

Ablesung von Zählerdaten - ein beeinflussbarer Kostenfaktor

Der Kostendruck auf Netzbetreiber/Versorger steigt immer mehr an. Neben den Netzentgelten sind nun auch die Entgelte für Messung und Abrechnung der Netznutzung im Bereich Strom und Gas - ehemals Messentgelte genannt - im Fokus der Bundesnetzagentur. Auch hier sind bereits Benchmarks für Entgelte ermittelt, Grenz- und Mittelwerte für Unternehmen bestimmter Strukturklassen sind formuliert. Der Trend ist eindeutig - Reduktion der Entgelte und damit Umsatzverluste für Netzbetreiber in nicht unerheblicher Größenordnung! Einziger Ausweg zur Vermeidung drohender Verluste: Reduktion der Kosten. Und hier stellt sich das gleiche Problem wie auch bei den Netzentgelten. Die Teilprozesse im Kontext der Verbrauchsdatenerfassung sind in den meisten Unternehmen in der Gesamtheit der Unternehmensprozesse fest integriert, es bestehen fest verdrahtete Schnittstellen zu der gegebenen IT-Infrastruktur. Daraus resultierend sind die drohenden Einnahmeverluste durch Kosteneinsparungen aus dem System selbst heraus nahezu nicht kompensierbar. Lösungen, die echte Einsparpotenziale erschließen, bedürfen intelligenter Anpassungen des Gesamtprozesses - auch unter Einbindung geeigneter Dienstleister und Partner.

Der Kunde als Partner beim Erfassen von Zählerständen

Ein wesentlicher Kostenfaktor bei der Durchführung der Messung i. S. des § 21b EnWG ist die physische Ablesung vor Ort am Zähler selbst. Hinzu kommen erforderliche Vor- und Nachbereitungsarbeiten sowie oft noch manuelle Dateneingaben im Abrechnungssystem. Insgesamt ein personal- und damit kostenintensives Geschäft. Und damit nicht genug. Die Grundversorgungsverordnungen Strom und Gas (GVV) schreiben vor, dass die Netzbetreiber die Kunden im Vorfeld über geplante Ablesungen informieren müssen - und zwar individuell z. B. durch ein persönliches Anschreiben. Hieraus entstehen hohe Zusatzkosten, denen auch perspektivisch keine Mehreinnahmen gegenüber stehen. Die durch den neuen § 40 EnWG staatlich verordnete Verkürzung der Abrechnungs- und damit Ableseintervalle verschärft die Kostensituation bei den Versorgern noch weiter.

Logische Konsequenz ist perspektivisch die Umstellung auf eine automatisierte Ablesung der Zähler. Bis zur flächendeckenden Umsetzung derartiger Verfahren

wird jedoch sicher zunächst der Kunde als Partner in den Prozess mit einbezogen werden. Da zukünftig im Zusammenhang mit der Ablesung von Zählern ohnehin ein persönliches Anschreiben erforderlich sein wird, kann hier auch kostenneutral eine Aufforderung zur Selbstablesung der Zähler integriert werden. Die Effizienz und auch die Qualität eines solchen Verfahrens sind in starkem Maße abhängig von der verfügbaren Informationsinfrastruktur und der Art der Kundeninformation. Ein ansprechendes Info-Anschreiben per Brief oder auch per E-Mail sowie einfache und sichere Wege der Rückmeldung der Daten an den Versorger/Netzbetreiber sind Grundvoraussetzungen für einen erfolgreichen Verlauf. Einfache und sicher zu bedienende Online-Portale zur Zählerstandsmeldung werden inzwischen vom Kunden erwartet und senken die Kosten durch den Wegfall von netzbetreiberseitig zu tragenden Rückporti nochmals deutlich. Die derzeit erreichbaren Internetquoten liegen bei mehr als 30 % des Gesamtaufkommens. Selbstverständlich erwarten Kunden, dass sie ihre Daten auch einfach per Fax, Telefon oder auf dem Postweg übermitteln können. Wenn all diese Voraussetzungen optimal erfüllt werden, sind sehr hohe Response-Quoten erreichbar. Für nicht verfügbare Zählerstände besteht dann bei Bedarf immer noch die Möglichkeit eines telefonischen Nachfassens bzw. einer Restablesung vor Ort.

Die Vorteile

Neben den direkten Kostenvorteilen wird durch die aktive Einbindung des Verbrauchers in den Ablese- und damit in den Abrechnungsprozess auch das Vertrauen in die Abrechnung nachhaltig gestärkt. Hierdurch reduzieren sich erfahrungsgemäß auch personalaufwändige Bearbeitungen von Nachfragen zu Rechnungen im Kundencenter in spürbarem Maße.

Risiken?

Als Argument gegen Kundenselbstablesung wird immer wieder die vorgeblich geringere Datenqualität ins Feld geführt. Die Praxis sieht jedoch anders aus. In Zeiten perspektivisch steigender Energiepreise vermeiden Kunden lieber eine Nachzahlung zu höheren Tarifen - wenn z.B. im Rahmen des Eichwechsels Korrekturbedarf festgestellt wird. Darüber hinaus sind inzwischen intelligente Zähler verfügbar (z.B. der smartE von co.met), die durch eingebaute Zusatzfunktionen eine selbstständige Überprüfung der Daten und auch etwaiger

Störungen oder gar Manipulationen vornehmen. Bei Einsatz derartiger Messtechnik können Fehler bei der Datenerhebung sicher ausgeschlossen werden.

Unser Angebot: Voll-Service Kundenselbstablesung **co.read®**

Mit dem Dienstleistungsmodul **co.read**® bietet die co.met GmbH die vollständige Abbildung des Gesamtprozesses Kundenselbstablesung mittels Ablesekarte und integrierter Online-Erfassungsmöglichkeit für Versorgungsunternehmen und Wohnungswirtschaft an. Kern des Verfahrens ist ein speziell entwickeltes WEB-fähiges Datenbanksystem, welches mit Schnittstellen zu allen gängigen Abrechnungssystemen ausgestattet ist (SAP IS-U, SIV kVaSy, Neutrasoft DIANE, Schleupen CS, WVA B, Wilken, MPS CityNT ...). Auftraggeber übergeben lediglich vor Beginn der Ablesekampagne einen Datensatz der abzulesenden Geräte (Export aus dem Abrechnungssystem) an co.met. Die weitere Bearbeitung obliegt co.met:

- Erzeugung personalisierter Ablesekarten mit Anschreiben
- Portooptimierter Versand der Anschreiben
- Einrichtung und Betrieb der Online-Erfassungsmöglichkeit für Verbraucher und auch für Mitarbeiter des Auftraggebers
- Annahme telefonischer Meldungen sowie Annahme von Meldungen per Fax
- Plausibilisierung der eingehenden Daten nach Vorgabe des Auftraggebers
- Erzeugung eines Ergebnisdatensatzes, der automatisch in das Abrechnungssystem importiert werden kann (die Daten aus Kartenrücklauf, Online-Erfassung, sowie ggf. telefonisch bzw. per Fax übermittelte Daten sind hierbei zusammengefasst)
- Überstellung der Datensätze an den Auftraggeber (nach Wunsch täglich, wöchentlich etc.)

Nach erfolgter Überstellung der Ergebnisdatensätze können die Daten durch den Auftraggeber auf einfachem Weg automatisiert in das jeweilige Abrechnungssystem importiert werden. Die Erreichbarkeit der Erfassungsmaske im Internet kann über einen eigenständigen Link oder als Hyperlink, ausgehend von der Web-Präsenz des Auftraggebers, erfolgen.

Die Vorteile des Verfahrens liegen auf der Hand:

- Keinerlei Investitionen auf Seiten des Auftraggebers erforderlich
- Risikominimierung durch Nutzung eines x-fach erprobten, optimal durchorganisierten Systems
- Online einsehbare Statusreports bieten einen ständig aktuellen Überblick zum Fortschritt der Ablesung
- Durch das direkte Einbeziehen der Verbraucher in den Ableseprozess wird eine maximale Kostenreduktion erreicht
- Einsparung von Rückporti durch Internet-Eingabemöglichkeit
- Wegfall manueller Dialog-Eingaben in das Abrechnungssystem
- Bessere Dispositionsmöglichkeiten qualifizierter Mitarbeiter
- Verbraucher verstehen das Unternehmen als kundenfreundlichen und innovativen Dienstleister

Bundesweit wird **co.read**[©] derzeit von mehr als 100 Versorgungsunternehmen unterschiedlichster Größenordnung eingesetzt.

Es besteht auch die Möglichkeit, die Online-Komponente mit einer schon bestehenden Ablesung mittels Karten oder Ableser zu ergänzen.

<http://www.co-met.info/>