

Kundenselbstablesung beim Elektrizitäts-Werk Ottersberg

Beeindruckende Rücklaufquote bei der Premiere

Das Unternehmensgebäude des Elektrizitäts-Werks Ottersberg. Das Unternehmen beschäftigt 27 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Versorgungsgebiet östlich von Bremen ist ländlich geprägt.

VERBRAUCHSABLESUNG | Beim Thema Verbrauchsdatenerfassung gehören die meisten Schlagzeilen in der Fachpresse längst dem Smart Metering. Doch die Ablesepraxis ist eine andere. Noch etliche Jahre wird man den Energie- und Wasserverbrauch beim Gros der EVU-Kunden auf traditionelle Weise ermitteln. Auch beim Elektrizitäts-Werk Ottersberg (EWO), das kürzlich auf die Kundenselbstablesung umgestellt hat. Damit wurde für drei Jahre der Messdienstleister co.met beauftragt. Der Premierendurchlauf, die Jahresablesung für 2016, klappte auf Anhieb tadellos – mit einer Rücklaufquote von 92 %. EWO-Vertriebsmitarbeiter Hajo Buthmann drückt es so aus: „Bei co.met hatten wir von Beginn an das Gefühl, dass die wissen, was sie tun.“

Dabei waren die Ausgangslage und der daraus resultierende Auftrag durchaus kompliziert. Neben der Verbrauchserfassung bei rund 6 000 Stromzählern hat der kommunale Eigenbetrieb die Aufgabe, für den Flecken Ottersberg in 4 100 Haushalten rund 5 500 Wasser- und Abzugszähler (zur Messung der Wasserentnahme etwa für die Nutzung im Garten) auszulesen. Die Wasserzählerablesung dient dabei allein der Abwasserabrechnung durch die Kommune. Die Aufgabe für den Messdienstleister lautete somit: die Stammdaten aus zwei getrennten Abrechnungssystemen entgegennehmen, diese zusammenführen, das heißt, für jeden Haushalt alle Zähler auf eine Ablesekarte bringen, und schließlich die eingesammelten Zählerstände wieder getrennt in die beiden Ausgangssysteme zurückschreiben.

Umständliche Prozesse und schlechte Erfahrungen

Warum die Neuorientierung zur Selbstablesung durch einen externen Dienst-



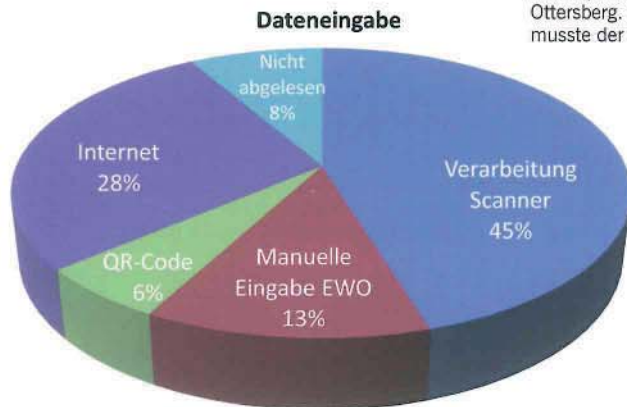
leister? Rückblende: Bis einschließlich 2012 brauchte das EWO nur die eigenen Stromzähler auszulesen. Dies übernahmen eigene Mitarbeiter und selbstrekrutierte Ableser. Die Messwerte wurden seinerzeit handschriftlich in Papierlisten notiert und anschließend manuell ins Abrechnungssystem übertragen – ein sehr aufwendiges und fehleranfälliges Verfahren. Als das EWO von der Gemeinde den Auftrag erhielt, ab 2013 auch die Wasser- und Abzugszähler im Versorgungsgebiet für die Abwasserabrechnung auszulesen, war klar, dass die Prozesse optimiert werden mussten. Das EWO beauftragte für drei Jahre einen Dienstleister, der eigene Ableser loschickte, die mit Geräten zur mobilen Datenerfassung ausgerüstet waren.

Doch auch das lief nicht zur vollen Zufriedenheit der EWO-Verantwortlichen ab. Die den Kunden unbekanntenen Ableser des Dienstleisters wurden vielfach nicht ins Haus gelassen. Man befürchtete, Trittbrettfahrer vor sich zu haben, die sich unter falschem Vorwand Zutritt zu den Wohnungen verschaffen wollten. Diese Gefahr bestätigte sich im Herbst 2016, als sich in einer Nachbargemeinde tatsächlich Kriminelle als Ableser des örtlichen Versorgers ausgaben, was auch in Ottersberg ein starkes Echo erzeugte. Doch zu diesem Zeitpunkt konnte das EWO schon Entwarnung geben und verkünden, dass die Kunden beim nächsten Mal ihre Zähler

selbst ablesen würden. Die Tatsache, dass ortsfremde und nicht bekannte Gesichter vom externen Dienstleister als Ableser eingesetzt wurden, war also mit ein Grund zum Wechsel des Ableseverfahrens. Das gute Image des lokalen Versorgers drohte Schaden zu nehmen. Nicht zuletzt sei die Quote der erfolgreich durchgeführten Ablesungen ausbaufähig gewesen.

Neustart mit Spezialist für die Kundenselbstablesung

Also steuerten die Ottersberger erneut um. Ab 2016 sollte ein Dienstleister beauftragt werden, der Spezialist für Kundenselbstablesung ist. Sieger der Ausschreibung wurde die co.met GmbH, bundesweit tätiger Messdienstleister aus Saarbrücken. „Uns war wichtig, dass der neue Partner Know-how in der Energiewirtschaft mitbringt, unsere Sprache spricht und über Erfahrung in den Abläufen der Kundenselbstablesung verfügt“, berichtet Pape. „Außerdem zeigte sich co.met in der Lage, die Schnittstellen zu beiden Abrechnungssystemen zu bedienen, was uns die befürchteten Systemanpassungen ersparte.“ Auch die Referenzkundenbeispiele der Saarbrücker hätten überzeugt. Hajo Buthmann betont die Notwendigkeit der nahtlosen Zusammenführung der Strom- und Wasserablesung und damit eine Reduzierung der Arbeitsbelastung für



Die Aufteilung der Dateneingabe ins Ableseportal des Elektrizitäts-Werks Ottersberg. Bei nur 8 % der Zähler musste der Verbrauch geschätzt werden.

Bilder (2): EWO

die kleinen Teams in Netz und Vertrieb. „Früher mussten beispielsweise vielfach Abwasserrechnungen storniert werden, weil die Messdaten aus dem Abzugszähler nicht vorlagen. Wenn alle benötigten Messwerte auf einer Karte stehen, kann so etwas nicht passieren.“

Die Zusammenarbeit mit co.met habe von Beginn an tadellos funktioniert, berichtet Pape. Die zur Verfügung gestellten Testdaten habe der Messdienstleister innerhalb von anderthalb Tagen bearbeitet. „Das hat uns zusätzlich ein Gefühl der Sicherheit vermittelt.“ Nach Übergabe der Echt Daten an co.met sei nur noch ein geringfügiges nachträgliches Feintuning nötig gewesen. Pünktlich zum vereinbarten Termin Mitte November 2016 seien die Ablesekarten an die EWO-Netzkunden versendet worden.

Messdienstleister wirft seine Erfahrung in die Waagschale

„Das Zusammenführen und Separieren der Strom- und Wasserzähler ist bei co.met im Hintergrund gelaufen“, schildert Buthmann. „Wir hatten den Eindruck, das waren für co.met nur einige wenige Programmierschritte, dann lief das.“ Julien Thome, Projektmanager und verantwortlicher Kundenbetreuer beim Messdienstleister, liefert dafür die Erklärung: „Für uns war das Einrichten der Prozesse kein Problem, weil wir diese Anforderung schon von anderen Kunden kannten und auf ein bewährtes Ablaufmuster bauen konnten.“

Mit einer Rücklaufquote von 92 % brachte die erste Kundenselbstableseaktion beim Elektrizitäts-Werk Ottersberg ein beeindruckendes Ergebnis. 45 % der Kunden füllten die an co.met adressierten Ablesekarten aus und warfen sie in den Briefkasten oder gaben sie beim Versorger vor Ort ab, der diese dann gebündelt zum Einscannen nach Saarbrücken weiterleitete. 28 % trugen ihre Zählerstände über

eintippen. 6 % der Rückantworten entfielen auf die QR-Code-Nutzung per Smartphone. 13 % der Zählerstände wurden telefonisch entgegengenommen und von EWO-Kräften manuell im Ableseportal eingetragen. Bei allen nicht abgelesenen Zählern (8 %) wurde der Verbrauch geschätzt.

EWO wird als moderner Versorger wahrgenommen

Beim EWO ist man mit der gelungenen Selbstablesepremiere in jeder Hinsicht zufrieden. „Ich hatte 80, maximal 85 % Rücklaufquote erwartet“, so Christian

Pape. „Die Kunden, die über unsere Homepage gegangen sind, hatten das Gefühl, sie tragen ihre Zählerstände bei uns ein.“ Auch das QR-Code-Angebot sei bei den Kunden sehr gut angekommen. „Wir werden dadurch als modernes Unternehmen wahrgenommen“, ergänzt Hajo Buthmann. „Ich würde sofort unterschreiben, dass wir es beim nächsten Mal vom Ablauf her genauso machen“, so Pape. „Nur bei der Datenaufbereitung müssen wir bei uns im Haus etwas optimieren, damit wirklich alle Zähler im Haushalt auf eine Selbstablesekarte kommen. Das haben wir im ersten Anlauf noch nicht lückenlos geschafft.“

Pape und Buthmann fühlen sich bei co.met in den besten Händen. „Die gesamte Aktion hat wirklich super geklappt“, lobt Pape. „In der Vorbereitungsphase gab es einen kontinuierlichen Austausch. Bei Fragen erhielten wir stets kurzfristig kompetent Auskunft.“ Das Verlängern der Ableseaktion um zwei Wochen bis zum Jahresende sei für co.met überhaupt kein Problem gewesen. „Das Gesamtpaket stimmte“, sagt Buthmann. „Und nachdem wir die Rechnung erhalten haben, stimmt es immer noch.“

www.co-met.info

| co.read® |

**DIE VERBRAUCHSABLESUNG
FÜR STADTWERKE UND
WASSERVERSORGER**

co.met

Weitere Informationen zu co.read erhalten Sie unter www.co-met.info/coread