

| co.read® |

**DIE VERBRAUCHSABLESUNG**

**FÜR STADTWERKE UND**

**WASSERVERSORGER**

**KUNDENFREUNDLICH, UMFASSEND UND EFFIZIENT**



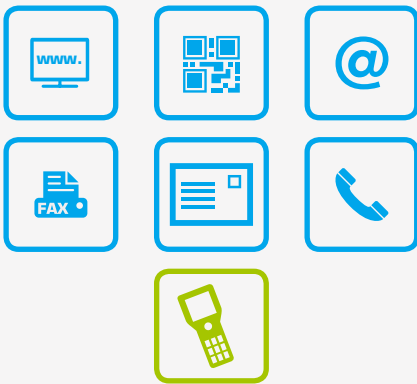
**co.met**  
www.co-met.info

co.read®

Kundenfreundlich Umfassend Effizient



Die optimale Kombination  
aus **Selbst-** und **Sichtablesung**



„Wo früher Ableser losgeschickt werden mussten und nach der Ablesekampagne dennoch aufwendige Nacharbeiten etwa wegen Nichtanwesenheit von Kunden oder Übermittlungsfehlern zu leisten waren, läuft heute alles wie am Schnürchen.“

**STEFAN REIß**

STELLVERTRETENDER VERWALTUNGSLEITER  
WASSERVERBAND TREENE

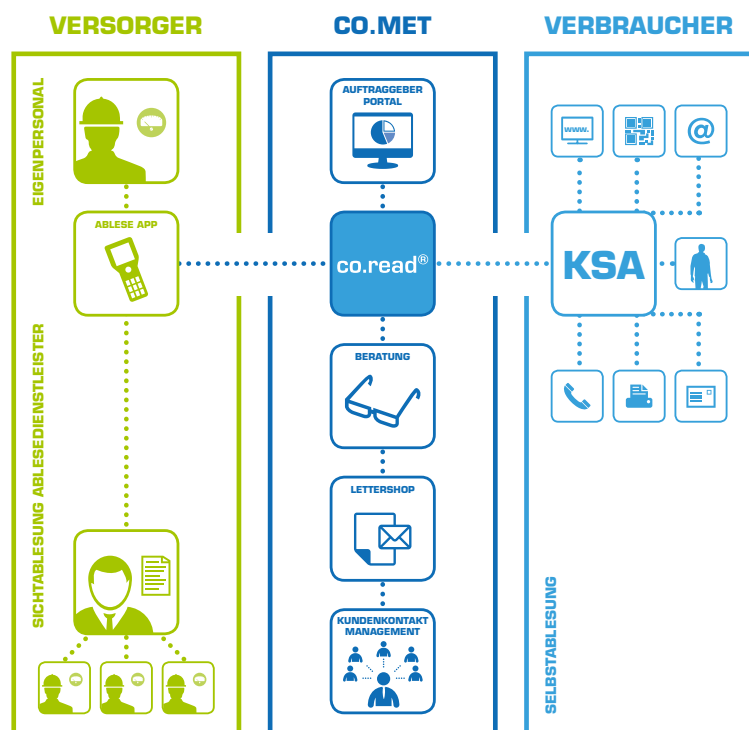


## ZÄHLERABLESUNG – ZIELGERICHTET UND ZUKUNFTSORIENTIERT

co.read® ist das effiziente und ganzheitliche Dienstleistungsangebot für Versorgungsunternehmen. Egal ob es um Strom, Gas, Wasser oder Fernwärme geht – co.read® steht für eine zuverlässige und praxisorientierte Verbrauchsdatenerfassung.

Die Kombination aus **Sicht- und Kundenselbstablesung** sorgt für eine effektive und wirtschaftliche Zählerablesung. Die vielfältigen Rückmeldewege – Online-Eingabemaske, Telefon, Fax oder Kartenversand – machen es dem Endverbraucher leicht, seinen Zählerstand mitzuteilen. Diverse Prüfroutinen verringern Bedienfehler und Falscheingaben und liefern plausible und verlässliche Ergebnisse.

Wir beraten, planen und managen den kompletten Ableseprozess. Dabei kann ein bestehender Sichtableseprozess bei Bedarf mit einer von co.met zur Verfügung gestellten Handgeräte-App in den Gesamtprozess mit eingebunden werden. Als Auftraggeber behalten Sie jederzeit die Kontrolle – wir bieten Ihnen einen ständigen Einblick in den Status Ihrer Ablesung und die Datenströme. Wir entlasten Ihre Mitarbeiter und ermöglichen eine einfache und flexible Stichtags- oder rollierende Turnablesung. Als kommunales Unternehmen der Versorgungswirtschaft kennen wir die Anforderungen der Praxis und gehen auf Ihre Wünsche ein.



## GERINGER AUFWAND –

## BESSERE RESULTATE

Bei der Zählerablesung auf CO.read® zu vertrauen bietet Stadtwerken, Kommunen und Wasserversorgern zahlreiche Vorteile:

- Der gesamte Ableseprozess wird effizienter und der beim Versorgungsunternehmen anfallende Personalaufwand wird reduziert
- CO.read® erreicht mehr Endverbraucher – das zeigt die hohe Rücklaufquote bei der Kundenselbstablesung, die allein im letzten Auswertungszeitraum (2014) bei durchschnittlich **93 Prozent** lag.
- Typische Probleme der Sichtablesung werden durch die Kundenselbstablesung gelöst:
  - Terminprobleme bei Single- und Doppelverdienerhaushalten
  - Angst älterer Menschen, ihre Tür zu öffnen
  - Die Online-Erfassungsmaske zur Selbstablesung wird in mehreren Sprachen angeboten, um Verständigungsproblemen und Sprachbarrieren zu begegnen
- CO.read® liefert zuverlässige Ergebnisse – Medienbrüche und Fehlerquellen werden vermieden, der Versorger erhält plausibilisierte Daten
- Durch die Selbstablesung übernimmt der Kunde Verantwortung für die korrekte Übermittlung seines Zählerstandes, was die Zahl der Reklamationen bei der Verbrauchsabrechnung verringert
- CO.read® ist das einzige Angebot am Markt, das Kundenselbstablesung und Sichtablesung beim Versorger kombiniert
- CO.read® verschafft dem Versorgungsunternehmen einen Imagegewinn, weil die Zählerablesung auf unkomplizierte Weise und unter Einsatz innovativer Kommunikationsmittel umgesetzt wird
- CO.read® sorgt für Mehrwerte: Das Anschreiben, mit dem die Ablesekarten verschickt werden, kann weitere Kundeninformationen enthalten. Die werden auf kostengünstige Weise verschickt und geben dem Versorger die Möglichkeit, mit seinen Kunden in Kontakt zu treten
- CO.read® ist eine Dienstleistung, die aus der Praxis für die Praxis entwickelt wurde und die sich seit mehr als einem Jahrzehnt bewährt. Anbieter ist ein kommunales Unternehmen: Die co.met GmbH ist ein Schwesterunternehmen der Stadtwerke Saarbrücken AG

## ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Die Zahl der **Ein-** und **Zweipersonenhaushalte** wächst – und damit die Schwierigkeit, die Verbraucher zuhause anzutreffen



Anzahl der **Einpersonenhaushalte** in Tsd. **Deutschland 1991–2013:**



Quelle: Statistisches Bundesamt © statista 2015

In **Deutschland** leben immer mehr **Menschen mit Migrationshintergrund**.

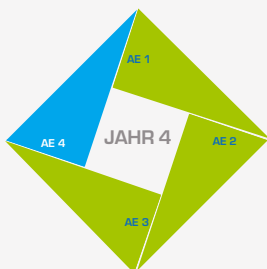
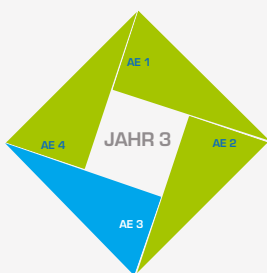
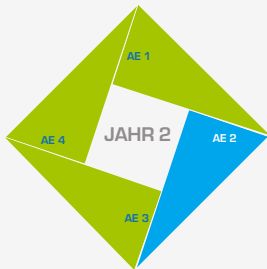
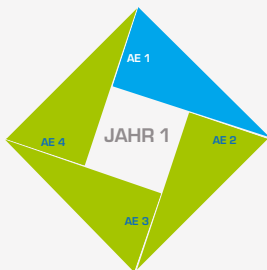
Aus diesem Grund haben wir ein **mehrsprachiges Online-Erfassungsportal** im Einsatz. Die Eingabe ist schnell und einfach möglich und erfordert keine Registrierung. Wenige Klicks reichen aus und der Zählerstand ist erfasst.



## SICHTABLESUNG

### Kontrollzyklus Sichtablesung z. B. alle 4 Jahre

Wird die **Sichtablesung** entsprechend **geplant**, ist sichergestellt, dass **jeder Zähler** in regelmäßigen Abständen **inspiziert** und sein Zustand **überprüft** werden kann.



- Sichtablesung (Ableser)
- Selbstableser (KSA)
- AE = Ablesereinheit

## UNTERSTÜTZUNG VON

## ANFANG AN

CO.read® begleitet den kompletten Ableseprozess – von der Beratung über die Planung bis zur Umsetzung und Auswertung.

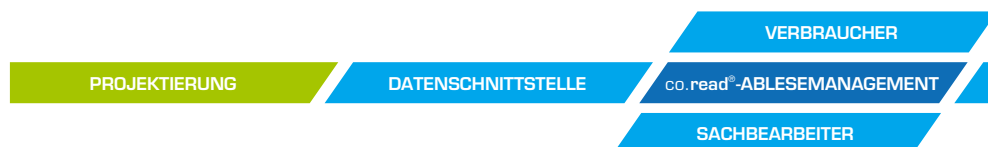
Im Vorfeld der Planung wird in enger Abstimmung mit Ihnen als Versorgungsunternehmen entschieden, wo und in welchem Umfang die Sichtablesung beibehalten und die Kundenselbablesung eingeführt werden soll. Auch der Wunsch, die Zähler in regelmäßigen Abständen auf Sicht zu überprüfen, findet dabei Berücksichtigung.

CO.read® integriert die Sichtablesung in den gesamten Prozess der Verbrauchsdatenerfassung – dabei spielt es keine Rolle, ob Sie eigene Sichtableser beschäftigen oder ein Ablesedienstleistungsunternehmen beauftragt haben.

Bevor wir mit dem Ablesemanagement starten, werden die relevanten Daten aus Ihrem System in unsere Datenbank übertragen. Die Anbindung erfolgt über offene Standardschnittstellen. Wir verfügen über umfassende Erfahrungen mit allen gängigen ERP- und Abrechnungssystemherstellern.

Die Leistung von CO.read® umfasst das gesamte Kundenkontaktmanagement. Schon bevor die Kampagne zur Kundenselbablesung startet, können die Verbraucher per E-Mail gebeten werden, ihren Zählerstand online zu übermitteln. Das reduziert die Zahl der Ablesekarten, die bei der Kampagne versendet werden müssen und damit die Kosten.

Alle Aufgaben rund um die Kundenselbablesung werden von CO.read übernommen – die gesamte Logistik wie z. B. der **Versand der personalisierten Ablesekarten** und auch die Auswertung der eingesandten Rückmeldungen. Den Verbrauchern stehen neben dem Postversand der ausgefüllten Ablesekarten auch noch andere Möglichkeiten offen, den Zählerstand zu übermitteln: Die Rückmeldung kann auch **per Telefon, per Fax** oder über eine Online-Erfassungsmaske **auf Ihrer Webseite** erfolgen.



## In der gesamten Kommunikation mit dem Kunden wird Ihr Corporate Design berücksichtigt.

So hat der Endverbraucher, wenn er Anschreiben und Ablesekarte erhält, zu keinem Zeitpunkt das Gefühl, mit einem „fremden“ Dienstleister zu kommunizieren – Ansprechpartner ist und bleibt sein Versorgungsunternehmen.

Alle eingehenden Daten – das gilt sowohl für die von den Kunden gemeldeten Zählerstände als auch für die von den Sichtablesern über die Ablese-App erfassten Verbrauchsdaten – werden in einer Datenbank gesammelt, auf ihre Plausibilität geprüft und ausgewertet. Die Anbindung an Ihr IT-System erfolgt über Standardschnittstellen.

## Selbstverständlich werden alle Datenschutzbestimmungen beachtet.

Über das **co.read®-Portal** haben Ihre zugangsberechtigten Mitarbeiter jederzeit vollen Einblick in die Prozesse und den Datenstrom zur Ablesekampagne. Sie als Versorgungsunternehmen behalten die Kontrolle über die gesamten Abläufe.



Auch nach Ende der Ablesung bleibt der Zugang zu diesem Portal offen und Sie haben die Möglichkeit, weiterhin Einsicht in die Ableseergebnisse zu nehmen. Außerdem erhalten Sie eine Archiv-CD, auf der alle Daten und digitalisierten Ablesekarten gespeichert sind.

Unsere Unternehmensprozesse haben wir auch formal gemäß den Vorgaben der **DIN EN 9001:2008** strukturiert. Die Anwendung der Norm haben wir im Rahmen eines Zertifizierungsprozesses erfolgreich nachgewiesen.

„Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter in speziellen Schulungen das notwendige Bewusstsein und das erforderliche Know-How erhalten, vertrauensvoll mit Ihren Daten umzugehen.“

**NADINE FORSTER**  
DATENSCHUTZBEAUFTRAGTE

## DATENSCHUTZ

**Alle Prozesse** sind durch **passwortgestützte Login-Routinen** vor unerlaubtem Zugriff geschützt.

**Personenbezogene Daten**, die erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, werden im Sinne von **§ 11 BDSG** als Auftragsdatenverarbeitung behandelt und durch technische und organisatorische Maßnahmen **geschützt**.



### Datensicherheit

Die Verbindung zu den **co.read-Online-Portalen** erfolgt über eine **https-verschlüsselte Verbindung**



**DER VERBRAUCHER ENTSCHEIDET, WIE ER SEINEN ZÄHLERSTAND ÜBERMITTELT**

Auf der Homepage Ihres Unternehmens wird eine **Online-Eingabemaske** eingerichtet, in der der Verbraucher erst die im Anschreiben mitgelieferten Anmeldedaten und dann den Zählerstand einträgt. Die Eingabemaske kann direkt aufgerufen werden, wenn der Kunde mit einem Smartphone oder einem Tablet den **QR-Code** scannt, der auf dem zugehörigen Anschreiben aufgedruckt ist.



Der Kunde schickt die ausgefüllte Ablesekarte **per Post** zurück.

Zusätzlich kann der Kunde zur Überprüfung und zu Dokumentationszwecken nach der Eingabe des Zählerstands **ein aktuelles Foto** des gewünschten Zählerstands in das Online-Portal hochladen.



Schon vor Beginn oder auch während der eigentlichen Ablesekampagne kann der Verbraucher **per E-Mail** aufgefordert werden, seinen Zählerstand selbst abzulesen. Die Mail enthält einen Link, der ihn auf die **Online-Eingabemaske** auf Ihrer Unternehmens-Homepage führt.



Stadtwerke Musterstadt - Musterstr. 8a - 123456 Musterstadt

177600000137\*  
Thomas Mustermann  
Hohenzollerstraße 75  
66117 Saarbrücken

30.10.2016  
Zugangsnummer: 5.8888.000023.0

**Zählerablesung 2016**  
Sehr geehrte Damen und Herren,  
in Kürze erstellen wir Ihre Jahresabrechnung 2016. Wir bitten Sie, Ihre Zählerstände selbst abzulesen und an uns zu übermitteln. Hierfür stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

**Internet:** Unter der Adresse [www.stadtwerke-musterstadt.com](http://www.stadtwerke-musterstadt.com) können Sie sich durch Eingabe Ihrer Zugangsnummer und Ihres einmaligen Zugangscodes **Hv2VG6** einloggen und die Werte eingeben.

**QR-Code:** Sollten Sie ein Smartphone besitzen, können Sie ganz einfach den nebenstehenden QR-Code abschnappen und Ihre Zählerstände eintragen.

**Fax/Postweg:** Sie können die Ablesewerte auch in den entsprechenden Kartenabschnitt dieses Anschreibens eintragen und uns die Karte per Fax an **0681/587-5011** oder auf dem Postweg über unser Dienstleistungsunternehmen zusenden.

Zur Erstellung der Jahresabrechnung benötigen wir unbedingt Ihre Zählerstände. Bitte teilen Sie uns diese **bis zum 31.12.2016** mit. Sollten wir bis zum genannten Termin keine Mitteilung von Ihnen erhalten, werden Ihre Zählerstände anhand Ihres Vorjahresverbrauchs geschätzt. Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung.  
Mit freundlichen Grüßen  
Ihre Stadtwerke Musterstadt

Stadtwerke Musterstadt	5.8888.000023.0	Zählernummer	Zählerstand
Abnahmestelle:	1776.00000137	Wasser	7100407
Thomas Mustermann Hohenzollerstraße 75 66117 Saarbrücken		Wasser	102049721
Abgabetermin: bis 31.12.2016		Strom	54879632154687
Anmerkungen:		Gas	123456789 KH
Texte und Bilder der Vorder- sowie Rückseite können gerne nach Ihren Wünschen gestaltet werden.		Gas	123456789 2Punkt
Telefon:		Wärme	5548963
Email:		Wasser	01234567890123456789

Ablesedatum: . . . . 20 . . . .  
Unterschrift



Der Kunde kann den Zählerstand **telefonisch** übermitteln. Diese Dienstleistung kann direkt über den Versorger, über ein Call-Center oder über co.met erfolgen.



Der Kunde kann den Zählerstand **per Fax** übermitteln.



Der Kunde kommt **persönlich** am Sitz des Versorgungsunternehmens vorbei, wo er die Ablesekarte abgibt oder den Mitarbeitern seinen Zählerstand mündlich mitteilt. Hierfür steht den Mitarbeitern eine **Online-Schnellerfassungsmaske** zur Verfügung.

## DIE ABLESE-APP IM ÜBERBLICK



### WORKFLOW

Alle anfallenden Arbeitsschritte werden von der App im Workflow unterstützt



### DATENERFASSUNG

Die schnelle und fehlerfreie Zählerablesung ist auch über Bluetooth IR-Optokopf möglich. Die Zählernummer kann durch das Scannen eines Barcodes erfasst werden



### DOKUMENTATION

Die Ablese-App erfasst den Zählerstand und sammelt bei Bedarf weitere Informationen zur Verbrauchsstelle (z. B. Foto-Beleg)



### ARCHIVIERUNG

Alle über die Ablese-App gesammelten Informationen und Fotos können systemseitig archiviert werden

## EINE APP, DIE ALLE ABLÄUFE

## VEREINFACHT

co.read® unterstützt die Sichtablesung, die Sie mit eigenen Ablesern oder dem Personal eines Dienstleisters durchführen, mit einer App für mobile Datenerfassungsgeräte (MDE) oder Smartphones.

Die Ablese-App schafft die Voraussetzung, dass die von den Ablesern gesammelten **Daten ohne zeitliche und ohne inhaltliche Verluste** in die Datenbank eingespeist werden können. Hat der Ableser die Zählerstände in sein MDE (Smartphone, Tablet oder ein anderes geeignetes Gerät) eingegeben, werden diese ohne Medienbruch direkt in das co.read®-Portal übertragen.

**Die Ablese-App kann aber noch mehr.** Der Zählerstand kann auch **fotografisch dokumentiert** werden – als Versorgungsunternehmen erhalten Sie somit nicht nur die gewünschten Daten der Verbrauchsstelle in digitaler Form, Sie haben auch den zugehörigen Foto-Beleg.

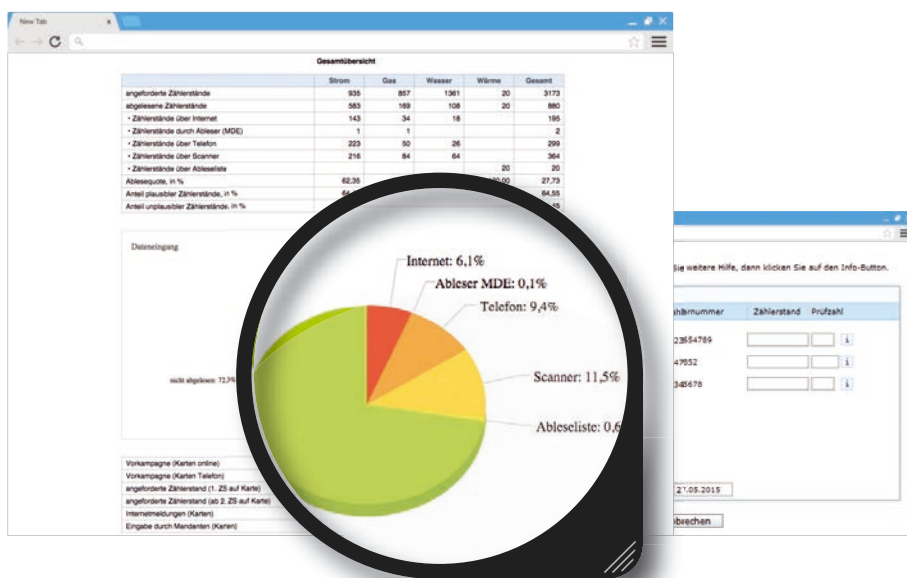


Nicht nur beim **Einlesen der Verbrauchsdaten** leistet die Ablese-App wertvolle Dienste, sie hilft auch bei der **Planung und Umsetzung der Sichtablesung**. Die Informationen zu den Verbrauchsstellen, an denen eine manuelle Sichtablesung notwendig bzw. gewünscht ist, können aus dem **co.read®-Portal** heraus direkt auf die mobilen Datenerfassungsgeräte übertragen werden. Der Sichtableser findet alle Informationen, die er für seine Arbeit braucht, auf seinem mobilen Gerät, was für eine reibungslose und effiziente Sichtablesung von großem Vorteil ist.

Die Erfahrung zeigt, dass es immer wieder Fälle gibt, in denen die Sichtablesung notwendig ist wie z. B. in großen Liegenschaften, die über eine Vielzahl von Wohneinheiten verfügen. Oder bei Zählern, die schwer zugänglich sind und nur von erfahrenem Personal abgelesen werden sollten. Zudem gibt es – wie bereits erwähnt – bei vielen Versorgungsunternehmen den Wunsch, die Zähler und deren Zustand in regelmäßigen Abständen in Augenschein zu nehmen.

**Mit unserer App wird die Sichtablesung optimal in den von co.read® gesteuerten Ablesungsprozess eingebunden.**

co.read® Sachbearbeiterportal



Online-Schnellerfassungsmaske

## DIE ABLESE-APP IM ÜBERBLICK

Effiziente Sichtablesung – mit der Ablese-App von **co.read** wird die Arbeit des Ablesepersonals optimiert



### MOBILE DATENSICHERHEIT

Die Daten werden verschlüsselt übertragen



### MOBILE DATENVERFÜGBARKEIT

Die Daten werden in Echtzeit synchronisiert



### VOLLE DATENKONTROLLE

Als Auftraggeber können Sie über das Dispositions-Backend jederzeit die abgearbeiteten Aufträge einsehen und die Aufträge verändern oder ergänzen

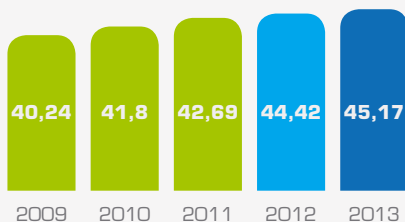


## STATISTIK INTERNETNUTZER

Die **Zahl der Internetnutzer in Deutschland steigt**. Auch für die Kundenselbstablesung spielt diese Entwicklung eine wichtige Rolle.



Anzahl der **Internetnutzer** in Mio  
**Deutschland von 2009 bis 2013**



Quelle: Statistisches Bundesamt © statista 2015

Anzahl der **Smartphone-Nutzer**  
in Mio. **Deutschland 2009 bis 2015**



Quelle: Statistisches Bundesamt © statista 2015

## LÖSUNGEN – AUS DER PRAXIS

### FÜR DIE PRAXIS

co.read® ist ein Angebot der **co.met GmbH**. Wir sind ein Schwesterunternehmen der **Stadtwerke Saarbrücken AG** und eingebunden in die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Saarbrücken mbH – das bedeutet, wir sind **zu 100 Prozent ein kommunales Unternehmen**.

Seit 2001 sind wir grundzuständiger Messstellenbetreiber und Messdienstleister im Netzgebiet der saarländischen Landeshauptstadt. Die Lösungen, die wir entwickeln, kommen aus der Praxis. Und sie sind konzipiert für den bestmöglichen Einsatz in der Praxis.

**Bundesweit vertrauen über 250 Kunden auf unser Know-how bei der Verbrauchsablesung und nutzen co.read®**

Dass unser Konzept zeitgemäß ist und funktioniert, zeigen die Erfahrungen, die wir im Laufe der Jahre gesammelt haben. Die Kundenselbstablesung wird von den Verbrauchern akzeptiert – so lag die durchschnittliche Rücklaufquote bei der Zählerstandsübermittlung allein im letzten Auswertungszeitraum (2014) bei **93 Prozent**.

Das Nutzerverhalten zeigt auch, dass die Entscheidung für eine Online-Eingabemaske richtungsweisend ist. Mehr als ein Drittel der Verbraucher (**35 Prozent**) entscheidet sich bei der Selbstablesung für das Internet als Rückmelde-Weg. Wer mit einem Smartphone oder einem Tablet den zur Verfügung gestellten QR-Code scannt, kann besonders schnell und bequem auf die Online-Eingabemaske zugreifen.

Nicht nur die Endverbraucher, auch die Versorgungsunternehmen bestätigen uns durch ihr Verhalten, dass wir mit co.read® ein marktgerechtes und überzeugendes Angebot machen: **Unsere Wiederbeauftragungsquote liegt bei 99 Prozent**.

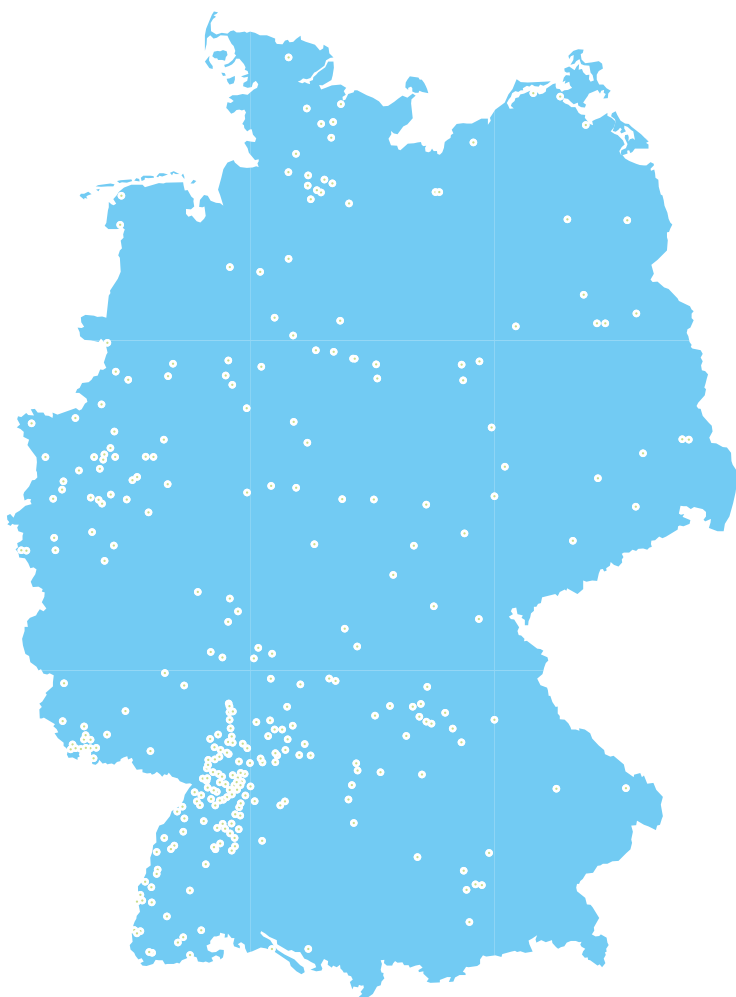
„Die vielfältigen Erfahrungen der Stadtwerke Bad Tölz rund um das Thema Zählerablesung lassen unseres Erachtens nur eine Schlussfolgerung zu: Der Weg, den co.met bei der Online-Erfassung von Zählerständen geht, liefert die besten Ergebnisse und verzeichnet auch die höchsten Rückmeldequoten. Für uns hat sich dieser Weg voll und ganz bewährt.“

**KLAUS SIMON**  
LEITER IT, STADTWERKE BAD TÖLZ



## UNSERE KUNDEN IN

## DEUTSCHLAND



„Die Entwicklung von co.read begleite ich von Anfang an. Dass wir Ihnen ein so vielfältiges und hervorragend angenommenes Dienstleistungsangebot präsentieren können, macht mich stolz. Ich kann alle Versorgungsunternehmen nur einladen, unsere Leistungen kennen zu lernen und sie auch im Interesse der Verbraucher zu nutzen. Für uns ist die Kundenzufriedenheit das zentrale Element unserer Arbeit und unseres Selbstverständnisses.“

**THOMAS HEMMER**  
GESCHÄFTSFÜHRER CO.MET GMBH

## FAKTEN ZU CO.MET

**co.met**  
www.co-met.info

- Die **co.met GmbH** ist ein Schwesterunternehmen der Stadtwerke Saarbrücken AG und zu **100 % kommunal**
- **Seit 2001** sind wir grundzuständiger **MSB/MDL für 240.000 Messstellen** im Netzgebiet Saarbrückens
- **Bundesweit** setzen **350 Kunden** (vor allem Stadt- und Gemeindewerke) auf unsere Dienstleistungen und Produkte
- Rund **70 Mitarbeiter** und eine Vielzahl spezialisierter Partner haben sich dem Motto „**Innovation trifft Präzision**“ verpflichtet



„Bei allen Fragen rund um die  
Verbrauchsablesung mit co.read stehe  
ich Ihnen gerne persönlich zur Verfügung.“

Peter Hennrich, Vertrieb, co.met GmbH



Informieren Sie sich auch über

**co.mobile®**

**Workforce-Management-System**

**co.line®**

**RLM Zählerfernauslesung**

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

**Haben Sie Fragen zu co.read?**

**Benötigen Sie weiterführende Informationen?**

**Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf –  
wir freuen uns, wenn wir Ihnen behilflich sein können.**

Ein Unternehmen der Landeshauptstadt Saarbrücken und der  
Stadtwerke Saarbrücken GmbH

**co.met**

Hohenzollernstr. 75

D-66117 Saarbrücken

Tel.: 0681 587-2089

Fax: 0681 587-2371

E-Mail: [kontakt@co-met.info](mailto:kontakt@co-met.info)

[www.co-met.info](http://www.co-met.info)

Mitglied im

**FNN**



**ZVEI**

**bne**