

Kurzleitfaden Kundenportal Stadtwerke Heilsbronn

Registrierung

Für den erstmaligen Zugang klicken Sie bitte auf "Registrieren" und geben Ihre Kundennummer, Ihren Namen sowie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Kunden-Login

The screenshot shows a login and registration form. It includes two input fields: "Kundennummer oder E-Mail" and "Passwort". Below the password field is a blue "Login" button. Underneath the login button are two links: "Passwort vergessen" and "Noch keine Zugangsdaten? Lassen Sie sich doch registrieren.". At the bottom, there is a "Registrierung" section with a blue "Registrieren" button.

- **Sie sind Kunde (Strom oder Wasser) bei den Stadtwerken Heilsbronn:**
Ihre Kundennummer ist 7-stellig mit der Endung/1. Beispiel: 0012345/1 Sie finden Ihre Kundennummer u.a. auf Ihrer Ablesekarte oder der letzten Abrechnung.
- **Sie sind Kunde bei einem anderen Stromanbieter:**
Eine Anmeldung ist nicht möglich. Gerne können Sie uns Ihren Zählerstand unter <https://www.heilsbronn-stadtwerke.de/service/zaehlerstand-uebermitteln/> melden.

Alle Felder, die mit einem Stern (*) gekennzeichnet sind, sind Pflichtfelder. Nach der Registrierung erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit Ihren persönlichen Zugangsdaten. Bitte ändern Sie Ihr Passwort nach der erstmaligen Anmeldung aus Sicherheitsgründen unbedingt ab! Nach erfolgreicher Registrierung können sich über den „Login“ einloggen.

Kundenportal

Nach dem Login gelangen Sie auf die Startseite des Kundenportals. Wenn Sie mehrere Konten miteinander verknüpft haben erscheint zuerst eine Vorauswahl, in der Sie das gewünschte Kundenkonto selektieren können.

- **Navigation**
Rechts oben auf der Startseite befindet sich das Navigationsmenü. Bewegt man den Mauszeiger über die einzelnen Symbole, wird die jeweilige Funktion angezeigt.
- **Informationen zum Konto**
Auf der linken Seite wird die Bezeichnung der Verbrauchsstelle angezeigt, in welcher Sie sich gerade befinden und für die Änderungen vorgenommen werden. Unterhalb befindet sich ein Button, um die Verbrauchsstelle oder die verknüpften Konten zu wechseln (siehe Kontoverwaltung).

Zählerstände erfassen

Hier werden alle vorhandenen Zähler mit den zugehörigen Zählernummern und Versorgungsarten angezeigt. Zusätzlich wird Ihnen das letzte Ablesedatum und der letzte Stand angezeigt. Bitte tragen Sie das Ablesedatum sowie den abgelesenen Zählerstand ein. Wird kein Datum eingetragen, ist automatisch das aktuelle Datum als Ablesetermin hinterlegt. Nach Ihrer Eingabe erfolgt eine Prüfung der Angaben. Über den Button „Eingaben bearbeiten“ können Sie fehlerhafte Eingaben korrigieren, andernfalls wird der Zählerstand über den Button „Daten senden“ abgeschickt. Anschließend erhalten Sie eine Bestätigungsmail.

Dokumentenverwaltung

Hier finden Sie alle Dokumente, die wir für Sie im Kundenportal zur Verfügung gestellt haben. Mit Klick auf die gewünschte Datei öffnet sich ein Dialog, um das Dokument herunterzuladen und anzusehen. Wurden neue Dokumente hochgeladen, sehen Sie dies direkt auf Ihrer Startseite.

Abschlag ändern

Hier sehen Sie Ihren aktuellen Abschlagsbetrag sowie die Gültigkeit und können diesen dementsprechend abändern. „Gewünschtes Änderungsdatum“, „Gewünschter Abschlagsbetrag (€)“ und „Änderungskommentar“ sind notwendige Pflichtfelder. Wird der Wunschabschlag zu hoch oder zu niedrig eingegeben, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung. Nach erfolgreicher Änderung erhalten Sie eine Bestätigungsmail.

Sind verschiedene Versorgungsarten vorhanden, werden diese Abschläge ebenfalls hier angezeigt. Die Summe des Gesamtabschlags ist im unteren Bereich des Dialogs einzusehen.

Rechnungsadresse ändern

Um die Rechnungsadresse ändern zu können, ist die Eingabe bestimmter Pflichtfelder (*) unumgänglich. Diese sind bereits mit der bisherigen Adresse vorbelegt. Damit Sie die Änderung abschicken können, muss aus Sicherheitsgründen das Passwort eingetragen werden.

Die E-Mail, die an dieser Stelle geändert werden kann, ist nicht zwangsläufig die gleiche E-Mail, mit der Sie sich registriert haben! Sie entspricht der E-Mail mit welcher wir Kontakt zu Ihnen aufnehmen dürfen.

Nach Betätigung des Buttons „Rechnungsadresse ändern“ erhalten Sie ebenfalls eine Bestätigungsmail.

Bankverbindung ändern

Hier können Sie Ihre Bankdaten anpassen. Die „IBAN“ das „Änderungsdatum“ und die „Einwilligung zum SEPA-Lastschriftverfahren“ sind Pflichtfelder (*).

Eine weitere Möglichkeit in diesem Dialog ist das Eintragen einer „abweichenden Bankverbindung zur Verbrauchsstelle“. Bei Bedarf können so für mehrere Verbrauchsstellen unterschiedliche Bankverbindungen eingetragen werden.

Kontoverwaltung

- **Kundenkonten verknüpfen**

In diesem Bereich können Sie, mehrere Kundennummern miteinander verknüpfen. Dadurch ist es nicht mehr nötig für jede Kundennummer eine separate Registrierung durchzuführen. Wenn es für ein zu verknüpfendes Konto bereits eine Registrierung gibt, wird beim Abschließen der Aktion zusätzlich das Passwort abgefragt.

Beim Login ist es nun nicht mehr relevant mit welcher der vorhandenen Kundennummern die Anmeldung erfolgt, es ist jede der verknüpften Nummern möglich.

Ein weiteres Kundenkonto mit diesem verknüpfen

Kundennummer *

Zählernummer *

mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Kundenkonto verknüpfen

Verknüpfte Kundenkonten

14026

Bauer, Michael

Verknüpfung aufheben

10224

Weber, Petra

Verknüpfung aufheben

10156

Wieser, Rudi

Verknüpfung aufheben

Existieren mehrere Konten, die mit der gleichen E-Mail-Adresse registriert wurden, werden diese automatisch verknüpft, sobald ein Login per E-Mail-Adresse erfolgt!

Wenn mehrere Konten miteinander verknüpft werden, die unterschiedliche E-Mail-Adressen besitzen, wird bei allen Konten zukünftig die letzte aktuelle E-Mail-Adresse verwendet, unter der auch die Verknüpfung stattgefunden hat!

Soll eine Verknüpfung wieder gelöscht werden, erfolgt dies über den Button „Verknüpfung aufheben“: Das Kundenkonto wird dann aus der Verknüpfung gelöscht. Eine neue Registrierung ist jederzeit möglich.

- **Passwort ändern**

Beim Ändern des Passwortes muss zuerst das aktuelle Passwort und anschließend das neue Passwort angegeben werden. Das neue Passwort wird aufgrund Vermeidung von Tippfehlern nochmal bestätigt. Beachten Sie die Anforderungen, die das Passwort erfüllen muss:

- **E-Mail-Adresse ändern**

Beim Ändern der E-Mail-Adresse wird die aktuelle Adresse verschlüsselt angezeigt.

Auch hier ist eine nochmalige Bestätigung der Eingabe durch ein Pflichtfeld (*) erforderlich. Zusätzlich muss beim Ändern der E-Mail-Adresse aus Sicherheitsgründen das Passwort angegeben werden.

Kontaktformular

Über dieses Formular können Sie mit uns Kontakt aufnehmen. Die Felder „Betreff“, „Anfrage“ und „Telefonnummer“ sind Pflichtfelder (*). Nach dem Versand der Nachricht erhalten Sie eine Bestätigungsmail. Bitte beachten Sie dass die Nachrichten zeitverzögert beantwortet werden können.

Bei Fragen zu unserem Kundenportal stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Stadtwerke Heilsbronn
Kammereckerplatz 1
91560 Heilsbronn
stadtwerke@heilsbronn.de
09872 806 – 332 bis -336



Mit uns haben Sie Heimvorteil!