

«AbleSEN, ausfüllen, abschicken – so einfach geht das»

Selbstablesung ist die wirtschaftlichste und zugleich kundenfreundlichste Form der Zählerstandsermittlung



Das Kundenzentrum der IWB in der Steinenvorstadt



IWB
Margarethenstrasse 40
4002 Basel

www.iwb.ch

Die Erhebung von Zählerständen bindet bei Versorgungsunternehmen hohe Personalressourcen und ist damit ein bedeutender Kostenfaktor. Als erstes Versorgungsunternehmen in der Schweiz haben die Industriellen Werke Basel (IWB) vor zehn Jahren einen Selbstablesungsprozess eingeführt, der die Zählerstandserfassung wirtschaftlicher und zugleich kundenfreundlicher gestaltet. Einfache Geschäftsantwortkarten und intelligentes Prozessdesign spielen dabei die Hauptrollen.

Die Industriellen Werke Basel (IWB)

Als führendes Versorgungsunternehmen der Region Basel versorgen die IWB über 180 000 Haushalte und Unternehmen mit Elektrizität, Erdgas, Fernwärme, Trinkwasser und Telekommunikationsdienstleistungen. Das Versorgungsgebiet umfasst Basel-Stadt und 28 weitere Gemeinden in der Nordwestschweiz. Die IWB nehmen unter den Schweizer Versorgungs-

unternehmen eine Pionierrolle ein. Bereits vor 2000 erweiterten sie ihr Angebot um neue «nachhaltige» Energien und entwickelten den Bereich «Energiedienstleistungen». Gleichzeitig optimierten die IWB ihre betrieblichen Abläufe. Ein Schwerpunkt war dabei das Vereinfachen der Zählerstandserfassung durch das System der Selbstablesung. In den vergangenen zehn Jahren setzten die IWB diese Erneuerungen konsequent um. Die effiziente interne Organisation trägt massgeblich dazu bei, die Strompreise der IWB, die zu den niedrigsten der Schweiz gehören, tief zu halten.

Die Herausforderung

1999 erteilte der damalige Eigentümer Kanton Basel-Stadt den IWB den Auftrag, ihre Ressourcen auf die neuen Energiemärkte auszurichten und den Kundenservice zu verstärken.

Die Überprüfung der Organisation legte vier Herausforderungen der IWB offen:

- 30 verfügbare Aussen- und Innendienstmitarbeiter und temporäre Hilfskräfte waren ausschliesslich mit der Zählerstandserfassung beschäftigt, es gab keine Ressourcen, um alternative Leistungen wie Energieberatung umzusetzen
- Die jährlichen Ablesedaten lagen in vielen Fällen nicht zeitgerecht vor, weil viele Kunden bei den Kontrollterminen nicht anwesend waren und für eine zweite Kontrolle das Personal fehlte
- Die Ableseprozesse zogen sich oft über mehrere Monate dahin. Fehlende Ablesedaten mussten abgeschätzt werden, was teilweise zu ungenauen Verbrauchsabrechnungen führte
- Nicht alle Energiekunden waren mit den Kontrollterminen und Ableseprozessen zufrieden. Thomas Gerber, Leiter Marketing Abwicklung der IWB erinnert sich: «Viele Kunden fanden die vorgegebenen Ablesetermine unflexibel und wollten keine fremden Personen in ihrer Wohnung.»

Die Lösung: Selbstablesung mit Zählerablesekarten

Im Jahr 2000 stellten die IWB den Zählerablesungsprozess bei Privatkunden und kleineren bis mittelgrossen Firmenkunden auf Selbstablesung um. Mit dem neuen System bekommt der Kunde jährlich eine Zählerablesekarte, auf der die Nummern und Standorte seiner Zähler vermerkt sind. Darauf überträgt er den Zählerstand, das Datum und seine Telefonnummer

und schickt die unterzeichnete Karte portofrei den IWB zurück.

Die Weiterentwicklung: Druck und Scanning durch die Post

In den ersten fünf Jahren wurden die Zählerablesekarten von den IWB selbst verarbeitet. Als 2006 Neuinvestitionen im Scanningbereich anstanden, übergab die IWB die Verarbeitung der Schweizerischen Post. Diese druckt und verschickt seither für die IWB wöchentlich rund 2500 individualisierte Ablesekarten, scannt alle von den Kunden ausgefüllten Karten und speist die Daten elektronisch in die Verrechnungssysteme der IWB ein. Thomas Gerber erklärt: «Die IWB profitieren von der Technologie der Post bei Druck und Scanning. Das gesamte geschäftskritische Know-how bleibt aber bei uns.»

Der Nutzen für die IWB

Die Selbstablesung hilft den IWB, die Marktdynamik im Energiesektor zu nutzen.

- Die neu eingesetzten Prozesse rechnen sich für die IWB. Selbstablesung ist die wirtschaftlichere Lösung. Über die Hälfte des Personals für die Zählerstandserfassung werden seit der Umstellung in zukunftsorientierten Bereichen wie zum Beispiel dem Kundenservice eingesetzt



Ablesekarten ermöglichen eine wirtschaftliche und kundenfreundliche Zählerstandserfassung.

- Die Selbstablesung beschleunigt die Zählerstandserfassung und in der Folge die Abrechnung und den Zahlungseingang. 80 Prozent der Kunden senden ihre Ablesekarten innerhalb von zehn Arbeitstagen korrekt ausgefüllt zurück. Die IWB können die verbleibenden 20 Prozent der Kunden lückenlos innerhalb kurzer Zeit nachkontrollieren
- Die Rechnungsdaten sind dadurch deutlich exakter. Die IWB sichern mit umfangreichen Plausibilitätskontrollen die Richtigkeit der Kundenablesungen und kontrollieren fehlende und unplausible Ablesedaten nach
- Die Akzeptanz bei den Kunden ist ausgezeichnet. Durch die Selbstablesung ist die Rechnung für den Kunden besser nachvollziehbar, es gibt deutlich weniger Reklamationen, und die Kundenzufriedenheit hat sich erhöht.

Die Zukunft der Lösung

Die IWB sind auch für die Zukunft vom Prozess Selbstablesung mit vorfrankierten Zählerablesekarten überzeugt. Thomas Gerber gibt uns Einblick in die Pläne der IWB: «Wir setzen elektronisches Smart Metering bereits heute für grosse Geschäftskunden und Behörden ein. Unsere Erfahrung zeigt, dass eine flächendeckende Umsetzung bei Privathaushalten und beim Gewerbe noch einige Zeit braucht. Die Selbstablesung stellt auch in Zukunft die einfachste und wirtschaftlichste Alternative dar.»

Anzahl Zähler	180 000
Verarbeitete Zählerstandskarten pro Jahr	140 000
Rücklaufquote	80 %
Verringerung Prozesskosten	50 %
Verringerung Durchlaufzeit Ableseauftrag bis Rechnungsdruck	50 %

Mehr Informationen zu Geschäftsantwortsendungen und Scanninglösungen finden Sie unter:

www.post.ch/gas

www.post.ch > Dokumenten- und Dialoglösungen
> Dokumentenlösungen