Business

- Basisausprägung gem. e.services Basis
- Funktionsumfang
 - Erweiterung Selbstregistrierung (Kommunikationsdaten, ISS-Kennzeichnung am Geschäftspartner und im CIC-Kundenfeld)

- Erweiterung der Anmeldung (Initialanmeldung mit Vertragskontoverprobung)
- Erweiterung Einzugsermächtigung (Kalenderfunktion, BLZ-Suche)
- versorgungsspezifische Erweiterung Zählerstandserfassung
- direkte Abschlagsplananpassung
- Kontenauskunft (offene Posten)
- Online-Rechnung aus Archivierungssystem (über Archive Link)
- Verbrauchsdatenhistorie
- „Passwort zurücksetzen“ - Funktionalität inkl. Entsperrung des Benutzers
- Formular zur Kontaktaufnahme mit dem Energieversorgungsunternehmen
- Automatische Kontaktanlage zur Selbstregistrierung und Änderungsprozessen
- Automatische Versendung von Bestätigungs-eMails inkl. der geänderten Daten in einem PDF-Dokument (Smartform)

e.services Professional

- Basisausprägung gem. e.services Basis und Business
- Funktionsumfang
 - Hochrechnung Abschlagsplan basierend auf Zählerstandserfassung
 - Einzug/Auszug/Umzug (EC70)
 - Erweiterte Verprobung gegen relevante IS-U-Objekte (bspw. Mahnstufe, gesperrte Anlagen)
 - Implementierung kundenspezifischer Ausschlusskriterien über Customizing-Tabellen (bspw. Sammler-Kunden, Netznutzungsverträge)
 - „Call Back“-Funktionalität

Die Kombination verschiedener Funktionen o. e. Online-Services ist komponentenübergreifend möglich.