



Kundenselbablesung bei Energieversorgern

Ausgangssituation

Das Ablesen der Zähler für Strom und andere Energiearten durch Ablesepersonal ist personalintensiv und damit kostspielig. Im ländlichen Raum sind die Zähler oft weit voneinander entfernt, im städtischen Bereich kommt oft das Problem der Kundenabwesenheit hinzu.

Die Lösung: Kundenselbablesung

Viele Energieversorger haben daher auf Kundenselbablesung umgestellt. Die Kunden erhalten Ablesekarten und tragen den Zählerstand selbst ein. Durch Ablesung beim Zählertausch, bei Besitzwechsel und bei gelegentlichen Stichproben wird sichergestellt, dass möglichst wenig falsche oder fehlerhafte Einträge gemacht werden. Außerdem können die Energieversorger über Prognoseschätzungen die voraussichtliche Bandbreite für den neuen Zählerstand errechnen.

Die neue Ablese-Methode gemeinsam mit dem enormen Einsparungspotential der automatisierten Belegerfassung konnten die Kosten des Zählerablesens erheblich reduzieren, sodass sich das Beleglesesystem in wenigen Monaten amortisierte.

Scannen

Die Ablesekarten werden – meist gleich in der Poststelle – mit einem Hochleistungsscanner erfasst. Durch den Einsatz einer Blindfarbe auf dem Kartenvordruck werden störende Formularlinien vermieden, wodurch die nachfolgende Erkennung wesentlich verbessert wird.

Import und Erkennung

Die Bilddateien werden automatisch in das Beleglesesystem importiert und alle vordefinierten Ausfüllbereiche gelesen. Dabei werden im Bereich der numerischen Handschrift mindestens 97 % der Zeichen mit ausreichender Sicherheit gelesen. Lediglich max. 3 % der Zeichen werden für eine Rückfrage vorgemerkt. Um zu vermeiden, dass die wenigen falsch erkannten Zeichen in das System übernommen werden, sind im Programm zahlreiche Plausibilitätsregeln eingebaut. Liegt beispielsweise ein Zählerstand nicht im vermuteten Prognosebereich, so wird er zur Vorlage vorgemerkt.

Nachbearbeitung

Die Mitarbeiter der Tarifgruppe bekommen nur jene wenigen Belegstellen vorgelegt, bei denen Zeichen nicht oder nicht sicher erkannt werden konnten oder wo Plausibilitäten nicht aufgegangen sind. Für die Plausibilitätskontrollen werden Daten aus SQL-Datenbanken (z.B. Oracle, SQL) herangezogen.

Belege, bei denen die Korrektur oder Bestätigung nicht sofort möglich ist (z.B. Rückfrage beim Kunden notwendig), können zurückgestellt, einem Sonderbearbeitungsplatz zugeordnet oder für die manuelle Bearbeitung ausgesteuert werden.

Datenexport

Die fertigen Belegstapel werden wieder automatisch dem Export zugeführt. Dabei werden Daten in die SQL oder Oracle-Datenbank zurückgeschrieben oder als „flacher File“ zur Abholung für nachfolgende Programme bereitgestellt. Gleichzeitig werden Text- und Bilddateien für die Archivierung und für Sonderaufgaben bereitgestellt.

Weitere Anwendungen bei Energieversorgern

Durch die Liberalisierung des Strommarktes setzen österreichische Energieversorger verstärkt auf Marketing, um bestehende Kunden zu halten und neue zu gewinnen. Da diese Unternehmen Papyrus Capture als leistungsfähiges und zuverlässiges Werkzeug kennen gelernt haben, vertrauen viele auch für Marketing Aussendungen auf die Capture Software von ISIS Papyrus. Mit Papyrus Capture sind die Auswertungen von Aussendungsrückläufern schneller verfügbar und gleichzeitig werden die Erfassungskosten drastisch reduziert.

Realisierte Projekte

WIENSTROM GmbH
Energie AG Oberösterreich
EVN
KELAG
STEWEG