Wilken

Neue Schnittstelle zum Kunden

[14.02.2020] Wilken stellt ein neues Online-Portal vor, mit dem die Kommunikation kundengerecht über alle Lebensphasen hinweg steuerbar werden soll.

Mit dem neuen One2One-Portal bringt die Wilken Software Group eine Portallösung auf den Markt, die sich flexibel und rollenbasiert an die jeweilige Lebenssituation von Kunden und Interessenten anpassen lässt. Daniel Paulmaier, verantwortlich für die strategische Produktentwicklung der Wilken Software Group, erklärt: „Schüler brauchen andere Informationen und Angebote als junge Familien, eine Rentnerin benötigt einen einfacheren Portalzugang als ein Student. Für Versorgungsunternehmen reicht es nicht mehr aus, einmal jährlich über die Rechnung mit dem Kunden zu kommunizieren. Um Kunden langfristig zu binden, benötigen sie heute eine Vielzahl von Kontaktpunkten“

Mit dem One2One-Portal werde die Kommunikation kundengerecht über alle Lebensphasen hinweg steuerbar: So können im Portal für Schüler beispielweise ÖPNV-Angebote oder saisonale Aktionen im Vordergrund stehen. Dem Studenten wird ein spezieller Out-of-Area-Tarif angeboten, um ihn als Kunden zu halten. Bei jungen Familien rückt beispielsweise die Solaranlage für das künftige Eigenheim in den Vordergrund. Und für Rentner gibt es einen speziellen, barrierefreien Zugang zum Portal.

In einem nächsten Schritt soll das One2One-Portal mit der Wilken E-Marketing Suite integriert werden, die ebenfalls eine profilierte One2One-Kommunikation unterstützt. Auf diese Weise können Versorgungsunternehmen künftig individualisierte Kampagnen über alle Kanäle hinweg umsetzen – vom E-Mail-Marketing über Social Media bis zum Kundenserviceportal.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, Wilken,