

Portalbasierte Kundenselbstablesung

Optimierte Abläufe und positives Kundenecho

Die Gemeindewerke Lohfelden nutzen bei der Kundenselbstablesung seit Kurzem das portalbasierte Produkt Coread des Saarbrücker Messdienstleisters Comet GmbH. Im ersten Durchlauf erzielte der Wasserversorger damit gleich eine Ablesequote von 92,6 %. Eine spürbare Entlastung der eigenen Mitarbeiter während der Kampagne sowie ein positives Kundenecho runden den Projekterfolg ab.

Einer Empfehlung ist es zu verdanken, dass die Gemeindewerke Lohfelden und Comet heute Geschäftspartner sind. Anfang 2016 hatten die Nordhessen nach Wegen gesucht, die seit rund 20 Jahren in Eigenregie durchgeführte Kundenselbstablesung zu optimieren. Nur noch gut 70 % der 4 350 Kunden waren Ende 2015 dem Aufruf der Gemeindewerke gefolgt, ihre Zählerstände zu melden. Mit einer Veröffentlichung im örtlichen Anzeiger, der kostenlos an alle Haushalte in Lohfelden verteilt wird, hatte der Wasserversorger jeweils Ende November auf die bevorstehende Ablesekampagne hingewiesen. Telefonisch, per E-Mail und schriftlich auf dem ausschneidbaren Vordruck konnten die Kunden antworten. »Das klappte viele Jahre recht gut«, berichtet Stefan Klaußner, stellvertretender kaufmännischer Betriebsleiter der Gemeindewerke Lohfelden. »Doch mit der Zeit wurde der Rücklauf immer schlechter.« Zurückzuführen sei dies unter anderem darauf, dass die wöchentlich erscheinende Zeitung an Reichweite verlor und von der steigenden Zahl neuer, teils ausländischer Mitbürger

in einem großen Neubaugebiet kaum gelesen werde.

Den Wasserverbrauch von gut einem Viertel der Kunden schätzen zu müssen, war nicht hinnehmbar. Zumal der Wasserverbrauch in Lohfelden zugleich die Basis für die Abwasserabrechnung ist – um die sich bei geschätztem Wasserverbrauch bekanntlich leicht Streit entzünden kann. »Verbrauchsschätzung ist auch bei uns gängige Praxis, aber die darf sich im Einzelfall nicht jährlich wiederholen«, erläutert Klaußner, »und dass unsere Wassermeister zu den Kunden fahren und die Zähler ablesen – was in Ausnahmefällen praktiziert wurde –, gibt der normale Betriebsablauf eigentlich nicht her«.

Eine kartenbasierte Kundenselbstablesung sollte das Dilemma beenden. Die Lohfeldener waren sich im Frühjahr 2016 mit dem Druckdienstleister Rieco Druck + Daten GmbH & Co. KG schon fast handelseinig. Gegen Ende des Verkaufsgesprächs berichtete der Rieco-Vertriebsmitarbeiter, wie andere Versorgungsunternehmen

die Kundenselbstablesung organisieren, zum Beispiel mit dem Messdienstleister Comet, für den Rieco ebenfalls Ablesekarten herstellt. »So kamen wir in Kontakt«, erinnert sich Klaußner. »Wir haben uns das Comet-System vorstellen lassen und waren auf Anhieb davon sehr angetan.«

Bei der baden-württembergischen Gemeinde Neuried, die schon seit einigen Jahren mit Comet zusammenarbeitet und für die Verbrauchsabrechnung ebenfalls das Softwaresystem CIP nutzt, holten die Lohfeldener Auskünfte über deren praktische Erfahrungen ein. »Da wir eine sehr positive Rückmeldung erhielten und auch der Kostenaufwand überschaubar war, haben wir uns entschlossen, in die Kundenselbstablesung per Internetportal einzusteigen.«

Hohe Rücklaufquote begeistert

Aufgabenverteilung und Ablauf der Kundenselbstablesung in Lohfelden gestalten sich nunmehr wie folgt: Die Gemeindewerke senden ihre Kundendaten an Comet. Der Messdienstleister bereitet die Daten für die Herstellung der Ablesekarten vor. Rieco druckt und versendet diese. Adressat der ausgefüllten Ablesekarten ist Comet, das alle Messdaten im Portal einsammelt und in das CIP-System der Gemeindewerke zurückspeilt. Die Gemeindewerke Lohfelden haben folgende Antwortkanäle für ihre Kunden gewählt:

Ablesekarte/Scanner

Der Kunde trägt seinen Zählerstand auf der Karte ein und steckt sie in den Briefkasten. Bei Comet wird die Karte per Scanner automatisiert ausgelesen.

Internet

Auf der Homepage der Gemeindewerke wird ein Link gesetzt, über den der Kunde zum Mandanten der Gemeindewerke im Coread-Portal gelangt. Per PIN, der auf der Ablesekarte steht, gelangt der Kunde zu seiner persönlichen Eingabemaske.



Wir sind vielfach gelobt worden, dass bei uns nun auch das Internet genutzt werden kann, um Zählerstände zu melden.



Thorsten Priestl, Wassermeister der Gemeindewerke Lohfelden, freut sich: Er muss nicht mehr so häufig zu Kunden fahren und Zähler ablesen.

QR-Code

Auf der Ablesekarte ist für jeden Kunden ein spezifischer QR-Code aufgedruckt. Diesen braucht der Kunde mit seinem Smartphone nur zu scannen. Damit findet er unmittelbar zu seinen persönlichen Eingabefeldern im Coread-Portal.

Telefon

Die Kunden können den Versorger anrufen und ihre Zählerstände mündlich mitteilen. Die Sachbearbeiter tippen die Werte direkt in das Portal ein.

Mit dem Rücklauf waren die Verantwortlichen der Gemeindewerke Lohfelden zufrieden. Nur noch 7,4 % der Zählerstände mussten geschätzt werden. Rund 31 % der Kunden hatten per Karte geantwortet, 27,6 % per Telefon, 27,5 % per Internet und 6,7 % per QR-Code. Das ergibt in Summe eine Ablesequote von 92,6 %. »Einen solchen Wert hatten wir noch nicht einmal in den Anfängen der Selbstablesung erzielt«, staunt Klaußner.

Einen wichtigen Grund für die hohe Meldequote sieht er darin, dass nun jeder Kunde per Karte persönlich angeschrieben wird. Aber auch viele ausländische Mitbürger hätten sich leichter mit der Ablesung getan, weil im Comet-Portal praktisch jede in Deutschland anzutreffende Nationalität in ihrer Landessprache begrüßt und durch den Prozess geleitet wird.

»Wir sind mit der kompletten Kampagne sehr zufrieden«, zieht Klaußner Bilanz.

»Das Webinar zur Schulung unserer Mitarbeiter hat keine Wünsche offengelassen. Das System ist übersichtlich strukturiert und sowohl für die Kunden als auch unsere Mitarbeiter einfach zu bedienen. Die Kommunikation mit Comet ist gut, auf E-Mails und Anrufe wurde immer umgehend kompetent und verbindlich geantwortet. Das war für uns vor allem in der Phase der Systemeinrichtung und der Erprobung mit Testdaten wichtig. Während der Kampagne stand das Portal von Anfang Dezember 2016 bis Anfang Januar 2017 rund um die Uhr störungsfrei zur Verfügung. Es gab von keinem Kunden eine Klage, dass etwas nicht geklappt hätte. Im Gegenteil, wir sind sogar vielfach gelobt worden, dass bei uns nun auch das Internet genutzt werden kann, um Zählerstände zu melden. Das bedeutet sicherlich auch einen Imagegewinn für unser Unternehmen.«

Kernziele erreicht

Vor allem aber haben die Gemeindewerke Lohfelden ihre beiden Kernziele erreicht: erstens eine spürbare Steigerung der gemeldeten Zählerstände, zweitens eine Entlastung der eigenen Mitarbeiter durch weniger Telefonanrufe. »In der Vergangenheit haben wir mehr als die Hälfte der Zählerstände per Telefon entgegengenommen. Für die Sachbearbeiter, die das quasi nebenbei erledigen müssen, war in der Ableseperiode eine geregelte Tagesarbeit praktisch unmöglich.« Es gebe heute zwar immer noch viele Anrufer,

dennoch sei die Belastung deutlich geringer geworden – und es werde mit zunehmender Internet- und QR-Code-Nutzung in Zukunft sicherlich noch entspannter.

»Die Aktion war ein voller Erfolg«, fasst Klaußner zusammen. Der Versuchsballon der portalbasierten Kundenselbstablesung wird in Lohfelden deshalb vorläufig zum Standard. Der zunächst auf einen Durchlauf beschränkte Vertrag mit Comet wurde um drei Jahre verlängert.

In diesem Fall bestand die Besonderheit darin, dass die anrufenden Endkunden direkt mit den Gemeindewerken verbunden werden sollten und nicht mit Comet. »Den Call-Center-Service bieten wir auch an«, so Sandra Bach von Comet. »Bei Coread können die Antwortkanäle modular gebucht und auch in der Folgekampagne je nach Rückantworten nochmal ausgewählt werden. Dies ist erfahrungsgemäß eine Servicefrage, die der Kunde beantworten muss.«

Die Lohfeldener haben sich bewusst für den direkten telefonischen Kontakt entschieden. »Wenn ein Kunde bei uns anruft, soll er auch mit einem Mitarbeiter der Gemeindewerke sprechen können«, so Klaußner.

Wird für die Jahresablesung 2017 etwas am Verfahren geändert? »Da wir mit der ersten Ablesekartenaktion vielfach E-Mail-Adressen von Kunden erhalten haben, überlegen wir, eine Vorab-Ablesekampagne per E-Mail durchzuführen. Das heißt, an Kunden, die schon per E-Mail geantwortet haben, braucht keine Ablesekarte mehr geschickt zu werden, was Papier-, Druck- und vor allem Portokosten spart.«



Gerhard Großjohann,
Etamedia
Energiekommunikation,
Steinhagen

>> sandra.bach@co-met.info
stefan.klaussner@lohfelden.de

>> www.co-met.info
www.lohfelden.de