

ITC

Kunden-Portal für naturstrom

[29.09.2022] Der Ökostromanbieter naturstrom hat sich für die Portallösung von ITC als Schnittstelle zum Kunden entschieden.

Der Ökostromanbieter naturstrom unterstreicht mit seinem neuen Online-Kundenportal seine Position als nachhaltiger Energieversorger mit zuverlässigem Kundenservice. Die neue Self-Service-Plattform richtet sich jeweils an Privat- und Gewerbekunden und bietet eine flexible und mobile 24/7-Kommunikation für Service-Prozesse in den Sparten Strom und Gas – sowohl auf dem Desktop als auch mobil als Portal-App. Die Plattform löst das bisherige Kundenportal ab. Für die Ausgestaltung der neuen Portallösung ist die ITC technischer Dienstleister. Das teilt ITC mit. „Mit dem Kundenportal ermöglichen wir unseren über 300.000 Ökoenergie-Kunden, ihre Daten rund um die Uhr einzusehen und eigenständig anzupassen“, sagt Kirsten Nölke, Vorstandin von naturstrom. „Die Portallösung der ITC ist eine ideale und sichere Schnittstelle, die sowohl dazu beiträgt, interne Prozesse zu optimieren, als auch unseren Kunden Mehrwert bietet.“ Die gesamte naturstrom-Korrespondenz wird im Online-Portal abgelegt. Kunden können sich registrieren und nach dem erfolgreichen Login alle Online-Services komfortabel, mobil und zeitsparend nutzen. Zu den Services zählen unter anderem: Änderung der Abschlagshöhe, Abschluss von Verträgen, Aktualisierung der Kontaktdaten, Erteilen von Lastschriftmandaten, Verwaltung der Vertrags- und Bankdaten sowie Visualisierung des eigenen Strom- und Gasverbrauchs. Sobald es von naturstrom eine neue Mitteilung oder ein Schreiben gibt, erhalten die Nutzer automatisch eine E-Mail. Über ihr persönliches Online-Postfach haben diese dann Zugriff auf Rechnungen und andere wichtige Dokumente, die sie jederzeit einsehen, herunterladen und archivieren können. Durch die Anbindung an das Abrechnungsmodul FirstSale von Klafka & Hinz bietet die Portal-App eine durchgängige Automatisierung der Kundenprozesse. Die im Portal durch die Kunden eingetragenen Daten werden plausibilisiert und mit dem System synchronisiert. „Bei naturstrom kommt unsere modular aufgebaute Portalplattform zum Einsatz mit recht individueller Prozessausgestaltung, wie zum Beispiel erweiterter Werbeeinstellungen“, sagt André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing bei ITC. Zugleich wurde eine externe RLM-Visualisierung integriert. Weitere Funktionen speziell für Bündelkunden sollen in naher Zukunft hinzukommen.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, Naturstrom, Kundenportal, Service