

FACHBEITRAG



FACHBEITRAG

Wie kommt der Kunde digital zum Hausanschluss?

Das Netzkundenportal hilft, den Service zu automatisieren und verbessert die Datenqualität

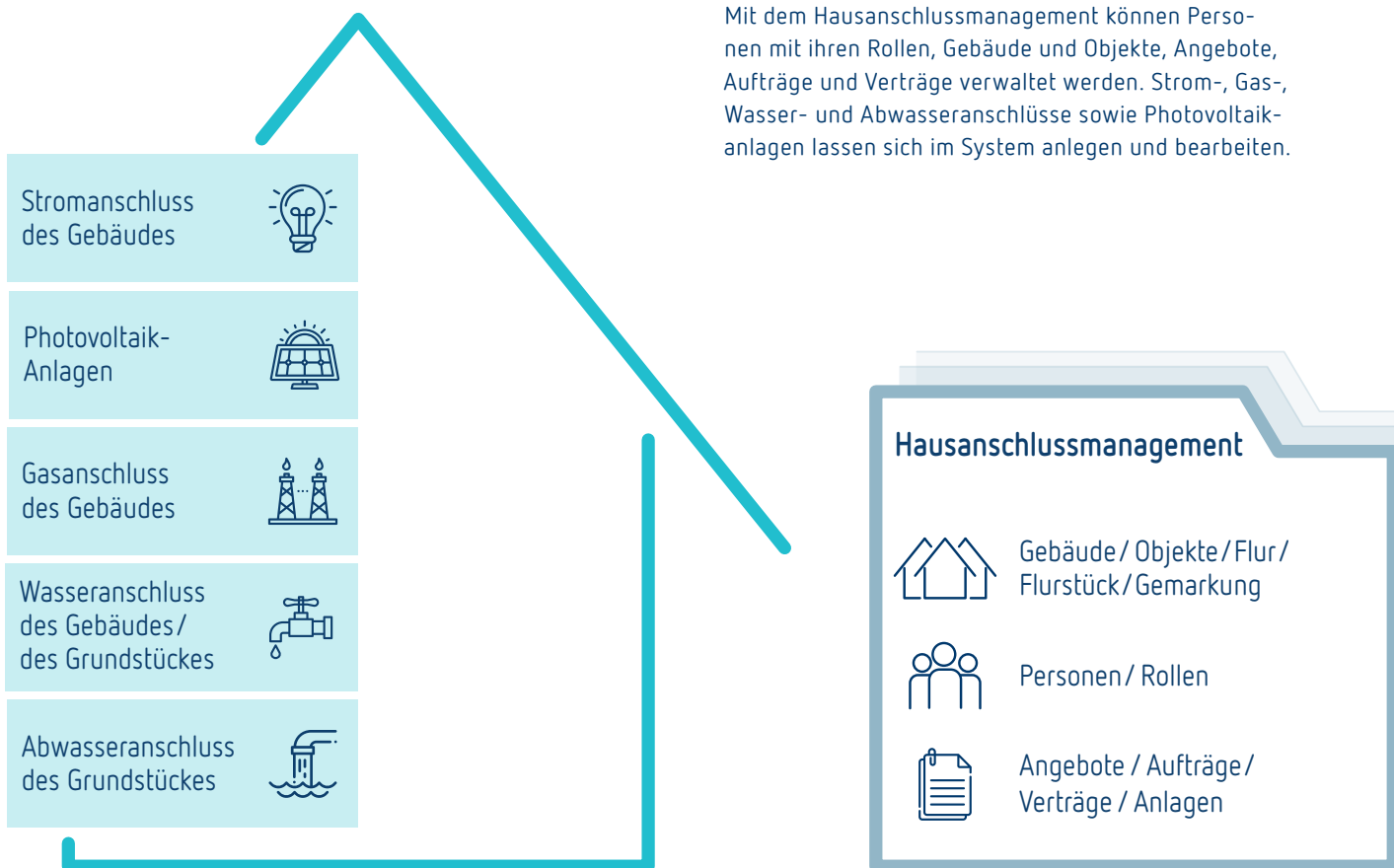
Netzkundenportal

Die Aufgaben für die Netze werden immer umfangreicher und die Kontaktpunkte zum Endkunden zahlreicher. Vor diesem Hintergrund erscheint es lohnend, die entsprechenden Prozesse zu digitalisieren. Die Vorteile: Die eigene Service-Abteilung wird entlastet, die Datenqualität steigt, weil die eingegebenen Daten sofort plausibilisiert werden, und letztlich empfinden auch die Endkunden den digitalen Weg als sehr komfortabel. Mit dem Netzkundenportal von Schleupen lässt sich die Digitalisierung des Hausanschlussprozesses oder des Anschlusses einer PV-Anlage nach Maß realisieren.

Im Netzbetrieb gab es früher wenige Kontaktpunkte zum Endkunden. Die wesentliche Kommunikation des Verteilnetzbetreibers fand mit dem Lieferanten statt. Die geringe Zahl der Interaktionen mit dem Kunden ließ sich gut manuell bearbeiten. Inzwischen gibt es deutlich mehr Anlässe, zu denen der Verteilnetzbetreiber mit dem Endkunden in Kontakt treten muss. Er muss beispielsweise den Netznutzer registrieren und seine Stammdaten verwalten. Er muss sich mit der Genehmigung von privaten Photovoltaikanlagen beschäftigen und die Netznutzung für diese abrechnen. Smart Metering erfordert entsprechende Dashboards, an denen der aktuelle Verbrauch dargestellt werden muss. Kunden müssen informiert werden und Anträge auf Hausanschlüsse müssen ebenfalls entgegen genommen und bearbeitet werden.

Die Vielfalt der Aufgaben macht eine manuelle Bearbeitung sehr aufwendig und unübersichtlich. Es ist deshalb heute sinnvoll, die Kundenprozesse eines Verteilnetzbetreibers zu digitalisieren. Außerdem empfinden immer mehr Verbraucher die digitalen Wege der Kontaktaufnahme als viel komfortabler. Von der Kommunikation mit ihrem Lieferanten sind sie außerdem gewohnt, beispielsweise über Portale rund um die Uhr zu kommunizieren. Diesen Service wollen sie auch bei anderen Markttrollen genießen.

Das Netzkundenportal erlaubt es, diese Kundenserviceprozesse für Netzbetreiber einfach zu automatisieren, wie es bislang nur für den Lieferanten möglich war. Während die Lieferantenprozesse eng mit der Vertragsabrechnung in Schleupen.CS verzahnt sind, ist das Netzkundenportal per Web-Service eng in das Projekt- und Hausanschlussmanagement integriert. Mit dem Hausanschlussmanagement können Personen mit ihren Rollen, Gebäude und Objekte, Angebote, Aufträge und Verträge verwaltet werden. Strom-, Gas-, Wasser- und Abwasseranschlüsse sowie Photovoltaikanlagen lassen sich im System anlegen und bearbeiten.



Eine Akte für alles: In der Hausakte werden nicht nur alle Anschlüsse eines Gebäudes erfasst, sondern auch alle Daten bis hin zum Flurstück, Personen und Rollen sowie alle wichtigen Dokumente zum Anschluss.

Der Hausanschlussprozess umfasst deutlich mehr Funktionen als nur den Download von Anträgen, Verträgen und Anweisungen in PDF-Dokumenten. Er stellt einen durchgängig digitalen Ablauf dar – von der Eingabe der Daten durch den Antragsteller, über die interne Verarbeitung bei der Netzgesellschaft, die Wahl des Installateurs bis hin zur Unterstützung bei der Koordination der Baumaßnahmen, der Bereitstellung des gewünschten Anschlusses und der Abrechnung. Die Bedeutung des Anschlusses von PV-Anlagen wird in den nächsten Jahren rasant zunehmen, wenn die Ausbauziele des Gesetzgebers von 215 Gigawatt installierter Leistung bis zum Jahr 2030 erreicht werden sollen. Bis dahin müssten nämlich noch circa sechs Millionen Anlagen ans Netz. Auch hier kann der Antrags- und Genehmigungsprozess über das Portal abgewickelt werden. Dabei können zusätzlich die Installateure mit angelegt werden. Denn aufgrund der hohen Komplexität der Datenlage wird die Meldung der Inbetriebnahme meist nicht durch den Eigner, sondern den technischen Fachmann durchgeführt.

Über das Portal lassen sich Anträge mit allen notwendigen Daten und Dokumenten erfassen. Der Vorteil: Die Daten werden genau so eingegeben, wie sie vom System bzw. dem jeweiligen Antrag benötigt werden. Außerdem sorgen Pflichtfelder dafür, dass Anträge möglichst vollständig eingereicht werden. Optional lassen sich die Angaben über GIS-Daten oder eine GIS-Anbindung sogar direkt plausibilisieren und ergänzen. Das erspart viel Aufwand und vor allem spätere Rückfragen. Zudem erhält der Antragsteller direkt mit dem Antrag eine ungefähre Preisindikation. Im zweiten Schritt sollen die Daten und Dokumente automatisiert vom System entgegengenommen werden. Hausakten, Objekte und Personen werden mit Workflow-Unterstützung angelegt und Vorgänge gestartet. Aufgaben informieren die Mitarbeitenden über zu ergänzende Daten und sorgen für einen fortlaufenden Prozess.

Da Digitalisierung zum Umfang der Aufgaben, die in einem Unternehmen anfallen, passen sollte, ist der Funktionsumfang des Netzkundenportals frei wählbar. So kann es beispielsweise auch als reine Lösung zur Datenerfassung realisiert werden – ohne Registrierung und ohne den anschließenden Hausanschluss-Workflow. Trotzdem profitiert der Netzbetreiber von vollständigen Daten und kann die Bedürfnisse seines Kunden nach einem 24/7-Service befriedigen, während im Hintergrund alle Prozesse weiterhin manuell erledigt werden. Da das Netzkundenportal modular aufgebaut ist, lassen sich die weiteren Funktionalitäten durch nachträgliche Erweiterungen jederzeit nachrüsten. So kann das Portal auch schrittweise in mehreren Einzelprojekten eingeführt werden. ■

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 -3500
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de