

LSW Netz Hausanschlussportal

„Wir wollen einen digitalen Eingangskanal haben, der einen kompletten End-to-end-Prozess abbildet. Dahinter steht die Idee, dass Kunden den Hausanschluss nach dem Amazon-Prinzip beauftragen können.“

Christian Klose, Leiter Kundenservice LSW Netz

Die Ziele

Neben internen Anforderungen spielt vor allem die Sichtweise der Kunden und Installateure eine zentrale Rolle.

- | Ablösung der Beantragung per Post oder E-Mail durch ein modernes Portal, das die Erwartungen von Kunden und Installateuren erfüllt
- | Realtime Angebotserstellung für Standard-Hausanschlüsse, die Kunden direkt online annehmen können
- | Integration des Portals in SAP und andere Backend-Systeme für eine möglichst hohe Automatisierung im Prozess
- | Effizienzpotenziale heben durch schnelle Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- | Bessere Datenqualität u. a. auch für ein aussagekräftiges Reporting



Die Lösung

Das Hausanschlussportal entwickeln und optimieren wir gemeinsam mit LSW in einem agilen Open-Innovation-Projekt.

- | Über das Portal beantragen Privat- und Geschäftskunden alle Services rund um den Hausanschluss, auch Bauanschlüsse und Änderungen an Anlagen (z. B. Verstärkungen, Rückbau, erneuerbare Energien).
- | Kunden finden alle Informationen zum Thema Hausanschluss und eine Preisindikation für Standard-Anschlüsse – strukturiert und selbsterklärend.
- | Installateure organisieren alle Prozesse über das Portal **rechtssicher**. Sämtliche Formulare sind im Portal integriert.
- | Die Installateur-Verwaltung ist Teil des Portals (Konzession, Ausdruck des Installateur-Ausweises).
- | **Geführte Klickstrecken** und Pflichtfelder reduzieren Rückfragen und erhöhen die Datenqualität.
- | Die produktive Arbeit der internen Mitarbeiter und der Installateure mit dem Portal startete sehr frühzeitig im Projekt.

Eingesetztes B+K Produkt

| Netzkundenportal



Interessieren Sie sich für unsere Produkte?

Ihr Ansprechpartner

Michael Maier: +49 171 1431042

Oder schreiben Sie uns: info@bittner-krull.de