

AVU BIETET ONLINE-KUNDENPORTAL MIT SAP-ANBINDUNG

ZUVERLÄSSIGER DATENTRANSFER

Der Energieversorger AVU bietet seinen Kunden über ein Webportal optimalen Service: Zählerstand eingeben, Adresse ändern, Rechnung einsehen, Produkte neu bestellen – alles ist sofort über das Internet möglich. Das Portal wurde über den „Intrex Xtreme Business Adapter“ direkt an das interne SAP-System angebunden. So werden die Daten schnell und unkompliziert übertragen. Händische Datenpflege und Papieranträge sind damit obsolet. Ganz nach dem Motto der AVU läuft nun alles zuverlässig und umweltorientiert.

Der Tarif „AVU Strom online“ ist ausschließlich über das Internet zu bestellen und daher preisgünstiger.

Seit mehr als hundert Jahren versorgt die AVU die Menschen in der Region Ennepe-Ruhr mit Strom, Erdgas und Wasser. Und da Kundenservice bei der AVU großgeschrieben wird, plante man ein Servicecenter im Internet. Schnell und unkompliziert sollten die Kunden dort ihr Energiekonto verwalten und zusätzlich ein neues günstiges Stromangebot via Internet bestellen können. Herausforderung des Projektes war, die Kundendaten intern reibungslos weiterzugeben, also das externe Webportal direkt an das SAP-System anzubinden. In der Vergangenheit mussten die Daten per E-Mail versandt und von Hand in SAP eingetragen werden. Mit dem neuen Portal sollte die Schnittstelle zur internen Weiterverarbeitung nun optimal gelöst werden.

Die AVU entschied sich für die Standardsoftware „Intrex Xtreme“, die mit dem „Business Adapter für SAP“ alle

Anforderungen erfüllte. Der Adapter ermöglichte es einfach und effizient das Portal und SAP miteinander zu verbinden. Mithilfe des Consultings von United Planet wurde innerhalb von nur drei Monaten das Portal mit allen erforderlichen Webapplikationen aufgebaut. Und der sogenannte „AVU OnlineTreffpunkt“ kommt bei den Kunden gut an. Weit über 1.000 User haben sich in drei Monaten in dem Portal registriert. Das liegt unter anderem auch an dem hinterlegten Benutzermanagement, das eine sichere Anwendung garantiert. Mit der eigenen Kundennummer melden sich die Nutzer an und erhalten dann Zugang zu dem geschützten Bereich.

Alle Aktionen der Kunden in dem Online-Portal werden zunächst als Änderungsantrag an SAP übermittelt und nach kurzer Prüfung direkt übernommen. Eine manuelle Übertragung ist durch den Intrex Xtreme Business Adapter

nicht mehr notwendig. Das spart in der internen Bearbeitung viel Zeit. Die Einsparung von Zeit und Kosten gibt die AVU direkt an die Kunden weiter: So können diese nun den Tarif „AVU Strom online“ wählen, der sich ausschließlich über das Internet bestellen lässt und daher preisgünstiger ist. (ap) @

United Planet

Tel.: (0761) 20703-0

Fax: (0761) 20703-530

E-Mail: info@unitedplanet.com

Internet: www.unitedplanet.com

Der Energieversorger AVU

Die AVU Aktiengesellschaft für Versorgungsunternehmen versorgt seit mehr als hundert Jahren die Menschen in der Region Ennepe-Ruhr zuverlässig mit Strom, Erdgas und Wasser. Neben der Energie bietet die AVU diverse Dienstleistungen rund um den wirtschaftlichen und ökologischen Einsatz von Energie. Seit über zehn Jahren fördert AVU erneuerbare Energien mit dem sogenannten Futur-Programm. Beratung zum optimalen Einsatz der Energie, Zuschüsse für Solarthermieanlagen oder Wärmepumpen und Öko-Darlehen für eine sichere und überschaubare Finanzierung gehören dazu. Seit vielen Jahren unterstützt AVU zudem zahlreiche Vereine und Institutionen in der Region Ennepe-Ruhr. Nicht nur finanziell, sondern auch mit tatkräftiger Unterstützung: In den Bereichen Schule, Kultur, Sport und Soziales setzen die Bürgerinnen und Bürger im Ennepe-Ruhr-Kreis gemeinsam mit der AVU zahlreiche Projekte um.