



GIPS Portal

Die Customer Self Service
Webapplikation für
Energieversorger





Das Online-Kundenkonto der Stadtwerke

Mit der zunehmenden Bedeutung des Internets als Kommunikationsmittel steigen auch die Erwartungen der Internetnutzer an die Internetpräsenzen und vor allem an die Servicebereiche der Energieversorger.

In der Vergangenheit haben mehrere Umfragen zum Thema Online-Service gezeigt, dass immer mehr Online-Nutzer einen umfangreichen Internet-Service wünschen, und da, wo vorhanden, auch verstärkt nutzen.

Das GIPS Kundenportal orientiert sich an der Homebanking-Idee der Kredit-

institute und bietet neben den aus dieser Branche bekannten Einspareffekten auch einen nicht zu unterschätzenden Faktor an Kundenbindung durch die (Selbst)-Abwicklung von Geschäftsvorfällen.

Die starke Personalisierung des Portals bietet zahlreiche Möglichkeiten, Ihren Kunden benötigte Informationen zur Verfügung zu stellen und gleichzeitig plausibilitätsgeprüft und zeitnah Daten entgegen zu nehmen.



Kennzeichen des GIPS Kundenportal

Das GIPS Kundenportal in Kürze

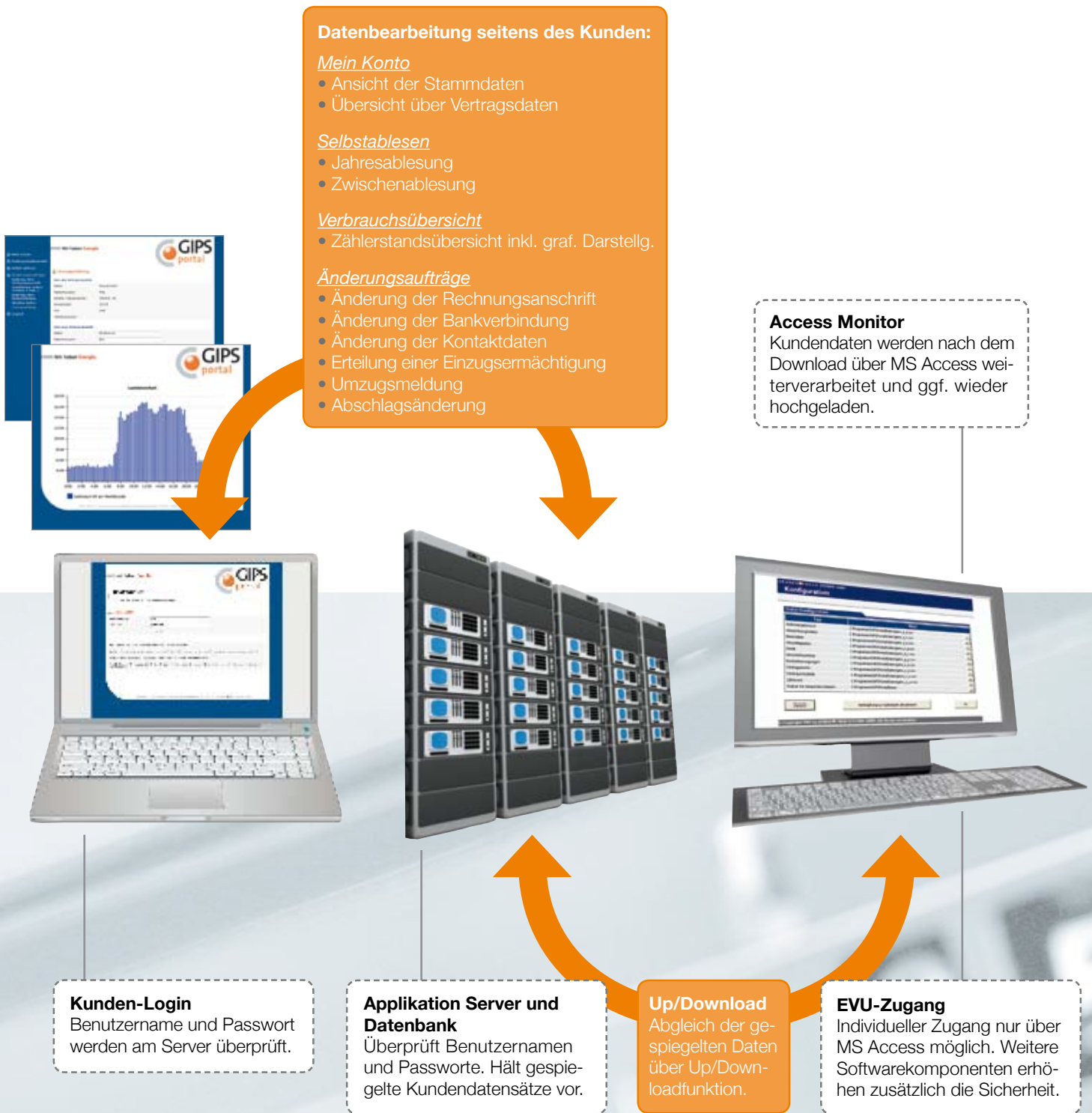
Das GIPS Portal ist ein Customer Self Service Tool in Form einer browserbasierten Datenbankapplikation, die es den EVU-Kunden ermöglicht, alle gewohnten Geschäftsprozesse selbst über das Internet zu erledigen. Dabei bedient sich das GIPS Portal einer Struktur, die offen ist für weitreichende Individualisierungen, die zur optimalen Anpassung aller Vorgaben und dem Kundennutzen eingesetzt werden können.

Das GIPS Kundenportal ist über einen Access Monitor unabhängig vom Typ des Abrechnungssystems einsetzbar. Der Datenaustausch ist für alle gängigen Abrechnungssysteme funktionsoptimiert. Der Integrationsgrad ist frei bestimmbar und jederzeit änderbar.

Kennzeichen des GIPS Kundenportal: Ein Überblick	enthalten
Unabhängig vom Typ des Abrechnungssystems	✓
Klare Trennung von Internet- und Produktivdaten	✓
Keine zusätzliche Software oder Plug-Ins nötig	✓
Keine zusätzliche Hardware nötig	✓
Unternehmensindividueller Auftritt, Einbindung in Homepage	✓
Templatebasiert	✓
Funktionsoptimierter Datenaustausch	✓
Mehrmandantenfähig	✓
Erweiterung in Releasezyklen	✓
Einfache aber sichere Zugangsprüfung: Login, Registrierung	✓
Kostengünstig und preislich transparent	✓
Hohe Investitionssicherheit	✓
Erweiterbar um GIPS Vertrieb	✓



Ablauf



Funktionsumfang

Vom Zählerstand über die Bankverbindung bis zu den offenen Posten, von der Einzugsermächtigung bis zur Verbrauchshistorie: Das GIPS Kundenportal bietet eine Vielzahl von Funktionen, die die Kundenkommunikation erleichtern.

Viele Plausibilitätsprüfungen werden im GIPS Portal während der Eingabe durch den Nutzer durchgeführt. Von der Überprüfung der Bankverbindung – durch die hinterlegten Prüfziffernverfahren der Bundesbank – bis zur hinterlegten Abweichungsspanne bei der Eingabe der Zählerstände wird jeweils ein Plausibilitätsprüfungsverfahren durchgeführt.

Bei starken Abweichungen z.B. der Verbrauchshistorie (Rangeprüfung) erfolgt ein deutlicher Hinweis an den Benutzer. Dieser kann den abweichenden Wert dennoch explizit bestätigen.

Kennzeichen des GIPS Kundenportal:	enthalten	Kennzeichen des GIPS Kundenportal:	enthalten
Ein Überblick		Ein Überblick	
Login/Logout	✓	Einzugsermächtigung	✓
Passwortverwaltung	✓	Abschlagsänderung	✓
Vertragsunterscheidung (SVK/Tarifikunden)	✓	Rechnungsanschrift	✓
Individuelle Begrüßung	✓	Kontaktdaten, E-Mail, Telefon, Fax, Mobilnummer	✓
Vertragskonto Übersicht	✓	Zählerstände (JVA/Zwischenablesung) mit Historie	✓
Debitorenkonto (offene Posten)	✓	Lastgänge (SVK auf MSCONS Basis)	✓
Anzeigen von PDF-Rechnungen	✓	Downloadfunktion	✓
Anmelden (Zusatzmodul „Vertragsabschluss“)	✓	Rückruf Button (Call Back- E-Mail Basis)	✓
Abmelden	✓	Musterrechnung	✓
Tarifwechsel	✓	Bestätigung aller Transaktionen an den Kunden	✓
Ummelden/Umzug	✓		
Bankverbindung	✓		

Abgleich und Synchronisation

Das Portal verfügt über seine eigene Datenhaltung. Als Datenbank wird portalseitig eine MySQL-Datenbank genutzt. Die im GIPS Portal gehaltenen Daten sind klar von denen im Abrechnungssystem getrennt.

Der Datenabgleich kann auf zwei Wegen durchgeführt werden:

1. Webservices

Für die Kommunikation mit dem Abrechnungssystem stellen wir eine webservicebasierte (xml) Schnittstelle zur Verfügung. Über einen Webservice werden die Daten aus dem Abrechnungssystem an das Portal gesendet, über einen zweiten Service werden die Änderungen abgerufen.

2. MS Access Monitor

Der Abgleich und das Herunterladen erfolgt über eine MS-Access-Anwendung. Diese verbindet sich mittels HTTPS nach Eingabe eines Benutzernamens und eines Passwortes mit den Onlinedaten.

Die Synchronisation erfolgt in vier Schritten:

1. Einlesen der Daten aus dem Abrechnungssystem
2. Einlesen der Daten aus dem Portal
3. Daten, die im Abrechnungssystem geändert wurden, werden ins Portal geladen
4. Daten, die im Portal geändert wurden, werden in eine neue Datei „geänderte Daten“ geschrieben

Ergebnis ist ein Datensatz mit allen Änderungen, die der Kunde im Portal durchgeführt hat und die vorher im Access Monitor akzeptiert wurden. Dieser Datensatz wird ebenfalls in ein vorher definiertes Verzeichnis (intern) abgelegt.

Der Access Monitor bietet Ihnen die Möglichkeit, die durch den Kunden geänderten Daten im Vergleich „Alte Daten/Neue Daten“ anzusehen.

Sie haben zwei Möglichkeiten:

1. Sie übertragen die Änderungen der Kunden vom Access Monitor über die Zwischenablage in das Abrechnungssystem.
2. Sie nutzen vorhandene oder ihrerseits noch zu erstellende Importfunktionen, um die Datei „geänderte Daten“ in das Abrechnungssystem einzulesen.

| Wie geht es weiter?

Die nächsten Schritte

Um Ihren Kunden einen echten Mehrwert zu liefern, sollte das Portal mit den Stammdaten der Kunden vorbefüllt werden. Dazu ist es notwendig, dass sie eine Initialbefüllung vornehmen. Das bedeutet: Alle Kundenstammdaten werden aus dem Abrechnungssystem ausgelesen und in das GIPS Kundenportal eingelesen. Danach kann der Kunde sich registrieren und anmelden. Ändert der Kunde Daten, oder fügt er welche hinzu, gelangen diese über den Synchronisierungslauf wieder ins Abrechnungssystem.

Sie haben Probleme mit dem Entladen der Daten? Gerne unterstützen unsere Entwicklungspartner (je nach Abrechnungssystem unterschiedlich) Sie dabei.

Erweiterungsmöglichkeiten

Das GIPS Kundenportal ist eine individualisierbare Komplettlösung, welche von uns in Releasezyklen aktualisiert und erweitert wird. D.h. es werden zu festgelegten Terminen neue Funktionen

oder Erweiterungen für den Portalbetrieb bereitgestellt. Software-Updates und Releasewechsel werden zunächst auf einem Testsystem zur Verfügung gestellt und nach Testphase und Abnahme eingespielt.

Das GIPS Kundenportal kann vielfältig erweitert werden. Die Funktion „Vertragsabschluss“ des Produktes **GIPS Vertrieb** bietet sich besonders gut an.

Die Funktion „Vertragsabschluss“ richtet sich an Neukunden; das Anmeldeverfahren erfolgt in drei Schritten. Entsprechende Plausibilitätsprüfungen sorgen für vollständige und plausible Datenübermittlung.

Schritt 1 (Adressdaten)

Schritt 2 (Angaben zur Lieferung)

Schritt 3 (Zahlungshinweise)

Mit dem Absenden der Daten erfolgt die Ansicht der Zusammenfassung aller Daten und eine Ausdruckmöglichkeit (auch PDF-Vertragsgenerierung).



HR Systems GmbH

Eupener Straße 159

D - 50933 Köln

Tel.: ++49 (0)221 95 27 64 - 0

Fax: ++49 (0)221 95 27 64 - 29

E-Mail: info@hr-sys.de

Web: www.hr-sys.de

– GIPS Projekt –

E-Mail: info@gipsprojekt.de

Web: www.gipsprojekt.de



Ansprechpartner beim VKU:

GEORG KORTE

Abteilung Presse- und

Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: ++49 (0)221 37 70 - 333

E-Mail: korte@vku.de

