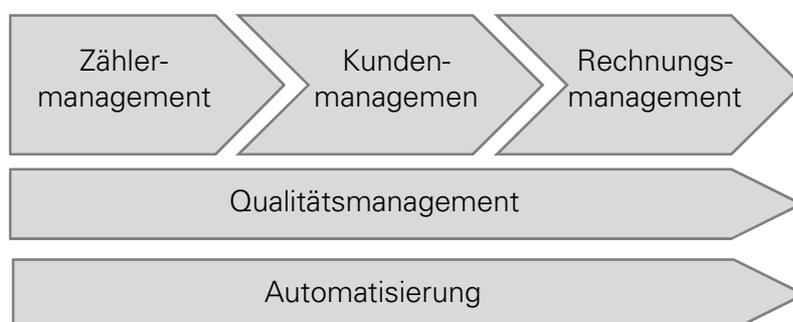


## Jahresverbrauchsabrechnung - Risiko oder Chance?

Versorgungsunternehmen, die über eine stichtagsbezogene Jahresverbrauchsabrechnung (JVA) verfügen, schauen kritisch auf das womöglich kommende Arbeitsvolumen in den nächsten Wochen und stellen sich die Fragen: Wie bekommen wir die vielen Aufgaben optimal gelöst? Wie können wir uns darauf vorbereiten, dass wir von dem Arbeitsvolumen nicht überrollt werden? Wie können wir die Kunden optimal bedienen, damit sie weiterhin mit uns zufrieden sind? Wie können wir verhindern, dass die Kunden die Gelegenheit nutzen, und aufgrund der JVA zu einem anderen Anbieter wechseln?

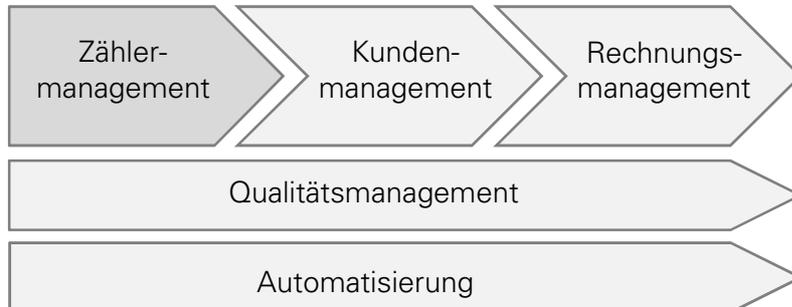
Diese Fragen sind durchaus berechtigt. Obwohl aus den vergangenen Jahren bekannt ist, dass es immer wieder zu falschen Rechnungen kommt und dass damit verbunden das Kundenkontaktvolumen auch deutlich ansteigen, bereiten sich einige Versorgungsunternehmen aufgrund des Arbeitsvolumens im aktuellen Tagesgeschäft relativ spät darauf vor. Hinzu kommt, dass der eine oder andere Mitarbeiter über den Jahreswechsel seinen Urlaub nimmt. Wertvolle Kundenkontakte, die zu einer besseren Kundenbindung oder zur Vermeidung von Abwanderungen genutzt werden könnten, gehen verloren. Weil die Erreichbarkeit im Kundenzentrum zu schlecht ist oder die Beantwortung der Anfragen und die Durchführung von Korrekturen zu lange dauern, steigt die Wechselbereitschaft.

Das muss so alles nicht sein, denn die enerson Gruppe hat ein ganzheitliches Lösungskonzept entwickelt:



Mit diesen aufeinander abgestimmten Bausteinen, die von einer zentralen Projektleitung gesteuert werden, wird die Jahresverbrauchsabrechnung zu einem erfolgreichen Projekt für jeden Versorger.

## Wertschöpfungsstufe 1: Zählermanagement

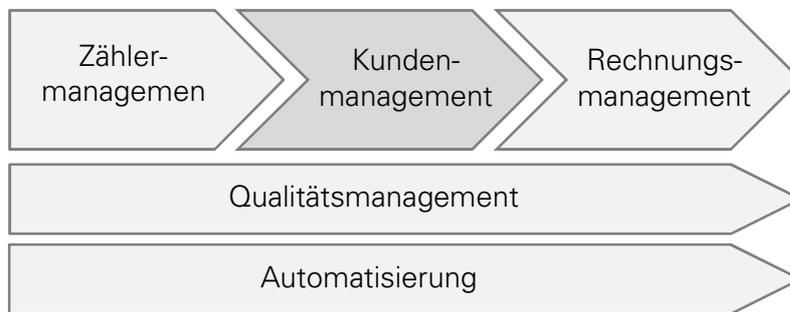


Um den Prozess einer Jahresverbrauchsabrechnung erfolgreich zum Abschluss zu bringen, müssen zunächst die Zählerstände erfasst werden. Geschieht dies auf maschinelltem Weg, gibt es eine Anzahl von Zählerständen die plausibilisiert werden muss. Je nachdem, wie fein das Abrechnungssystem bei den Plausibilisierungen eingestellt ist, werden Rechnungen auf Grund von zu hohen oder zu niedrigen Abweichungen nicht in den Druck gegeben, sondern ausgesteuert. Diese ausgesteuerten Belege müssen manuell geprüft und freigegeben werden.

Nicht jeder Beleg kann sofort freigegeben werden, ggf. muss ein Außendienstmitarbeiter den Zählerstand überprüfen. Nach eingegangener Rückmeldung wird der Prozess der Prüfung Zählerstand und Aussteuerung neu aufgenommen.

Die **enerson** kann entweder ausgewählte Teilkomponenten dieser ersten Wertschöpfungsstufe bearbeiten oder den vollständigen Prozess in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber abwickeln. Die Arbeitsergebnisse werden selbstverständlich dokumentiert, ein detailliertes Berichtswesen sorgt für die notwendige Transparenz.

## Wertschöpfungsstufe 2: Kundemanagement



Die Kunden haben verstärkt Erklärungsbedarf, es gibt Diskussionen über Verbräuche und monatliche Abschläge und die Wechselbereitschaft nimmt zu. Die Anforderungen an die Mitarbeiter und die Arbeitsbelastung steigen. Auf der einen Seite muss sichergestellt sein, dass die Kunden ausgiebig beraten werden und zufrieden aus dem Gespräch herausgehen, auf der anderen Seite müssen die Gespräche zeitlich und inhaltlich optimiert werden. Denn häufig muss Mehraufwand ohne zusätzliche Personalkapazitäten geschafft werden. Da muss Zeit gespart werden, ohne dass Hektik aufkommt.

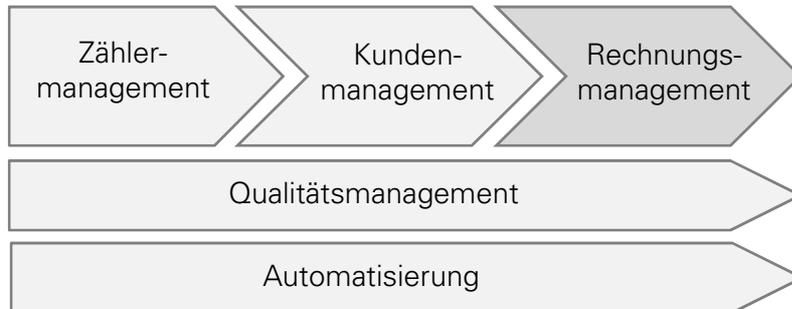
Die **enerson academy**, das Weiterbildungsinstitut der enerson Gruppe, kann bei diesem Prozess unterstützen. Im Rahmen eines 2tägigen Intensivtrainings machen wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fit für die anstehenden Gespräche. Grundlage ist unser RADAR-Modell:

- R**ichtig begrüßen
- A**ktiv zuhören
- D**urch Fragen führen
- A**lternativen anbieten
- R**ichtig verabschieden

Nicht anhand von theoretischen Grundlagen sondern anhand von intensiven Fallstudien aus der wirklichen Praxis werden die persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten trainiert:

- Auftreten
- Körpersprache
- Gesprächsführung
- Einwandargumentation
- Durch Fragen führen
- Beratung
- Anbieten alternativer Lösungen

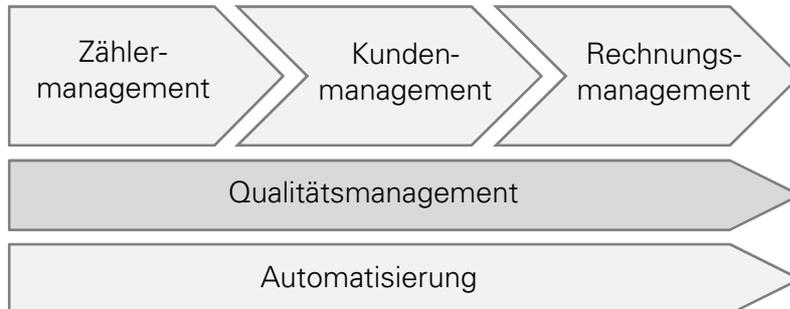
### Wertschöpfungsstufe 3: Rechnungsmanagement



Nach dem Versand der Jahresverbrauchsabrechnungen an die Kunden kann es zu Rechnungskorrekturen kommen, in der Regel müssen Zählerstände korrigiert werden. Hierbei kann es sich um einfache Fälle handeln, die schnell abgearbeitet werden, manchmal können solche Korrekturen aber auch recht komplex werden.

Die **enerson** kann sich mit ihren Mitarbeitern, die über verschiedene Kompetenzlevel verfügen, zielgerichtet auf diese Fälle konzentrieren: Die Standardfälle werden von den **Sachbearbeitern Energiewirtschaft** bearbeitet, die **Key User / Experten** kümmern sich um die komplexe Fälle. Dabei wird die gesamte Bandbreite bedient: Von der Korrektur im System, über die Dokumentation im CRM-System bis hin zum Erstellen eines Begleitschreibens und Versand der postalischen Unterlagen.

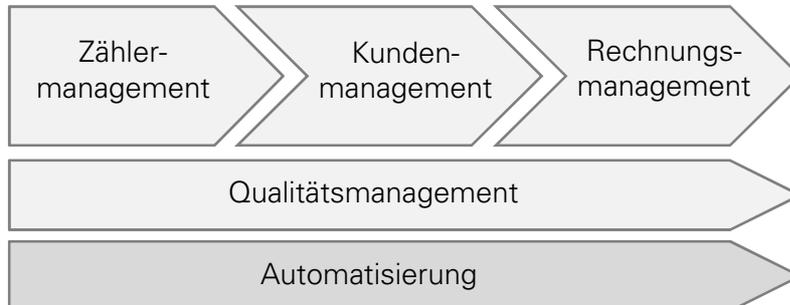
## Wertschöpfungsstufe 4: Qualitätsmanagement



Der **enerson** ist es wichtig, dass die Geschäftsvorfälle tatsächlich fallabschließend bearbeitet werden. Ohne Wenn und Aber.

Damit Sie nicht nur über den aktuellen Bearbeitungsfortschritt informiert werden, sondern damit der Nachweis erbracht werden kann, dass die Fälle nachhaltig abgearbeitet wurden, haben wir ein detailliertes Qualitätssicherungskonzept entwickelt. Dies beginnt bei der Durchführung von Stichproben und hört bei Fach-Coachings und internen Qualifizierungsmaßnahmen auf, die von der **enerson** organisiert und durchgeführt werden. Wenn Sie von diesen Unterstützungsprozessen wenig merken, angenommen dass die Fehlerquote relativ gering ist, haben wir unser Ziel erreicht.

## Wertschöpfungsstufe 5: Automatisierung



Regelmäßig wird die Frage gestellt: Muss denn alles manuell bearbeitet werden oder gibt es auch die Möglichkeit, manche Vorgänge durch verändertes Customizing zu vermeiden oder wenigstens automatisiert zu bearbeiten?

Die Berater der **enerson it-consulting** analysieren Ihr Abrechnungssystem auf Basis eines standardisierten Vorgehens (QuickCheck) und können bereits nach wenigen Tagen eine belastbare Aussage zu möglichen Handlungsfeldern und Verbesserungspotentialen geben. Darüber hinaus prüfen sie die Geschäftsvorfälle mit dem Ziel, eine möglichst hohe automatisierte Bearbeitungsquote zu erzielen.

Wenn Sie Interesse haben, dass wir das Gesamtkonzept einmal gemeinsam besprechen, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf und wir werden schnellstmöglich einen Termin vereinbaren.

### **Gerhard Bitterwolf**

Vertriebsleiter  
+49 151- 643 177 43  
gerhard.bitterwolf@enerson.de

### **Wolfram M. Walter**

Leiter enerson academy  
+49 171- 566 1155  
wolfram.walter@enerson.de