



Rechnung in einer Nacht – lekker Energie GmbH setzt auf automatisierte Rechnungsprüfung in kVASy®

Die lekker Energie GmbH ist ein in doppelter Hinsicht besonderer Kunde. Zum einen gehört der 300.000 Kunden zählende Energieanbieter zu den innovativsten und servicestärksten Strom- und Gasanbietern bundesweit. Mit der Neuausrichtung im Konzernverbund der SWK Stadtwerke Krefeld AG, die zu den größten rein kommunalen Stadtwerken Deutschlands zählen, hat das Unternehmen sein Profil geschärft und die eigenen Kernwerte noch stärker ausgeprägt. Unter dem Motto „Wir laden Leben auf.“ sieht sich lekker als Vorreiter in puncto Kundenbeziehungsmanagement, Preis-Leistungs-Verhältnis und Umweltbewusstsein.

Zum anderen spiegeln sich die hohen Anforderungen an sich selbst auch in den Erwartungen an Lösungspartner und IT-Dienstleister wider. lekker ist kein klassisches Stadtwerk. Pablo Simonsmeier, Leiter IT Applikationen / Prozesse / Projektmanagement der lekker Energie GmbH, erläutert, dass sein Unternehmen eine heterogene Systemlandschaft aufgebaut hat, die mit einer intelligenten Schnittstellenlogik (API) untereinander verbunden ist. Softwareanbieter müssen heutzutage daher

vor allem flexibel reagieren können. Nicht monolithische Software-Architekturen mit aufwändigen Änderungszyklen sind gefragt, sondern modulare, web(service) basierte Lösungen, die hochperformant und mit einer niedrigen Fehleranfälligkeit große Datenvolumina verarbeiten können, um die ideale Balance zwischen Standardsoftware und Individualentwicklung unternehmensspezifisch zu ermöglichen.

Für die SIV.AG, die seit dem Markteinstieg des (damals noch unter Nuon

Deutschland GmbH firmierenden) Unternehmens eng mit der lekker Energie GmbH zusammenarbeitet, war und ist der Energieanbieter ein fordernder und engagierter Impulsgeber, Pacemaker und Sparringspartner – nicht zuletzt, weil lekker Strom mit Energiepreisgarantie, monatlichem Kündigungsrecht, Treuebonus und Anbieterwechsel im Internet den Standard für heutige Produktangebote im Energievertrieb gesetzt hat. Die Partnerschaft stellt insofern auch bereichsübergreifend hohe Anforderungen an den

ganzheitlichen Lösungsanbieter – in organisatorischer, methodischer und technologischer Hinsicht. Für Pablo Simonsmeier ist die SIV.AG hier auf dem richtigen Weg: „Der Servicegedanke entwickelt sich und wir sprechen eine Sprache. Unsere Partner in der SIV.AG hören uns zu, schätzen unser Know-how und nehmen unsere Anregungen für Weiterentwicklungen des Leistungsportfolios mit großer Offenheit auf. Von den daraus erwachsenen Qualitäts- und Effizienzsteigerungen kann wiederum ein größerer Kundenkreis profitieren.“

» Schon heute ist eine deutliche Entlastung in Lastspitzen zu spüren. Durch die gleichmäßige Verteilung der Fälligkeiten ergibt sich ebenfalls im Mahnwesen ein positiver Effekt. Zugleich hat sich die Rechnungs- und Auswertungsqualität signifikant erhöht. «

Patrick Burg

Teamleiter Abrechnung der
lekker Energie GmbH

**Schlanke, effiziente
Abrechnungsprozesse**

Mit der Integration in den Konzernverbund der SWK Stadtwerke Krefeld AG stand die lekker Energie GmbH vor der Herausforderung, sich mit schlankeren Strukturen neu aufzustellen, ohne ihre Stärken im Kundenservice aufzugeben. „Wir wollten das Richtige richtig tun und besser, effizienter und effektiver werden“, so Pablo Simonsmeier. Im Zuge tiefgehender Benchmark- und Prozessanalysen wurde gemeinsam eine Reihe bereichsübergreifender Optimierungsmaßnahmen eingeleitet. Ein Schwerpunkt lag dabei im Bereich Abrechnung.

Patrick Burg, Teamleiter Abrechnung der lekker Energie GmbH, beschreibt die besonderen Anforderungen, die in Lastspitzenzeiten an das Kundenkontaktcenter sowie das Dokumentenmanagement gestellt werden: „Mit kVASy® 5 ergab sich für uns die Möglichkeit, diesen Prozess einfacher, schneller und kostengünstiger

zu gestalten. Bislang mussten wir an wenigen Tagen im Monat 20.000 Rechnungen gebündelt versenden. Für unser Kundenzentrum bedeutete das natürlich eine erhebliche Mehrbelastung, die sich auch im Call-Aufkommen bemerkbar machte. Jetzt ist das Aufkommen geglättet, was sich natürlich auch positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.“

Professionelle Umsetzung in time and budget

Als langjähriger Partner der SIV.AG nahm die lekker Energie GmbH aktiven Einfluss auf die Entwicklung einer automatisierten Rechnungsprüfung. Eine solche Funktionalität gab es bereits in kVASy®, es wäre aber nicht sinnvoll gewesen, sie auf die Spezifika eines der größten Kunden der SIV.AG „umzubiegen“. Vielmehr konzipierte Christoph Rohling, Fachbereichsleiter Abrechnungsservice der SIV.AG, gemeinsam mit Torsten Bechmann aus seinem Team eine zukunftsstarke Individualentwicklung (>> 510005 kVASy® Rechnungsplausibilisierung (VA TK)). In vier Monaten setzte die SIV.AG alle Anforderungen um. Parallel zum Tagesgeschäft waren auf Seiten der lekker Energie GmbH drei Mitarbeiter aus den Bereichen IT und Abrechnung eingebunden. „In Christoph Rohling und Torsten Bechmann standen uns zwei langjährig erfahrene und sehr verlässliche Ansprechpartner zur Seite, die persönlich Verantwortung übernommen haben und sich unbürokratisch für uns engagierten“, so Pablo Simonsmeier: „Ihrer besonnenen und professionellen Arbeitsweise ist es zu verdanken, dass wir hinsichtlich Kosten, Zeit und Qualität stets im grünen Bereich geblieben sind und sogar einen Monat vorfristig fertig werden konnten.“

Einfach effektiver und effizienter

Bleibt die Frage, was die Automatisierung der Abrechnungsprozesse in der Praxis gebracht hat. Patrick Burg betont, dass schon heute eine deutliche Entlastung in Lastspitzen zu spüren ist: „Durch die gleichmäßige Verteilung der Fälligkeiten ergibt sich ebenfalls im Mahnwesen ein positiver Effekt. Zugleich hat sich die Rechnungs- und Auswertungsqualität signifikant erhöht. Früher mussten mühsam Abgleiche und Auswertungen zu den Rechnungsläufen erstellt werden, bevor

wir die schon korrekten Rechnungen versenden konnten. Heute sind wir deutlich schneller und können uns ganz auf die automatisch nach unseren individuellen Vorgaben ausgefilterten Rechnungen konzentrieren und die Probleme beheben. Alle anderen Rechnungen liegen bereits am nächsten Morgen zum Druck und Versand im Dokumentenmanagement bereit. Wir sind einfach effektiver und effizienter. Das stellt den Kunden zufrieden, denn er bekommt seine Verbrauchsabrechnung nun innerhalb kürzester Zeit.“

Für die Zukunft plant die lekker Energie GmbH eine Erweiterung der automatisierten Rechnungserstellung, so dass verschiedene Prüfparameter eingestellt und analysiert werden können. All das natürlich mit Unterstützung der SIV.AG. (as)



Seit 2000 erfolgreich am Markt

Seit dem Jahr 2000 beliefert die lekker Energie GmbH die Menschen mit Energie. Für Privat-, Gewerbe- und Großkunden ist lekker Energie einer der führenden bundesweiten Energieversorger, der Gas und Strom anbietet. Seit 2003 steht lekker Energie als einer der bedeutendsten Lieferanten von Ökostrom an private Haushalte für umwelt- und kundenfreundliche Produkte. lekker Energie ist eine 100-prozentige Gesellschaft der SWK Stadtwerke Krefeld AG, die zu den größten rein kommunalen Stadtwerken Deutschlands gehören. Gemeinsam versorgen lekker Energie und SWK mehr als eine halbe Million Kunden mit Energie.

▷ www.lekker.de



Christoph Rohling
 Fachbereichsleiter
 Abrechnungsservice
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-2013
christoph.rohling@siv.de