

Stromgeschäft „Fron- und Back-office“ SW Consulting

Projektbeschreibung

Die Umsetzung der Aufgabenstellung - Lieferung von elektrischer Energie an Endkunden - ist mit verschiedenen Aufgabenstellungen in den Bereichen Marketing, Kommunikation, Energieein- und -verkauf verbunden. Insbesondere im Verhältnis zu den Endkunden wurden ein Front- und ein Back-Office zur Betreuung und Verwaltung dieser Kunden aufgebaut. Ziel der Leistungen von SW Consulting ist es, den Kooperationspartnern einen weiterhin reibungslosen und möglichst wirtschaftlichen Fortgang des Stromgeschäftes mit *Lastprofilkunden* (Haushalts- und Gewerbekunden) sowie mit *„Lastgangkunden“* (Sonderkunden) zu ermöglichen.

Projektdaten

Die SW Consulting hat das Stromgeschäft 2006 mit ca. 400 Kunden aufgenommen. Bis Ende 2007 konnte die Anzahl der Kunden auf mehr als 2.500 ausgebaut werden.

Leistungen SW Consulting

Bei dem Front-Office handelt es sich um folgende Tätigkeiten: Kundenkontakt, Abschluss der Verträge mit den Kunden, Versand der Schreiben, Abbuchung der Abschläge, Zahlung der Netznutzungsentgelte, monatlicher Druck und Versand der Rechnungen für Lastgangkunden, Druck und Versand der Jahresverbrauchsabrechnung der Lastprofilkunden, Kontrolle der Zahlungseingänge, Druck und Versand von Mahnschreiben, Zahlung des Energiebezuges und der Netznutzung. Weitere Leistungen, wie z. B. Vertragsgestaltung, Energieeinkauf, Verkaufspreise, Anmeldungen an den Lieferanten und den Netzbetreiber, die Führung des Einkaufspools sowie sämtliche Back-office-Arbeiten gehören ebenfalls zu den Aufgaben der SW Consulting.

Im Einzelnen handelt es sich dabei um folgende Punkte:

- Ermittlung der Verkaufspreise
- Erarbeitung von Musterverträgen
- Flexibler Energieeinkauf mit Ausschreibung am Markt, Verhandlungen mit den Bietern und Prüfung der Verträge
- Erstellung von Angeboten
- Führung des Einkaufspools
- laufende Änderungen
- Abschlagsplan, Netznutzungsplan, Erstellung der Jahresverbrauchsabrechnung
- Erstellung der Monatsrechnung.
- Kontrolle der Energiebezugs- und Netznutzungsrechnungen.
- Erarbeitung von Bündelverträgen (z. B. Stadt oder Gemeinde)

Bis Ende 2007 wurden auch die nachfolgenden Leistungen erbracht (Umstrukturierung im Verfahrensablauf):

- Einpflegen in das DV-System
- Prüfung der Verträge und Vollmachten auf sachliche Richtigkeit.
- Kündigen der Verträge beim vorherigen Stromlieferanten des Neukunden.
- Anmeldung der Kunden beim Netzbetreiber mit Kontrolle der Netznutzungskosten.