

co.met NEWS

REFERENZSTORY

CO READ

Ausgabe 0001

Stadtwerke Gescher läuten mit co.met eine neue Ablese-Ära in der Glockenstadt ein

Starke Quoten bei der Premiere der Kundenselbstablesung



Markus Kemper, Kaufmännische Leitung, Stadtwerke Gescher GmbH

Die Corona-Pandemie hat insbesondere im Geschäftsleben zahlreiche Abläufe verändert – in den meisten Fällen vermutlich nachhaltig. Das hat auch die Stadtwerke Gescher GmbH erlebt. Die Maßgabe, persönliche Kontakte zu vermeiden, veranlasste den kommunalen Versorger, von der Vor-Ort-Zählerablesung durch eigene Mitarbeiter kurzfristig auf die Kundenselbstablesung umzusteigen. Mit dem Messdienstleister co.met an seiner Seite gelang dem Stadtwerk Ende 2020 der Wechsel innerhalb weniger Wochen. Mit einer Selbstablesequote von 93,2 % verlief die Premiere äußerst erfolgreich.

Die 17.000-Einwohner-Stadt Gescher im westlichen Münsterland darf sich offiziell „Glockenstadt“ nennen, weil sie eine über 200 Jahre alte Glockengießerei und seit 1980 das Westfälische Glockenmuseum beherbergt. Die Wurzeln der Stadtwerke Gescher reichen bis ins Jahr 1953 zurück, als die damalige Gemeinde Gescher mit dem Aufbau einer öffentlichen Wasserversorgung begann. Anfang 1991 wurde der Eigenbetrieb in eine GmbH umgewandelt. Mit der Übernahme des Gasnetzes von der VEW Energie AG wurde die Stadtwerke Gescher 1998 zum Querverbundunternehmen. Seit 2013 ist der Versorger auch im Stromvertrieb aktiv. Heute beliefern die Stadtwerke Gescher über selbst betriebene Netze mehr als 4.300 Kundinnen und

Kunden mit Erdgas und/oder Trinkwasser. Hinzu kommt die Ökostromlieferung für 2.300 Haushalte. Alles in allem müssen die Stadtwerke Gescher die Stände von knapp 10.000 Wasser-, Gas- und Stromzählern erfassen.

Durch Corona verändert

sich die Situation

grundlegend

„In der Vergangenheit haben wir die Zähler selbst abgelesen“, berichtet Markus Kemper, bei den Stadtwerken Gescher für das Netzmanagement zuständig. „Jeder Ableser bearbeitete seinen Bezirk im Stadtgebiet bzw. im Ortsteil Hochmoor. Von Anfang Dezember bis zum 23. Dezember wurden die Zählerstände jeweils mithilfe von Ableselisten erfasst. Danach folgten die Kontrolle und Übertragung der Zählerstände ins Abrechnungssystem. Bei fehlenden Daten und unplausiblen Zählerständen haben wir versucht, nachträglich abzulesen. Auswärtige Kunden haben wir per Brief bzw. Karte angeschrieben.“

So weit, so eingespielt der alte Ableseprozess. Dann kam 2020 Corona. Mit Blick auf die im Winter zu erwartende, zweite Infektionswelle fasste man bei den Stadtwerken Gescher den Beschluss, beim nächsten Ableseturnus von der Vor-Ort-Ablesung Abstand zu nehmen und die Kunden zur Selbstablesung aufzufordern. Also machte

man sich in Gescher auf die Suche nach dem passenden Dienstleister. „Auf co.met aufmerksam geworden sind wir durch ein Anschreiben des Unternehmens im September 2020“, berichtet Markus Kemper. „Unter allen Offerten hat uns dieses Angebot am meisten zugesagt.“ Am 21. Oktober wurde schließlich der Vertrag unterzeichnet.

Kundenselbstablesung in wenigen Wochen startklar

Jetzt musste alles extrem schnell gehen. Von entscheidender Bedeutung: Schnittstellen für den reibungslosen Datentransfer zwischen co.read, dem Kundenselbstablesesystem von co.met, und dem Abrechnungssystem herzustellen. Bei den Stadtwerken Gescher handelt es sich dabei um „lima“ von der rhenag Rheinische Energie AG. Für co.met ein aus zahlreichen anderen Kundenprojekten bekanntes System: „Aufgrund der Vielzahl der bereits vorhandenen Standardschnittstellen und Interaktionsprozesse zu allen in Deutschland eingesetzten energie- und wasserwirtschaftlichen Abrechnungssystemen kann eine Mandantenimplementierung und Systemkopplung zeitnah mit geringem Aufwand umgesetzt werden“, erläutert Thomas Hemmer, Geschäftsführer der co.met GmbH.

Und tatsächlich: „Die Synchronisierung mit dem co.read-System konnte mit wenigen kleineren Abstimmungen erfolgreich hergestellt werden“, bestätigt Markus Kemper. „Um den 14.12.2020 wurden die Ablesekarten versendet. Die Umstellung hin zum Selbstableseverfahren hatten wir auf unserer Internetseite mit einem Artikel vorab angekündigt. Unsere Kunden sollten uns ihren Zählerstand bis zum 31.12.2020 mitteilen und vor Ablauf, der auf der Ablesekarte vermerkten Abgabefrist haben wir per Zeitungsanzeige noch einmal auf das Ende der Kampagne hingewiesen.“

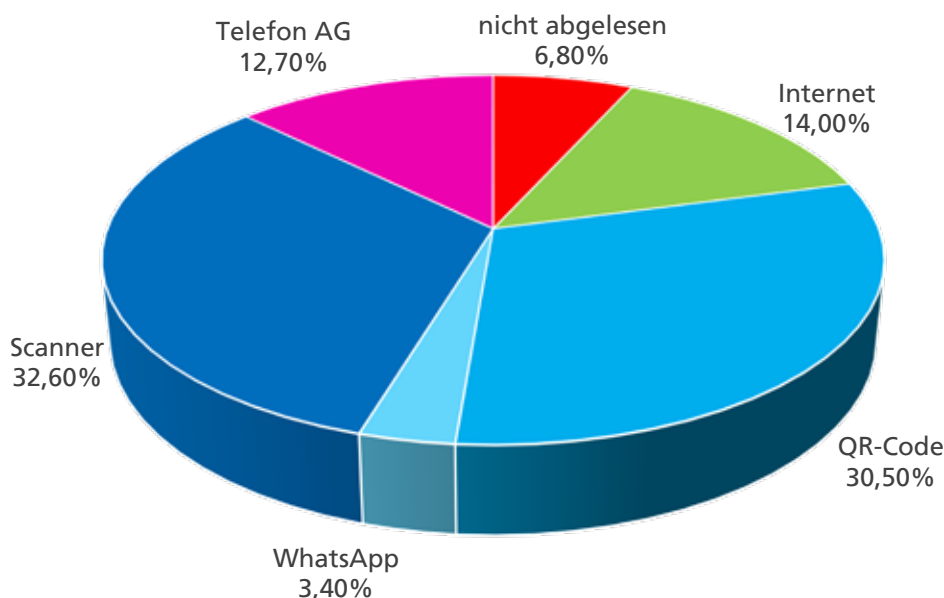


co.met Tipp
Daten von LoRaWAN-Zähler bzw. -Sensoren und weiteren LoRaWAN-Systemen können direkt in die co.read-Plattform fließen.

Rücklauf verteilt sich auf alle nutzbaren Kanäle

Die Stadtwerke Gescher nutzten dabei eine große Auswahl an Möglichkeiten, die co.met für das Melden der Zählerstände anbietet:

- 32,6 % der Rückmeldungen entfielen auf ausgefüllte und zurückgesendete Ablesekarten. Diese werden von co.met eingescannt und die Zählerstände automatisiert in die entsprechende Datei im Ableseportal übertragen.
- 30,5 % der Zähler wurden per QR-Code ausgelesen. Dabei scannen Kundinnen und Kunden per Smartphone ihren jeweils individuellen QR-Code auf der Ablesekarte. Dadurch gelangen sie direkt ins Ableseportal und können ihre Zählerstände manuell eingeben. Alternativ nutzen sie die OCR-Erkennung von Anyline und scannen ihren Zähler mit der Smartphone-/Tablet-Kamera ab und nehmen gleichzeitig ein Foto auf.
- 14 % der Rückläufe wurden via Internet erzeugt. Dabei setzt der Versorger auf seiner Homepage einen Link, über den die Kunden zum Mandanten des Unternehmens im co.read-Portal gelangen. Per individuellem Einmal-PIN, der auf jeder Ablesekarte steht, gelangen die Kundinnen und Kunden zu ihren persönlichen Eingabemasken.
- Bei 12,7 % der Zähler in Gescher wählten die Kundinnen und Kunden den telefonischen Weg. Das heißt, sie rufen ihren Versorger an und teilen ihre Zählerstände fernmündlich mit. Sachbearbeiter beim Versorger erfassen die Werte direkt im Portal.
- 3,4 % der gemeldeten Zählerstände entfielen auf die Übermittlung der Ablesekarte per WhatsApp.



Grafische Darstellung der Ablesequote im co.read Portal

Bleibt ein kleiner Rest von 6,8 % nicht ausgelesener Zähler. „Diese Kunden wurden noch einmal angeschrieben, bzw. wir haben versucht, sie telefonisch zu erreichen“, berichtet Markus Kemper. „Die danach noch fehlenden Zählerstände wurden geschätzt. Wenn sich Kunden nach dem Versand der Rechnungen mit einem abweichenden Zählerstand gemeldet haben, wurden die Rechnungen korrigiert.“

„Unsere Erwartungen haben sich vollauf erfüllt“

93,2 % Selbstablesequote dürfen bei der Premiere bei den Stadtwerken Gescher – zumal unter den skizzierten, schwierigen Bedingungen – als überaus erfolgreiches Resultat bewertet werden. Entsprechend zufrieden ist Markus Kemper: „Unsere Erwartungen haben sich vollauf erfüllt. Bei der Ablesung mit eigenem Personal hatten wir zwar eine Quote von über 95 %, dafür konnten wir jetzt aber schon während der Ablesung nicht plausible Zählerstände identifizieren. Es ist ein sehr großer Vorteil, dass unplausible Zählerstände bereits frühzeitig bearbeitet werden können.“

Dahinter steckt die Fähigkeit des co.read-Systems, durch entsprechende Konfiguration unplausible Zählerstanddaten selbsttätig zu erkennen. Das System filtert diese Fälle heraus, sperrt somit den Weiterverarbeitungsautomatismus und stellt sie den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in einer individuellen Übersicht zur Verfügung. Nun lassen sich die unplausiblen und evtl. fragwürdigen Zählerstände gezielt klären. Anschließend wird der ggf. korrigierte Datensatz im Portal entsperrt und damit wieder in den normalen Workflow geleitet. So sinkt der Arbeitsaufwand durch falsch gestellte Rechnungen infolge fehlerhafter Ablesedaten.

Auch von der generellen Zusammenarbeit mit co.met ist Markus Kemper angetan: „Die Zusammenarbeit funktioniert sehr gut. Wir haben einen direkten Ansprechpartner, der auch die Abstimmung mit den einzelnen Abteilungen übernimmt.“ Gute Voraussetzungen für die kommenden Ableserunden, denn die Stadtwerke Gescher haben sich für drei Jahre an die co.met GmbH gebunden.

Kundenselbstableseprozess wird weiter digitalisiert

Selbstverständlich wird die nun anstehende Selbstableseaktion 2021 der Stadtwerke Gescher in ruhigerem Fahrwasser über die Bühne gehen. „Wir werden die Ablesung früher starten“, nennt Markus Kemper den wich-



co.met GmbH, Saarbrücken // Bildquelle: Honk Fotografie, Stadtwerke Gescher

tigste Lerneffekt aus der ersten Kampagne, die in 2020 aufgrund der Pandemiesituation unter höchstem Zeitdruck stand. „Außerdem werden wir im Vorfeld eine Überprüfung der Ableseadressen vornehmen.“

Daneben bereiten die Stadtwerke Gescher eine Maßnahme vor, die hilft, den Prozess der Kundenselbstablesung noch stärker zu digitalisieren: Von Kundinnen und Kunden, die dazu bereit sind, werden Mail-Adressen und Mobilfunknummern erfasst, um sie in einer eigenen Kampagne per Mail oder SMS zur Zählerstandabgabe aufzufordern. Die klassische Ablesekarte für die Selbstablesung erhalten anschließend nur noch jene Kundinnen und Kunden, deren Zählerstände noch unbekannt sind. Das spart Ressourcen (Papier) und Kosten (Porto).

co.met ist für die Zukunft gut aufgestellt

Für die co.met waren die Stadtwerke Gescher 2020 ein typischer Neukundengewinn. In Summe registrierte der Messdienstleister im vergangenen Jahr nahezu eine Verdoppelung der Neukundenzahl. 2021 vermeldet co.met als Folge der weiterhin angespannten Corona-Situation erneut eine überdurchschnittlich starke Nachfrage. Zu bewältigen sind diese Zuwächse einerseits durch eine hohe Flexibilität im Projekt und andererseits durch zertifizierte Automatisierung und eingespielte Prozesse – und natürlich durch ein maximales Maß an Erfahrung. co.met-Geschäftsführer Thomas Hemmer: „Selbstverständlich haben wir bereits früh im Jahr 2020 gemerkt, dass die äußeren Umstände zu erhöhter Nachfrage führen würden. Deshalb haben wir intern vorgesorgt, Personal eingestellt und geschult. Noch kurz vor Dezember kam ein Interessent auf uns zu, den wir dank effizienter Prozessabläufe noch in die Stichtagsablesung zum Jahresende einbinden konnten. Wir sind stolz darauf, alle weit über 500 Ablesekampagnen im letzten Jahr erfolgreich gemeistert zu haben.“

Stadtwerke Gescher GmbH
Inselstr. 5
48712 Gescher
www.stadtwerke-gescher.de

co.met GmbH
Hohenzollernstrasse 75
66117 Saarbrücken
www.co-met.info