

Mobile Lösungen

Kommunikation bis in die Jackentasche

[06.11.2013] Für manche ist es eine notwendige Prozedur, für andere einfach nur lästig. Die Zählerstandablesung ist immer mit einem gewissen Aufwand verbunden. Eine neue Methode verspricht Abhilfe: Mittels Smartphone könnten Hausbesuche und Postverkehr bald der Vergangenheit angehören.

Es gibt Kundeninteraktionen, die so selten stattfinden, dass die Frage erlaubt ist, ob eine Automatisierung Sinn macht und in der Praxis überhaupt funktioniert. Das jährliche Ablesen von Zählern für Wasser, Strom und Gas ist dafür ein Paradebeispiel. Für den Kunden tritt dieses Ereignis so vereinzelt auf, dass er nicht bereit sein wird, einen größeren Aufwand zu betreiben. Für die Stadtwerke und Versorgungsunternehmen ist dieser Prozess durch die große Zahl der Zählerablesungen aber interessant. Zwar wurde in den vergangenen Jahren das eigentliche Ablesen weitgehend an den Kunden ausgelagert, doch erfolgt die Rückmeldung meist in Papier- oder Postkartenform. Diese Daten müssen entweder manuell erfasst oder automatisiert in digitaler Form gespeichert werden. Beide Verfahren sind vergleichsweise aufwändig und fehleranfällig.

Komfort dank Smartphone

Da Kunden immer mehr Geschäftsvorfälle mit ihrem Smartphone abwickeln, ergeben sich auch für Stadtwerke und Versorger in diesem Bereich neue Möglichkeiten. Der Clou an dieser Lösung besteht darin, dem Kunden das gewohnte Benutzererlebnis einer App zu vermitteln, ohne dass dieser eine solche installieren muss, und ihm gleichzeitig einen höheren Komfort als bei der bisherigen Papierform zu bieten. Zunächst wird der Kunde in gewohnter Form per Brief angeschrieben. Im Anschreiben wird ein kundenindividueller QR-Code eingedruckt, den der Kunde mit seinem Smartphone abfotografiert. Die meisten Smartphone-Nutzer kennen dieses Verfahren aus anderen Bereichen und machen das routiniert. Der QR-Code leitet den Kunden auf die Website der Stadtwerke, wo ein so genannter Formularassistent die Zählerstand-Erfassungsmaske für das Smartphone optimiert darstellt. Durch den QR-Code ist die Maske bereits mit den relevanten Daten wie Straße, Ort und Zählernummer richtig vorbelegt. Der Kunde muss nur noch den aktuellen Zählerstand erfassen. Hier spielt das System die Stärken der direkten Online-Eingabe aus. Liegt der vom Kunden eingegebene Wert außerhalb definierter Plausibilitätsgrenzen, kann der Formularassistent sofort reagieren. So kann der Nutzer auf eine ungewöhnliche Abweichung hingewiesen werden. Der Kunde kann dann einfach mit dem Smartphone ein Foto des Zählerstands machen. Abschließend wird er noch um eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer für Rückfragen gebeten. Auch diese Werte können bereits vorbelegt sein, sofern sie der Versorgungsbetrieb kennt.

Fehlerfreie Ablesung

Diese Form der Zählerablesung erzeugt für den Kunden und das Versorgungsunternehmen gleichermaßen Vorteile. Für den Kunden ist das Verfahren wenig aufwändig. Durch die individuelle Vorbelegung der Erfassungsmasken sinkt nicht nur sein Eingabeaufwand. Er kann gleichzeitig etwaige Fehler in den Stammdaten des Versorgers sofort korrigieren. Durch die unmittelbare Plausibilitätsprüfung kann sich der Kunde sicher sein, den Wert richtig abgelesen zu haben. Er muss sich keine weiteren Gedanken machen und spart den Weg zum Briefkasten. Aus Sicht des Versorgungsunternehmens sind die Vorteile noch größer. Zum einen werden die Zählerstände schnell und fehlerfrei erfasst. Etwaige Fehler

beim Ablesen, die früher erhebliche Nacharbeiten und teilweise Mitarbeiterbesuche vor Ort zur Folge hatten, werden durch die direkte Plausibilitätsprüfung vermieden. Die Möglichkeit, ein Foto zu senden, erlaubt zudem eine einfachere Fehlerbehebung. Da die Daten nicht noch einmal maschinell oder manuell erfasst werden müssen, wird auch hier eine Fehlerquelle ausgeschaltet. Die Daten stehen in hoher Qualität sofort in den erforderlichen Fachanwendungen zur Verfügung. Aus diesem Vorgehen ergibt sich ein erhebliches Potenzial zur Kostensenkung. So werden die Portokosten für die Rücksendung der Meldekarte vermieden. Des Weiteren entfallen die Kosten für die manuelle oder maschinelle Verarbeitung der Rücksendungen. Darüber hinaus sinken die Kosten für die Behandlung von fehlerhaften Zählerablesungen oder Erfassungsvorgängen, weil diese schlichtweg vermieden werden.

Imagepflege für Unternehmen

Perspektivisch ergibt sich aus diesem Verfahren noch ein weiterer Vorteil für die Versorger: Das Verfahren ist innovativ und trägt zum positiven Image des Versorgungsunternehmens bei. Wichtiger ist jedoch, dass die Kunden an die Nutzung digitaler Kommunikationswege herangeführt werden. Gibt der Kunde eine E-Mail-Adresse an, können künftig nicht nur die Zählerablesung, sondern auch andere Transaktionen digital erfolgen. Auch hier kann das Versorgungsunternehmen punkten, wenn es sich für die richtige technologische Basis entschieden hat. Lösungen wie von Anbieter cit intelliForm erleichtern die Erstellung und den Betrieb solcher assistentengestützter Formulare erheblich. Eine komfortable, grafische Modellierung ersetzt das Ausprogrammieren jedes Formulars und ermöglicht die Entwicklung auch für Fachabteilungen. Responsive Design und der Einsatz von HTML 5 sorgen dafür, dass das Formular aus einer Quelle auf praktisch allen Geräteklassen komfortabel nutzbar ist, vom Desktop-Rechner über Tablets bis hin zum Smartphone. Das Ergebnis fühlt sich auf dem Mobilgerät an wie eine App. Gleichzeitig sind die Verfahren auch über die klassischen Browser am PC anwendbar. Das Versorgungsunternehmen kann damit immer mehr Kundenvorgänge im Self-Service über den PC oder auf mobilen Geräten auf einer einheitlichen Plattform umsetzen.

Zusammenfassend wird deutlich, dass auch Vorgänge wie die jährliche Zählerablesung, die für die Kunden zunächst aufgrund der niedrigen Frequenz nicht automatisierbar erscheinen, mit der richtigen Kombination von Technik und Prozessvorteilen für alle Beteiligten gut umsetzbar sind. Smartphones und andere mobile Endgeräte wie Tablets bieten für Stadtwerke und Versorgungsunternehmen einen weiteren interessanten Kommunikationskanal zu ihren Kunden – quasi bis in die Jackentasche oder auf den Wohnzimmertisch.

()

Dieser Beitrag ist in der Oktober-Ausgabe von stadt+werk im Schwerpunkt Mobile Lösungen erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, App