

A nighttime aerial photograph of a city, likely Kaiserslautern, showing a central road with light trails from traffic. The city is illuminated by streetlights and building lights, with a large church visible on the left. The background shows rolling hills under a dark sky.

Automatische Zahlungszuordnung für Energieversorger

Wie die Stadtwerke Kaiserslautern ihre
Verbuchung von Überweisungen und Co.
optimiert haben

Aareal
YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE.

Wie eine virtuelle Kontonummer Fakten schafft

Diese Herausforderung kennen viele Energieunternehmen: Monat für Monat gehen tausende von Zahlungen auf dem Konto des Unternehmens ein – und jede einzelne von ihnen muss dem passenden Vertragskonto zugeordnet werden. Da das intern riesige Aufwände verursacht, ist bei der Zahlungszuordnung eine möglichst hohe Automatisierungsquote das A und O.



So auch bei den Stadtwerken Kaiserslautern: Dort arbeiten Iris Heil, Parthena Burger und Oliver Freitag seit einigen Jahren intensiv daran, die Zuordnung eingehender Zahlungen möglichst effizient zu managen. Bei Lastschriftinzügen ist das in der Regel kein Problem, da der Abbucher die entscheidenden Daten im Verwendungszweck selbst definiert. Ganz anders jedoch bei eingehenden Überweisungen, die bei den Stadtwerken Kaiserslautern immerhin rund 20 Prozent der Zahlungseingänge ausmachen: Bei diesen liegt es in der Hand des Kunden, beispielsweise den Betrag und den Verwendungszweck richtig einzugeben – Zahlendreher, falsche oder fehlende Daten können hierbei schnell passieren. Deshalb ist bei Überweisungen vergleichsweise oft unklar, welcher Geldeingang zu welcher Rechnung beziehungsweise welchem Vertragskonto gehört.

„Wir nutzen schon seit etwa 2005 den elektronischen Kontoauszug von SAP. Über die Jahre hinweg haben wir diesen konstant optimiert und so versucht, unsere Quote der automatisierten Verbuchung von Zahlungseingängen immer weiter zu erhöhen“, erzählt Iris Heil, Abteilungsleiterin Vertriebservice. „Allerdings waren zum Beispiel Vertragskonto- und Rechnungsnummern nicht immer eindeutig abgrenzbar, so dass wir über eine automatisierte Verbuchungsquote von etwa 67 Prozent nicht hinausgekommen sind. Da war noch Luft nach oben.“

20%

der Zahlungseingänge erreichen die Stadtwerke Kaiserslautern mittels Überweisung.



Die Stadtwerke Kaiserslautern

Die Stadtwerke Kaiserslautern, deren Wurzeln bis ins Jahr 1858 zurückreichen, sind aus der Gasanstalt Kaiserslautern AG und den Technischen Werken Kaiserslautern entstanden. Heute sind sie ein modernes, flexibles Dienstleistungsunternehmen mit den fünf Hauptgeschäftsfeldern Strom, Erdgas, Wasser, Fernwärme und Öffentlicher Personennahverkehr.



Virtuelle Kontonummer sorgt für Klarheit

Also machte sich das Team auf die Suche nach einer Lösung und stieß recht schnell auf das Konzept der virtuellen Kontonummern. Dabei wird jedem Vertragskonto eine individuelle Kontonummer zugeordnet, auf die der Kunde seine Zahlungen überweisen kann. Beim Empfänger gehen alle Zahlungen auf dasselbe Konto ein, sind über die virtuelle Kontonummer aber sofort und eindeutig zuzuordnen. Anfang 2018 nahmen die Stadtwerke Kaiserslautern Kontakt zur Aareal Bank auf, deren etabliertes BK01 Zahlungsmanagement auf virtuellen Kontonummern basiert.

„Für die Aareal Bank haben wir uns nicht zuletzt auch entschieden, weil sie uns eine Kombination aus SAP-Anbindung und virtuellen Kontonummern anbieten konnte.“

Iris Heil

Abteilungsleiterin Vertriebsservice



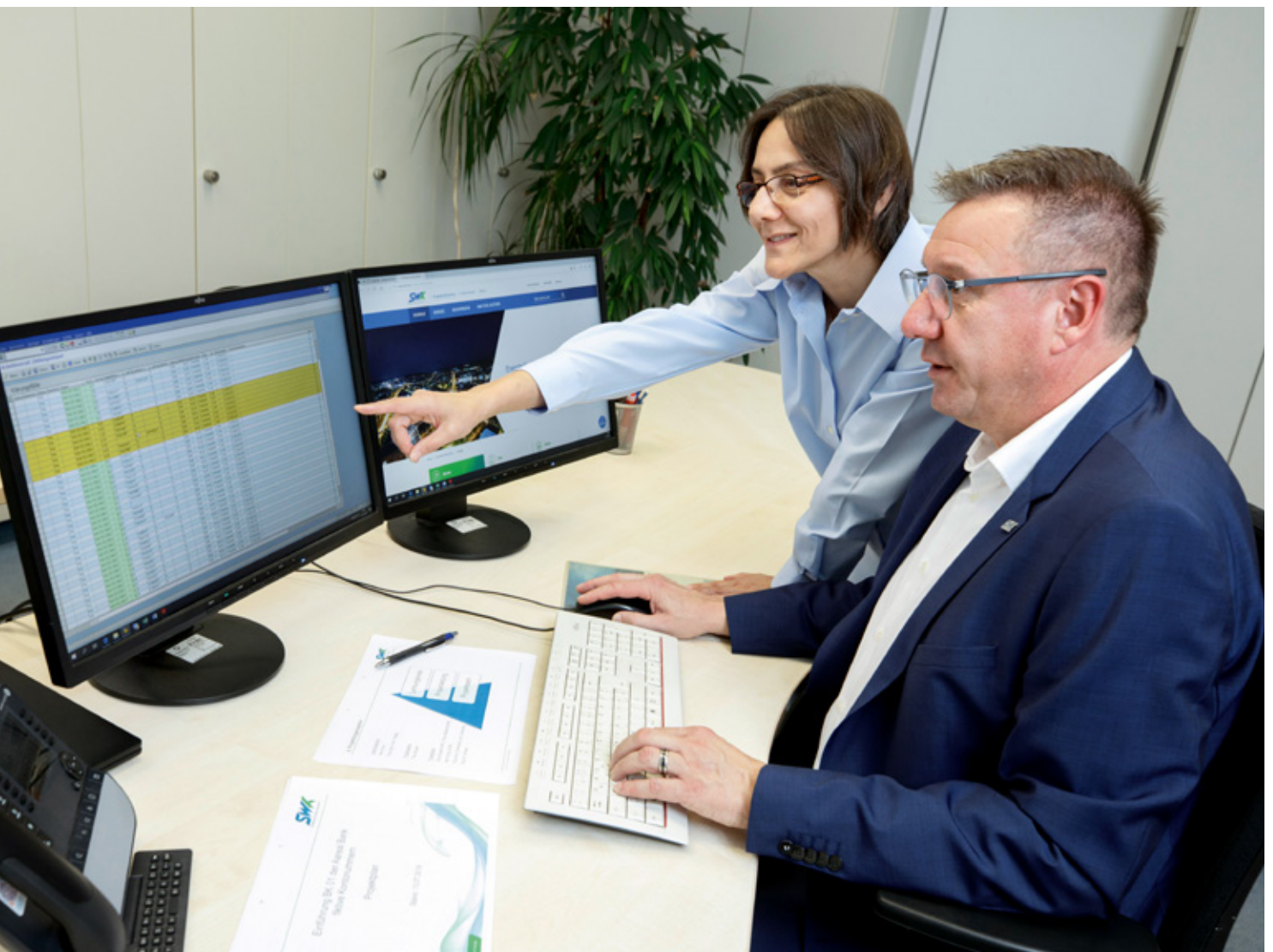
In einem Vororttermin mit einem Bestandskunden, der das BK01 Zahlungsmanagement bereits im Einsatz hatte, konnten die Projektbeteiligten einen Blick auf das Produkt in der Anwendung werfen. „Als zukünftige Key Userin konnte ich ganz konkrete Fragen aus der Arbeitspraxis stellen und anhand echter Fälle sehen, wie das System arbeitet. Das war für mich sehr überzeugend“, erzählt Parthena Burger, die als Projektleiterin bei den Stadtwerken Kaiserslautern für dieses Projekt eingesetzt war. Iris Heil ergänzt: „Für die Aareal Bank haben wir uns nicht zuletzt auch entschieden, weil sie uns eine Kombination aus SAP-Anbindung und virtuellen Kontonummern anbieten konnte. Die SAP-Anbindung war uns deshalb so wichtig, weil wir damit auf unsere bisherigen Optimierungsarbeiten am elektronischen Kontoauszug aufsetzen konnten. Und in den virtuellen Kontonummern sahen wir das Potenzial, unsere automatisierte Verbuchungsquote stark zu erhöhen.“





Das System testen, die Kollegen und Kunden abholen

Im Sommer 2018 gab es einen Kickoff-Termin mit allen Beteiligten – und nach dem Customizing der Systeme starteten die Stadtwerke Kaiserslautern im Herbst in die Testphase. „Ein paar Wochen lang haben wir das System getestet und dort Anpassungen vornehmen lassen, wo es nötig war“, erklärt Key Userin Burger. „Gleichzeitig hatte ich die Aufgabe, unsere Mitarbeiter und Kollegen abzuholen: Kundenservice, Vertrieb, Abrechnung, Buchhaltung, Controlling – sie alle galt es zu informieren, was das neue System kann und mit welchen Aufwänden die Einführung für sie verbunden ist.“ Ihre Kunden informierten die Stadtwerke zudem über die Website und in der Kundenzeitschrift über die Neuerung. Farbliche Hervorhebungen auf den angepassten Formularen sorgten zusätzlich für einen möglichst reibungslosen Übergang für die Kunden. Und schließlich war es soweit: Das Go-Live des neuen Systems erfolgte zum Jahreswechsel 2018/2019.





Die Erfahrungen bei den Stadtwerken Kaiserslautern im zweiten Jahr nach der Einführung sind positiv: „Wenn Kunden einen eigenen Verwendungszweck angeben, ist dieser aufgrund nicht eindeutiger Nummernkreise sehr schwer abzugreifen – an dieser Stelle sind wir mit unserem alten System an die Grenzen gekommen“, resümiert Frau Burger. „BK01 hingegen schafft heute Fakten, die der Kunde selbst nicht beeinflussen kann: Jeder Kunde hat eine individuelle Kontonummer, die uns eine eindeutige Zuordnung eingehender Zahlungen erlaubt. Das ist aus unserer Sicht der wichtigste Vorteil der Lösung.“

„BK01 schafft Fakten:
Jeder Kunde hat eine
individuelle Kontonummer,
die uns eine ganz eindeutige
Zuordnung eingehender
Zahlungen erlaubt.“

Parthena Burger
Projektleiterin/Mitarbeiterin
Debitorenmanagement



Weniger Zeitaufwand, seltenere Rückfragen

Die optimierte Zahlungszuordnung macht sich im Arbeitsalltag der Stadtwerke positiv bemerkbar. Dadurch, dass deutlich mehr Zahlungen automatisch verbucht werden können, fällt deutlich weniger Zeitaufwand für deren manuelle Prüfung und Verarbeitung an. Und auch die Kunden profitieren von dem neuen System. Da es weniger Unklarheiten rund um eingehende Zahlungen gibt, sind auch seltener Rückfragen beim Kunden nötig. Ihre Verbuchungsquote konnten die Stadtwerke Kaiserslautern bereits auf 83 Prozent verbessern, „und damit sind wir noch nicht am Ende“, sagt Oliver Freitag, Teamleiter Debitoren- und Datenmanagement. „Unser Ziel ist es, eine Quote von 85 bis 90 Prozent zu erreichen. Daran arbeiten wir aktuell gemeinsam mit der Aareal Bank. Wir treffen uns regelmäßig zu Optimierungsterminen und sorgen so für eine laufende Verbesserung des Systems.“

„Unser Ziel ist es,
eine Verbuchungsquote
von 85 bis 90 Prozent
zu erreichen.“

Oliver Freitag
Teamleiter Debitoren- und Datenmanagement



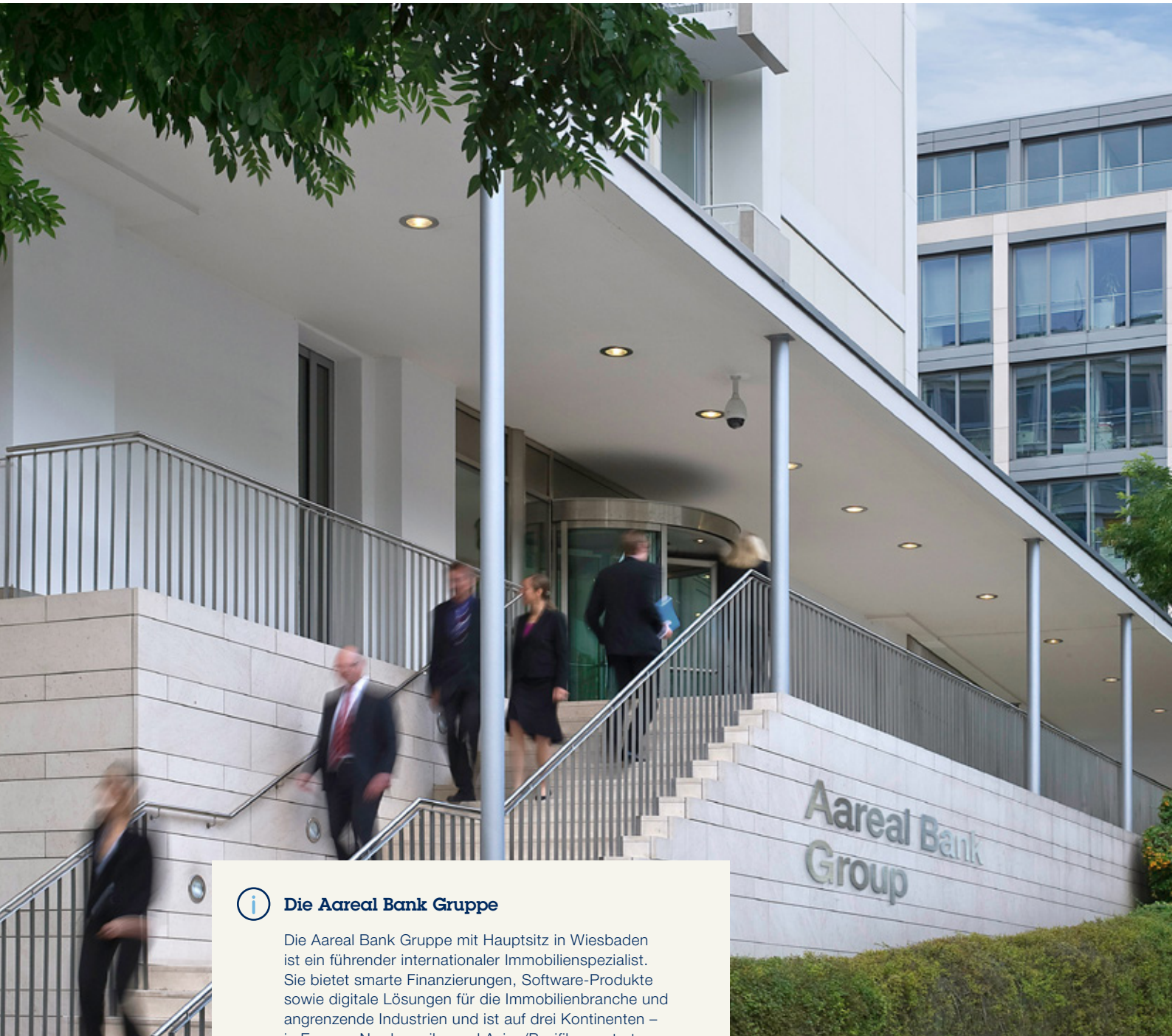
Auch über den Zahlungsverkehr hinaus spielt die Digitalisierung relevanter Prozesse eine große Rolle bei dem Kaiserslauterer Versorger. Im Kundenservice haben die Stadtwerke zum Beispiel Automatisierungen bei der E-Mail-Bearbeitung vorgenommen, die die Weiterbearbeitung erleichtern und gleichzeitig sicherstellen, dass der Kunde schnell eine Antwort auf sein Anliegen erhält. Die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitswelt werden die Digitalisierung im Unternehmen noch weiter vorantreiben, meint Freitag abschließend: „Die Corona-Situation hat sehr deutlich gezeigt, wie wichtig es ist, dass Prozesse digital funktionieren, auch über Branchengrenzen hinweg. Ich denke, dass die Digitalisierung aus den Corona-Erfahrungen heraus einen großen, zusätzlichen Schub bekommen wird.“



Energiewirtschaft: Eine Branche wagt den Sprung ins Digitale

Einen zusätzlichen Umsatz von 7,7 Milliarden Euro und Kosteneinsparungen von 7,8 Milliarden Euro bis 2025 erhofft sich die deutsche Energiebranche durch die Digitalisierung – das zeigt das Digitalisierungsbarometer Digital@EVU 2019 des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW): Ergebnisse, die darauf schließen lassen, dass die Energiewirtschaft – die von der Marktliberalisierung über die Energiewende bis hin zu sich wandelnden Kundenbedürfnissen verschiedenste Herausforderungen zu meistern hat – die Potenziale der Digitalisierung durchaus für sich erkennt. So verwundert es auch nicht, dass sich der Anteil von Energieversorgern, die eine eigene Digitalisierungsstrategie verfolgen, von 33 Prozent im Jahr 2017 auf 48 Prozent im Jahr 2018 erhöht hat. Allerdings scheint es an vielen Stellen auch noch Luft nach oben zu geben: Nur 16 Prozent der Befragten bewerten etwa ihre Prozessautomatisierung als fortgeschritten.

Das unterstreicht auch eine repräsentative Umfrage, die das Meinungsforschungsinstitut Civey im Auftrag der Aareal Bank während der Zeit des Corona-Lockdowns hat durchführen lassen. Demnach war nur gut die Hälfte der befragten Entscheider aus der Energiewirtschaft der Meinung, dass ihr Unternehmen gut darauf vorbereitet war, wichtige Prozesse in der Corona-Pandemie digital durchzuführen. Folgerichtig geben rund 63 Prozent der Entscheider an, dass die digitale Transformation durch Corona in ihrem Unternehmen einen zusätzlichen Schub bekommen hat.



i Die Aareal Bank Gruppe

Die Aareal Bank Gruppe mit Hauptsitz in Wiesbaden ist ein führender internationaler Immobilienspezialist. Sie bietet smarte Finanzierungen, Software-Produkte sowie digitale Lösungen für die Immobilienbranche und angrenzende Industrien und ist auf drei Kontinenten – in Europa, Nordamerika und Asien/Pazifik – vertreten. Die Muttergesellschaft des Konzerns ist die Aareal Bank AG. Unter ihrem Dach sind die Unternehmen der Gruppe in den Geschäftssegmenten Strukturierte Immobilienfinanzierungen, Banking & Digital Solutions und Aareon gebündelt.

BK01 Zahlungsmanagement

Vorteile für die Energiewirtschaft

- ✓ Bis zu hundertprozentige Zuordnung und automatische Buchung eingehender Zahlungen
- ✓ Zeit- und Ressourcen-Ersparnis: Automatisierte Verbuchungen ersetzen manuellen Aufwand
- ✓ Kundenservice: Rückfragen beim Kunden entfallen dank klarer Zahlungsidentifikation
- ✓ Erhöhte Transparenz, Performance und Sicherheit bei der Zahlungszuordnung

VORTEILE



Ihr Ansprechpartner bei der Aareal Bank:

Torsten Schuster
Director
Banking & Digital Solutions
Aareal Bank AG

📞 +49 611 348 2987

@ torsten.schuster@aareal-bank.com

Aareal Bank AG

Banking & Digital Solutions

Paulinenstraße 15 · 65189 Wiesbaden

Telefon: +49 611 348 0

E-Mail: sales@aareal-bank.com

www.aareal-bank.com



Aareal
YOUR COMPETITIVE ADVANTAGE.