

Vorinkasso : eine Lösung für säumige Zahler im Energiebereich

Autor(en): **Landolf, Urs**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **96 (2005)**

Heft 20

PDF erstellt am: **20.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-857859>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Vorinkasso – eine Lösung für säumige Zahler im Energiebereich

Die nachlassende Zahlungsmoral bei einem Teil der Privat- und Gewerbekunden und das Risiko zunehmender Debitorenverluste verlangen nach neuen Lösungen. Das Vorinkasso mit dem Prepayment-System PMS-400 hat sich seit seiner Einführung im Jahr 2004 bestens bewährt.

■ Urs Landolf

Aufgabenstellung

Die BKW FMB Energie AG (BKW) sieht sich wie andere Stromanbieter mit einer steigenden Zahl säumiger Rechnungszahler konfrontiert. Eine intelligente, für Anwender und Kunden einfach handhabbare Inkassolösung kann einen wesentlichen Beitrag zur Eindämmung des Problems leisten.

Weil die herkömmlichen Münz- und Schlüsselzähler ans Ende ihrer Lebensdauer gelangten und in den verschiedenen Regionalvertretungen der BKW unterschiedliche Inkassolösungen eingesetzt wurden, fand im Jahr 2002 eine breit abgestützte Evaluation eines einheitlichen Nachfolgesystems statt. Neben dem bargeldlosen Zahlungsverkehr war auch eine möglichst einfache Handhabung auf einer heute gängigen Bedienoberfläche gefordert. Den Zuschlag erhielt das Prepayment-System PMS-400 des deutschen Herstellers PMS Elektronik GmbH aus Waibstadt.

Systembeschreibung

Das System zeichnet sich durch einen äusserst einfachen und soliden Aufbau aus. Es besteht im Wesentlichen aus dem Prepayment-System mit integriertem Standardzähler und der Mecona-Software auf Windows-Basis. Zusammen mit Kartenleser und Chipkarten ergibt sich ein modernes, multifunktionales und kostengünstiges Abrechnungssystem.

Adresse des Autors

Urs Landolf
Produktmanager
Dipl. Ingenieur HTL/NDS
BKW FMB Energie AG
Zähler- und Rundsteuertechnik
Viktoriaplatz 2
3000 Bern 25

Das PMS-System stellt neben dem Vorinkasso der Energie auch eine situationgerechte Schuldentilgung sicher. Der Austausch der Daten zwischen Kunde und Energieversorger wird durch günstige Chipkarten gewährleistet. Als besonders nützlich hat sich die TAN-Funktion erwiesen: Sie erlaubt ein Nachladen von Guthaben «auf Distanz» – der Kunde muss also nicht mehr mit seiner Karte und dem entsprechenden Bargeld persönlich in einer Regionalvertretung erscheinen.

Es stehen sowohl direkt messende Systeme für Privat- und Gewerbekunden als auch ein System für Wandlermessung im Gewerbe- und Industriebereich zur Verfügung. Als Zähler sind momentan die Typen ZMD120AP und ZMD310 / 410 der Firma Landis+Gyr im Einsatz. Lösungen für Enermet und weitere Lieferanten existieren ebenfalls.

Das PMS-System kann einerseits kundenbezogen für das Inkasso bei bestimm-

ten Kunden, aber auch in der Betriebsart «rückbuchend» z.B. in Waschküchen oder in Sportanlagen zur verursachergerechten Verrechnung der Energiekosten eingesetzt werden. Die BKW setzt das Gerät zurzeit nur als «Münzzähler-Ersatz», also kundenbezogen, ein.

Die BKW betreibt das System mit einer zentralen Access-Datenbank und dezentral an den Standorten ihrer acht Regionalvertretungen zwischen Pruntrut und Gstaad. Durch seine Einfachheit in Aufbau und im Betrieb eignet sich das System für kleine Elektrizitätsversorgungen ebenso wie für den Einsatz in grossen Stadt- und Überlandwerken.

Systemeinführung

Parallel zur technischen Einführung und der Anwenderschulung sollte auch der bis dahin in den Regionalvertretungen unterschiedlich gelöste Inkassoprozess vereinheitlicht werden. Es nahm viel Zeit in Anspruch, diesen Prozess zu erstellen. Die Anwenderschulung in den Regionalvertretungen wurde schliesslich von Frühling bis Herbst 2004 durchgeführt. Die gewählte Art der Schulung, eine Mischung aus Frontalunterricht und



Bild 1 Systemkomponenten.



Bild 2 PMS-400 in der Praxis: Einsatz des PMS-400-Systems in der Messung eines Restaurants. Durch einfaches Stecken seiner Karte kann der Kunde jederzeit sein Restguthaben kontrollieren.

Workshop mit allen Anwendern über das gesamte Themenspektrum hinweg (Inkassoprozess und Systembedienung), stellte sich als problematisch heraus.

Eine ergänzende Schulung anhand konkreter Kundendaten im «Learning by doing»-Prinzip vermittelte den direkt betroffenen Mitarbeitenden die notwendigen Kenntnisse und stellte eine wertvolle Ergänzung dar.

Betriebserfahrungen

Die Erfahrungen nach nunmehr einjährigem Betrieb lassen auf eine gute Akzeptanz bei den Anwendern und bei den Kunden schliessen. Innerhalb dieses ersten Betriebsjahres wurden über einhundert Systeme montiert. In Einzelfällen genügte die blossе Ankündigung des Einbaus, um chronische Nichtzahler mit teils grösseren Geldbeträgen in den Regionalvertretungen erscheinen zu lassen. Sehr geschätzt wird die Möglichkeit, zusammen mit dem säumigen Kunden einen individuellen Weg zu finden, wie er seine Schulden situationsgerecht und systematisch abbauen und durch das Vorinkasso des laufenden Energiebezugs keine neuen Schulden auflaufen lassen kann. Mit Hilfe des PMS-Systems konnten von den ausstehenden Beträgen innerhalb des

ersten Jahres rund vierzig Prozent einkassiert werden.

Die BKW nimmt das System beim Kunden standardmässig mit der TAN-Funktion in Betrieb. Damit kann das System auch bei Abwesenheit des Kunden eingeschaltet werden. Die anfängliche Befürchtung, die Kunden könnten mit der Eingabe der Transaktionsnummer überfordert sein, stellte sich als unbegründet heraus.

Wie jede Softwarelösung verlangt auch die Mecona-Software eine gewisse Disziplin und Regelmässigkeit in der Anwendung. Die Erfahrungen in der Schulung externer Kunden zeigt, dass das System sowohl im administrativen Bereich wie in der Praxis schnell erlernt und zuverlässig bedient werden kann.

Zukunft

Die Weiterentwicklung von Hardware und Software ist gewährleistet. Als Neuerung wird ab Herbst 2005 eine neue Prozessorvariante erhältlich sein, die die Zählerdaten via der heute üblichen CS-Schnittstelle vom Zähler übernimmt. Damit lassen sich in der ebenfalls überarbeiteten Mecona-Software neue Funktionalitäten realisieren. Zum Beispiel wird es möglich sein, neben der Energie in Zukunft auch die Leistung und die Blindenergie direkt zu verrechnen. Im Weiteren können die Geräte wahlweise mit einer optischen Schnittstelle ausgerüstet werden, um die Geräte im laufenden Betrieb auf eine neue Firmware aufdatieren zu können.

Das PMS-System wird momentan als Insel-Lösung betrieben. In Arbeit sind Schnittstellen zu den Systemen SAP und ISE. Die SAP-Schnittstelle ist in Deutschland bereits realisiert. Die Schnittstelle zur ISE-Welt wird mit zwei Pilotkunden noch dieses Jahr realisiert. Als Fernziel ist die völlige Integration der Mecona-Bedieneroberfläche in die jeweilige Systemumgebung vorgesehen.

Ebenfalls in Vorbereitung ist ein Kassenautomat mit Netzwerkanbindung, der es dem Kunden ermöglicht, Bargeld auf seine Kundenkarte zu laden, ohne dafür am Schalter anstehen zu müssen.

Fazit

Die BKW FMB Energie AG ist auf Grund des ersten Betriebsjahres überzeugt, für ihre Bedürfnisse ein flexibles, einfaches und kostengünstiges Inkassohilfsmittel gefunden zu haben. Die Möglichkeit, dem Kunden die vollständige Verantwortung zu überlassen, ohne neue und teure Inkassofälle zu riskieren, hat sich bestens bewährt. Dem PMS-400-System wird eine breite Akzeptanz von kleineren und grossen Energieversorgungsunternehmen entgegengebracht. Das beweisen die Verkaufszahlen in der Schweiz eindrücklich.

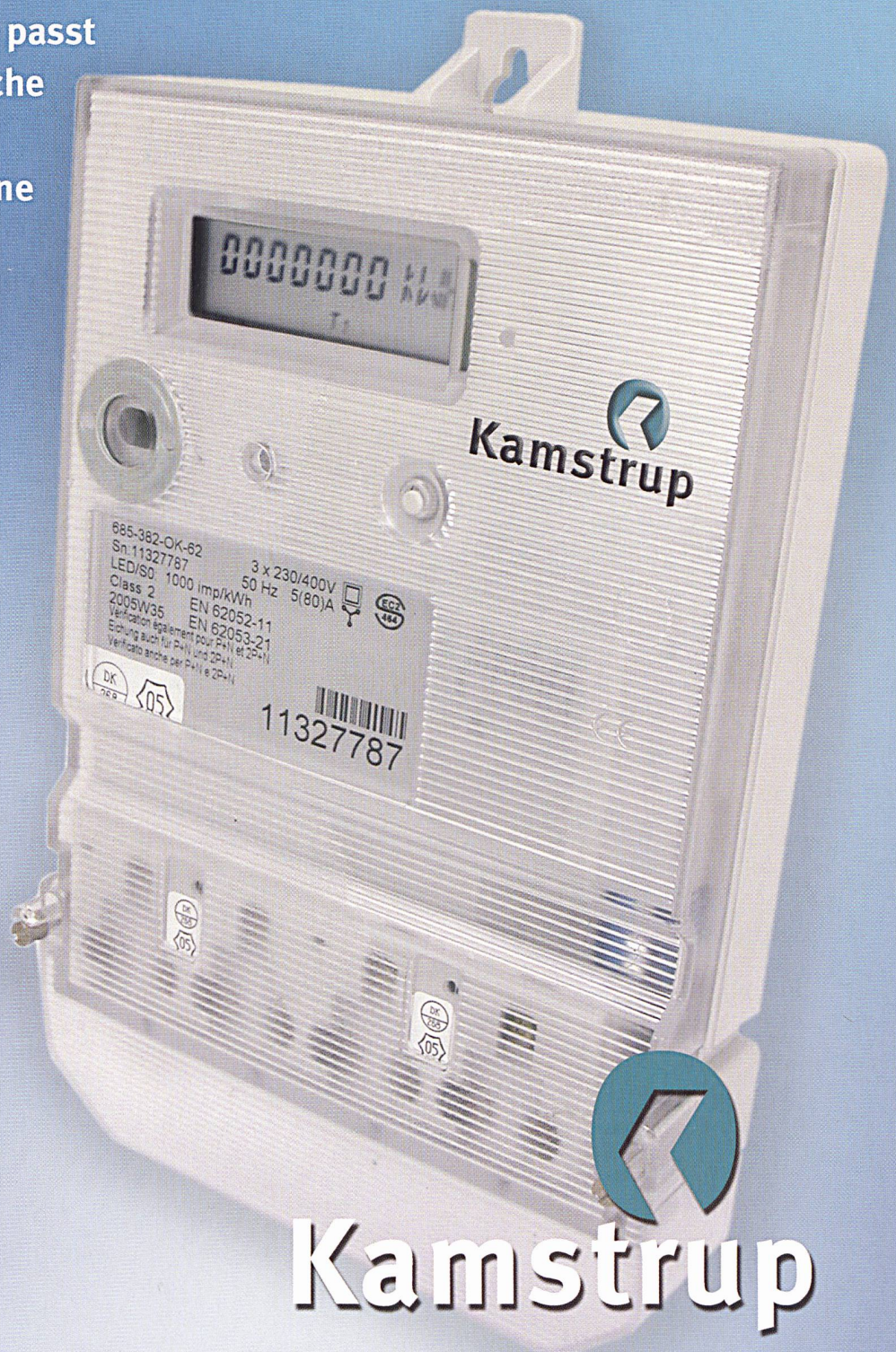
Paiement au préalable: une solution pour les payeurs retardataires dans le domaine de l'énergie

Le manque de morale d'une partie des clients privés et des PME quant au paiement de leur électricité et le risque de pertes croissantes encouru par les débiteurs exigent de nouvelles solutions. Le paiement au préalable grâce au Prepayment-System PMS-400 a fait ses preuves depuis son introduction en 2004.

Kamstrup K382 – Slim-Line 3-phasiger E-Zähler als Ersatz des MG20

Messtechnische Lösungen für Versorgungsunternehmen

Die Slim-Line Variante passt
in die bestehende Nische
des MG20.
Innovatives Design ohne
zusätzliche Montage-
kosten.



Kamstrup A/S, Schweiz
TEL: +41 43 455 7050
FAX: +41 43 455 7051
info@kamstrup.ch
www.kamstrup.ch


Kamstrup