Stadtwerke Bielefeld

# Kundenfreundlichkeit mit Low-Code

## [24.08.2021] Die Stadtwerke Bielefeld erhöhen ihre Kundenfreundlichkeit mit einem selbst entwickelten POST-EEG-Tool. Es soll Antworten und Lösungen nach der Novelle des Erneuerbare-Energien-Gesetzes finden.

Die Stadtwerke Bielefeld Gruppe hat mithilfe der Low-Code-Plattform der Siemens-Tochter Mendix bereits mehrere Digitalisierungsinitiativen umgesetzt. Gemeinsam mit Oliver May, einem Mitarbeiter des Siemens Solution-Partners Conmatix Engineering Solutions, entwickeln die Stadtwerke Bielefeld seit über zweieinhalb Jahren Lösungen, die inzwischen auch außerhalb der Organisation auf Interesse stoßen. Das berichtet Mendix. „Grundsätzlich stehen alle Versorgungsunternehmen vor den gleichen Herausforderungen und Problemen, für die keine oder nur unverhältnismäßig teure Standardlösungen existieren," erklärt Stefan Seele, Leiter des Bereichs Innovation und Produktentwicklung bei der Stadtwerke Bielefeld Gruppe. Auch bei den Kunden der Stadtwerke Bielefeld Gruppe erfreut sich dieses POST-EEG-Tool großer Beliebtheit. Es dient vornehmlich dazu, Fragen zur Novelle des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG) zu beantworten und Kunden bei der Suche einer neuen Lösung zu unterstützen. Da sich mit dem zwanzigjährigen Jubiläum des EEG auch die Verträge vieler Nutzer zu Erneuerbaren-Energie-Einlagen und der Einspeisevergütung ihrem Laufzeitende nähern, besteht hier aktuell ein akuter Bedarf an Aufklärung und Beratung, den die Stadtwerke Bielefeld Gruppe mit ihrem POST-EEG-Tool anspricht.
Die Leistungen der Stadtwerke Bielefeld für ihre Kunden beschränken sich aber nicht nur auf die Energieversorgung, sondern umfassen auch den öffentlichen Nahverkehr. Auch hier hat die Gruppe durch die vollständige Digitalisierung von Prozessen sowohl für interne als auch externe Nutzer den Kundenservice verbessert. Unternehmen, die ihren Mitarbeitern Fahrtkosten bezuschussen, haben zum Beispiel mit dem moBiel JobTicketPortal nun die Möglichkeit, Tickets online zu bestellen und zu bezahlen. Zuvor lief die Bestellung primär über in den Firmen gesammelte und von den Mitarbeitern selbst ausgefüllte Excel-Tabellen ohne Validierung ab. Diese mussten händisch ins System übertragen werden, was ein langwieriger und fehleranfälliger Vorgang war.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, EEG, Mendix, Stadtwerke Bielefeld