



Kundenportal

Strom · Gas · Wasser · Wärme

Mit der integrierten Modulwelt WinEV® bietet die iS Software eine digitale Komplettlösung zur professionellen Durchführung aller administrativen Prozesse für Ver- und Entsorgungsbetriebe der Energie- und Wasserwirtschaft. Die integrierte Modularchitektur ist exakt auf die vernetzten Vorgänge der Energieversorgungs- und Wasserversorgungsbranche zugeschnitten und liefert Ihnen viele zuverlässige Informationen für die Planung und das Management.

Online Erfassung

Kundenportale erfreuen sich immer größerer Beliebtheit, denn die Möglichkeit der Multi-Channel-Kommunikation stärkt die Kundenbindung. Mit WinEV®WEB können auch Sie dieses Angebot in Ihren Internetauftritt integrieren. Die Einsicht und Änderung der Stammdaten, die Zählerstandserfassung und die digitale Kommunikation sowie die mögliche Vorhaltung von elektronischen Dokumenten bieten Ihrem Kunden neue Wege der Selbstverwaltung.

Prozessoptimierung inklusive

Kernelement des Portals ist die Zählerstandserfassung. Die eingebauten Zähler und Zählerstände werden dem Kunden damit zur Erfassung angeboten. Bei einer nicht plausiblen Zählerstandeingabe wird eine Fehlermeldung generiert. Mit diesem Verfahren erhalten Sie geprüfte Daten, die Sie direkt per Knopfdruck in Ihren Datenbestand importieren können.

Geschützte Daten

Ihr Kunde navigiert selbstverständlich in einem geschützten Bereich. Er autorisiert sich mit einer Anmeldung. Entsprechende Passwörter werden vom System generiert und dem Kunden per E-Mail zugeschickt. Hierbei ist die Verschlüsselung von Login und Passwort (über den Serverbetreiber) möglich.

LEISTUNGSUMFANG FÜR IHRE KUNDEN

Registrierung und Login

Die Registrierung erfolgt im Portal mit Kundennummer und Name, optional mit Kundennummer, Zählernummer und E-Mail Adresse. Nach erfolgreicher Registrierung haben Sie die Wahl, ob der Kunde eine E-Mail mit Passwort oder einen Bestätigungslink erhält. Mit der Bestätigung können dem Kunden zusätzlich die Nutzungsbedingungen zugestellt werden, sodass der Registrierungsprozess rechtssicher abgeschlossen wird. Der Login im Portal erfolgt mit Kundennummer und Passwort.

Kontoverwaltung

Der Kunde kann im internen Bereich seine E-Mail-Adresse und das Passwort jederzeit ändern. Vergessene Passwörter werden durch Zusendung eines Links neu vergeben. Für einen schnelleren Zugriff können mehrere Konten verknüpft werden.

Zählerstände online

Dem Kunden werden die für die jeweilige Kundennummer hinterlegten Zähler mit den Daten der letzten Ablesung angezeigt. Er kann dann, in einem vorher festgelegten Zeitraum, die aktuellen Zählerstände online erfassen. Dabei werden verschiedene Plausibilitätsprüfungen durchgeführt. Auch bei unplausiblen Zählerständen hat der Kunde die Möglichkeit durch Anfügen eines Kommentars, seinen Zählerstand zu senden.

Datenänderung

Im internen Bereich kann der Kunde seine Rechnungsadresse sowie Bankdaten ändern aber auch die Anpassung von Abschlagsbeträgen vornehmen.

Kontaktformular

Mit einem Kontaktformular können Sie eine individuelle Anfrage per E-Mail stellen. Relevante Kundendaten werden hierbei automatisch vorbelegt.

Kundenportal

Strom · Gas · Wasser · Wärme

Rechnungen online

Rechnungen können online als PDF-Datei eingesehen und abgerufen werden.

Dokumente online

Anzeige und Download von weiteren Dokumenten, wie z.B. Anschreiben bezüglich Abschlagsänderungen (in Verbindung mit der WinEV®-Dokumentenverwaltung)

Anmeldung von Neukunden (optional)

Neukunden können sich hier für die Versorgung durch Ihren Vertrieb anmelden. Die Kundendaten werden vom Sachbearbeiter nach Prüfung unkompliziert per Knopfdruck automatisch ins System übernommen.

Unterstützung für mobile Endgeräte

Das Portal ist nicht nur für Desktop-PCs ausgelegt, sondern passt sich automatisch an Smartphones und Tablets an.

Tarifrechner

Mit dem Tarifrechner kann der Kunde bequem den für ihn passenden Tarif ermitteln. Der Einstieg erfolgt über die Postleitzahl. Unterschieden wird zwischen Haushalts- und Gewerbekunden. Der Kunde erhält nach eingegebenem Jahresverbrauch einen Überblick über alle relevanten Produkte mit Jahrespreis. Vom ausgewählten Produkt ist der Absprung zur Kundenneuanmeldung möglich. Postleitzahl, Produkt und Verbrauch werden aus dem Tarifrechner direkt in die Kundenneuanmeldung übernommen.

LEISTUNGSUMFANG FÜR IHR UNTERNEHMEN

Individuelle Oberflächengestaltung

Binden Sie die Eingabemasken durch Ihre individuelle Farbgestaltung der Oberfläche und dazu passenden Schriftarten optimal in Ihre Internetpräsenz ein. Flexible Gestaltung Ihres Feedbacks Sie können die E-Mails an den Kunden, z.B. nach der Einsendung der Zählerstände, frei gestalten. Nutzen Sie dazu die Standard-Texte oder formulieren Sie Ihre eigenen Anschreiben. Passen Sie Schriftarten an, binden Sie eine Signatur oder ein Logo ein. Die Einrichtung übernimmt iS Software für Sie. Die E-Mail-Absenderadresse ist frei konfigurierbar.

Anpassung der Zeiträume zur Zählerstandeingabe

Der Zeitraum, in dem die Zählerstände erfasst werden können, ist flexibel. Die Parametrisierung findet direkt in der Datenbank statt.

Toleranzen für Abschlagsänderungen

Geben Sie direkt in WinEV® an, um wie viel Prozent Abschlagsbeträge von einem Kunden selbst geändert werden dürfen (optional), hierbei ist eine Begründung obligatorisch. Positive und negative Änderungen sind getrennt konfigurierbar.

E-Mail-Versand direkt aus WinEV® WEB

Sie können direkt aus dem Web-Dialog von WinEV® an Ihre registrierten Online-Kunden unterschiedliche benutzerdefinierte E-Mails versenden.

