Hamburg

Frischer Wind für Online-Kundenportal

[23.03.2022] Hamburg Energie hat seinen Online-Kundenservice geupdated. Verantwortlich für das Redesign war der technische Dienstleister ITC AG.

Der Online-Kundenservice von Hamburg Energie hat jetzt ein neues Update erhalten. Wie der Software-Hersteller ITC AG mitteilt, wurde dadurch die Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit im Front- und Backend erneuert und der digitale Selfservice in ein neues Design getaucht. Die Aktualisierung sei unter anderem auch notwendig geworden, da der Energieversorger Anfang Januar 2022 mit der Wärme Hamburg fusioniert hat und nun das eigene Unternehmen Hamburger Energiewerke bildet (wir berichteten). Technischer Dienstleister für das Kundenportal sei die ITC AG. Sie arbeite seit der Gründung von Hamburg Energie 2009 mit dem Energieversorger zusammen.
„Das Kundenportal ist zwar seit Jahren fester Bestandteil unseres Kundenservice. Durch das Update können unsere Kunden nun aber noch mehr Dinge rund um die eigenen Ökostrom- und Gastarife tun und zwar zu jeder Zeit und ohne viel Papierkram bequem vom Computer oder vom Smartphone aus“, sagt Ronald Nehr, Marketingleiter der Marke Hamburg Energie.
Laut ITC AG überzeugt das Kundenportal nun auch durch sein frisches Design, passend zum neuen Logo und den neuen Farben des Corporate Design, das auch mobil eine sehr gute Figur macht.

Verbesserte Customer Experience

Das Update habe allerdings nicht nur dem Redesign gedient, sondern auch der Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit und funktionaler Prozesse. Eine deutlich vereinfachte Startseite mit „Login“, „Registrierung“ und „Zählerstand melden“ lege den Fokus beispielsweise ganz bewusst auf diese wenigen Funktionen. Im eingeloggten Zustand würden dann alle wesentlichen Informationen wie Kundendaten, Vertragskonto, Zählernummer, Abschlagsplan, Bankdaten auf einen Blick zusammengefasst. Sehr hilfreich seien ebenfalls der Posteingang für persönliche Kundeninformationen sowie die Verlinkung des Kontaktformulars zum Hilfe & Kontakt-Bereich auf der Website von Hamburg Energie, dem zentralen Ort für alle häufigen Fragen & Antworten.
Das ITC-Kundenportal vereinfache nicht nur die Bearbeitung im Frontend, sondern unterstütze im Backend auch die Sachbearbeiter von Hamburg Energie. „Das Privatkundenportal plausibilisiert die erfassten Daten direkt und synchronisiert sie automatisiert mit dem integrierten SAP-Abrechnungssystem. Das erspart dem Kundenservice viel Aufwand bei der manuellen Bearbeitung. Die Zeit kann in andere Fachbereiche der Kernprozesse investiert werden“, sagt Falk Augustin, Prokurist und Projektleiter der ITC AG.
Angaben der ITC AG zufolge wurden neue Funktionen hinzugefügt, zum Beispiel können nun Benutzerkonten zusammengelegt werden, wenn ein Verbraucher für zwei Benutzerkonten die identische Mail-Adresse verwendet.
Weit mehr als die Hälfte der Privatkunden von Hamburg Energie verwendeten das Online-Kundenportal bereits. Das erste Mal nutzten die meisten Kunden den Selfservice, wenn der Zählerstand für die Jahresabrechnung nötig wird. Die Funktion „Zählerstand melden“ werde daher mit Abstand am häufigsten eingesetzt. Danach folgten die Änderung des monatlichen Abschlags und die Änderung der Bankdaten.

(th)

Stichwörter: Informationstechnik, ITC AG, Hamburg Energie, Hamburger Energiewerke, Kundenportal