

Salzburg AG

Kundenportal für Privat- und Geschäftskunden

Stromrechnung, Energieverbrauch und aktuelle Aktionen – alles auf einen Blick.
Das neue Kundenportal der Salzburg AG auf Basis von Adobe Experience Manager.



Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation ist ein Energie- und Infrastruktur-Dienstleister mit Sitz in der Landeshauptstadt Salzburg in Österreich und versorgt im gesamten Bundesland Salzburg und angrenzenden Oberösterreich derzeit etwa 260.000 Kunden.

LÖSUNG

Adobe Experience Manager (AEM) Sites

Google Tag Manager

Google Analytics

ERGEBNISSE

 **EINE ZENTRALE PLATTFORM** für Online Services, Business Portal und CableLink

 **MIT EINER USER-ID** alle Vertragskonten und Verbräuche einsehen

 **CUSTOMER-SELF-SERVICE** für Stammdatenänderungen und Produktwechsel

 **VERRINGERTE SEVICEAUFWÄNDE** für die Salzburg AG



Salzburg AG

Gegründet: 2000

Beschäftigte: > 2.100 (Ende 2016)

Standort: Salzburg

www.salzburg-ag.at

PARTNER

eggs unimedia

HERAUSFORDERUNGEN

- Hohe Komplexität aufgrund unterschiedlicher Anforderungen der Fachbereiche
- Umstellung von Wasserfall auf ein agiles Projektvorgehen im Projektverlauf
- Technische Herausforderung: Enge Verzahnung mit Drittsystemen, da Kunden in der Portalanwendung alle für sie relevante Daten einsehen können
- Sicherheit: Einhaltung hoher Sicherheitsstandards, da sensible Kundendaten eingesehen werden können. Keine Datenhaltung in AEM.
- Verwendung eines SAML Authentication Handlers, Erweiterung des Login Prozesses.
- Einhaltung der DSGVO Richtlinie

Ein Kundenportal für Privat- und Geschäftskunden

Die eggs unimedia GmbH wurde mit der Umsetzung eines Kundenportals auf Basis von Adobe Experience Manager (AEM) beauftragt. Mit diesem Portal kann die Salzburg AG ihren Privat- und Geschäftskunden eine zentrale Plattform bieten, mit der sie Produkte und Leistungen einsehen und verwalten können, welche sie von der Salzburg AG beziehen. Im Rahmen des Kundenportal-Projekts, sollten die bisher getrennt voneinander bestehenden Kundenportale BusinessPortal, OnlineService und CableLink ServiceCenter, konsolidiert werden.

Das Hauptziel des Projekts war die Kundenorientierung und Maximierung der Benutzerfreundlichkeit durch eine übersichtliche und einheitliche Gestaltung der Oberflächen, sowie eine intuitive Bedienung. Durch die Schaffung von Self-Service-Funktionalitäten für den Kunden, sollte letztlich auch der interne Kundenserviceaufwand reduziert werden.

Die Projektumsetzung wurde anfangs als „Wasserfallmodell“ geplant. Im weiteren Projektverlauf wurde die Vorgehensweise auf die agile Softwareentwicklungs-Methodik Scrum geändert. Agilität war schließlich auch der Schlüssel zum Erfolg. Denn durch die agile Vorgehensweise standen die Projektbeteiligten der Salzburg AG und eggs unimedia noch enger in Kontakt. Dailys, Estimation Meetings, Sprint Planning und Refinements, in denen die Anforderungen noch einmal analysiert und verfeinert wurden, gehörten jetzt zum Projektvorgehen. Alle Beteiligten konnten sich zu 100% auf das Projekt fokussieren.

Das Kundenportal wurde als erweiterbare Plattform konzipiert, damit es sowohl Inhaltlich, als auch funktional wachsen kann. Damit lassen sich zukünftige Funktionen und die Realisierung von Vertriebspotentialen, wie zum Beispiel die Implementierung von Cross-Selling Kampagnen, einfach umsetzen.

Umsetzung

- Erstellung eines modernen und responsiven Designs mit einfacher Usability
- Komplette technische Umsetzung, Entwicklung von Templates und Komponenten sowie Templates in Komponenten
- Ein besonderer Schwerpunkt wurde auf „Clean Code“, d.h., einen wiederverwertbaren, langlebigen und stabilen Code gelegt
- Besonderheit: Fokus in diesem Projekt lag auf dem Publisher, da der Redaktionsaufwand für einen Content-Autor auf dem Autorensystem gering ist. Die meisten Daten werden aus Backend-Systemen zugesteuert
- Zur Performance Steigerung wurde ein serverseitiges Caching eingebaut



„Manchmal muss man Agilität als einzige Konstante festlegen, um ein Projekt aus der Krise zu führen.“

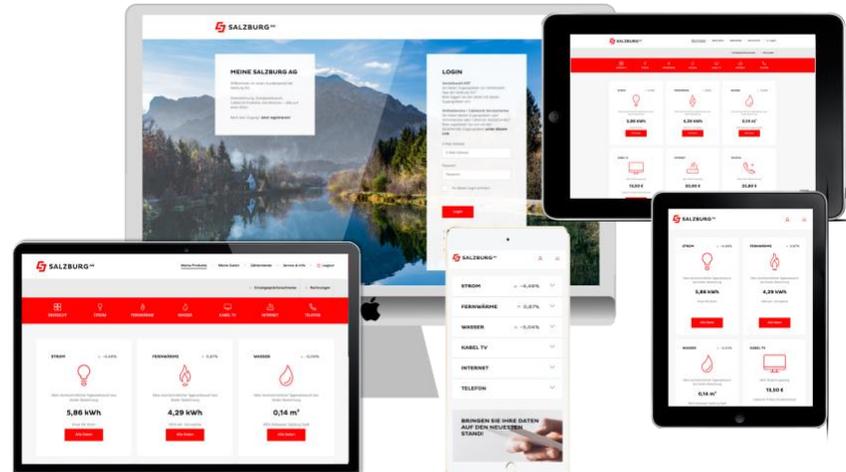
Markus Schmidt,
Vertriebssteuerung Energievertrieb
Salzburg AG

PROJEKTZIELE

- Konsolidierung der bestehenden Portale
- Einhaltung der Security-Richtlinien und der DSGVO
- Integration aller Sparten der Salzburg AG
- Aufbau einer zukunftsfähigen Infrastruktur für den Betrieb weiterer Portale
- Umfangreiches Self-Service Angebote für den Nutzer
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

- Integration von Drittsystemen über einen Enterprise Service Bus (ESB)
 - SAP CRM / SAP IS-U
 - NeoTel (Verwaltung der Telefoniedaten)
 - CableLink
 - Benutzerdatenbank (z.B. Energietagebuch)
 - Infonova (Telefoniedaten)
 - ZAMM (Verwaltung und Ausspielen von Upsell-Möglichkeiten für Bestandskunden)

Ergebnisse



- Durch Agilität wurde das Projekt erfolgreich
- Eine zentrale Plattform für Online Services, Business Portal, CableLink Service Center
- Kunden können Zählerstände erfassen und bspw. über den Energiesparmanager ihre eigenen Verbräuche mit den Durchschnittsverbräuchen ähnlicher Haushalte vergleichen
- Kunden können über eine User-ID mehrere Vertragskonten einsehen
- Alle Kunden der Salzburg AG können Ihre aktuellen Vertrags- und Verbrauchsdaten über das Portal einsehen
- Kunden können zusätzliche Verträge über das Portal abschließen (Produktwechsel)
- Win-Win Situation für Kunde und Salzburg AG:
 - Serviceaufwände auf Seiten der Salzburg AG werden geringer (Call-Center, E-Mail und sonstige Anfrage)
 - Kunden können Daten einsehen und im Rahmen ihrer Rechte Datenänderungen selbst vornehmen.