

Supercheck und RWE geben Power bei unbekannt verzogenen Kunden

Die RWE Kundenservice GmbH hat 2006 die Anschriftenermittlung unbekannt verzogener Kunden in die Hände der Supercheck GmbH gegeben. Die neuen Anschriften werden seitdem schnell und kostengünstig ermittelt und in das bestehende Software-System eingebunden.

Vor 30 Jahren hatten Energielieferanten kaum Ärger mit unbekannt verzogenen Kunden. Die Menschen richteten sich eine Wohnung ein oder bauten ein Haus, blieben dort oft zeitlebens wohnen und damit auch ihrem Stromanbieter ein Leben lang erhalten. Früher wurde nicht so viel „nach unbekannt verzogen“, doch heute sieht das anders aus. Oft suchen sich gerade die Mieter eine neue Wohnung, die auch mit dem Bezahlen der Rechnungen im Rückstand sind. Sie haben meist noch andere Gläubiger und versuchen durch einen Umzug, ihren Zahlungsverpflichtungen zu entgehen oder diese zumindest aufzuschieben. Unbekannt verzogene Kunden verursachen enorme Kosten, weswegen die Ermittlung der neuen Adresse ein wichtiger Bestandteil des Forderungsmanagements sein muss.

Deutschlands größte regionale Energieanbieter RWE Rhein Ruhr AG und RWE Westfalen Weser Ems AG beliefern zusammen rund vier Millionen Kunden. 2003 wurden die Kundenservice-Dienstleistungen ihrer Energiesparten in der RWE Kundenservice GmbH gebündelt. Seitdem übernimmt diese Gesellschaft die Abrechnungen für alle Kundensegmente, betreut die Kunden zentral und lokal, ist für das Sperren und Entsperren verantwortlich und führt das Forderungsmanagement durch.

Bei der RWE Kundenservice wird das Verziehen von Kunden nach unbekannt nicht als Kavaliersdelikt angesehen. „Wenn wir eine Mahnung nicht zustellen können, stört dies empfindlich unsere Prozessabläufe, denn neben dem drohenden Forderungsausfall verursacht die Recherche nach der korrekten Anschrift unnötigen Aufwand“, bringt Gerhard Backhaus, Leiter des Gerichtlichen Mahn- und Klagewesens des RWE Kundenservice das Problem auf den Punkt. Ohne die richtige Adresse kann die Forderung nicht eingezogen werden, individuelle Absprachen oder eine vorübergehende Sperrung des Stromanschlusses sind unmöglich. „Doch

gerade am persönlichen Gespräch mit dem säumigen Kunden liegt uns sehr viel, da wir so die beste Lösung für die Begleichung der Forderung finden können“, so Backhaus.

Einzelabfragen viel zu aufwendig

Früher haben Mitarbeiter des RWE Kundenservice zur Ermittlung von neuen Anschriften Einzelabfragen bei den Einwohnermeldeämtern (EMA) durchgeführt. Bei mehreren 1000 Anfragen monatlich war der Abwicklungsprozess aber viel zu unübersichtlich und der Aufwand sowie die Kosten für die EMA extrem hoch, denn jede Gemeinde hat eigene Abrechnungsmodalitäten.

Mit dem Ziel, den internen Prozess für die Adressermittlung zu optimieren und die Erfolgsquote insgesamt zu erhöhen, suchte die Abteilung Gerichtliches Mahn- und Klagewesen einen externen Dienstleister. Bei der Suche nach einem geeigneten Partner startete der RWE Kundenservice eine Ausschreibung und eine Testphase unter namhaften Adressermittlern, bei der im Jahr 2006 die Supercheck GmbH überzeugen konnte.

„Wir stellen an die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister hohe Ansprüche an seine Qualität, gepaart mit einer professionellen Arbeitsweise und einer ausgeprägten

Problemlösungsfähigkeit“, sagt Backhaus. Supercheck habe vor allem wegen seiner Erfolgsquote, dem Pauschalpreis, dem 3-Stufen-Ermittlungssystem, der Fach- und Beratungskompetenz sowie den Analysemöglichkeiten der Ermittlungsergebnisse überzeugt.

„Wir wissen es beispielsweise sehr zu schätzen, dass Supercheck pünktlich am Monatsanfang Statistiken über unsere Aufträge schickt“, so Backhaus. „Sie geben uns Aufschluss über den Ermittlungserfolg und bieten die Möglichkeit Vergleiche anzustellen, was wiederum unsere Arbeit positiv beeinflusst. Die Ermittlungsquote, insbesondere die Angabe von neuen Adressdaten der Kunden – gibt uns die Gewissheit mit dem richtigen Partner zusammen zu arbeiten.“

Einfache Bedienung - schnellere und bessere Ergebnisse

Die hohe Erfolgsquote erzielt Supercheck durch die Kombination von drei Ermittlungsstufen. Zunächst recherchiert der Adress-Dienstleister in eigenen Datenbanken mit sieben Millionen Adressdaten (Ermittlungsstufe 1) und in externen Datenbeständen von angebotenen Wirtschaftsunternehmen aus verschiedenen Branchen (Ermittlungsstufe 2). Erst wenn dabei keine neuen Erkenntnisse gewonnen werden können, führt Supercheck Einwohnermeldeamtsanfragen durch (Ermittlungsstufe 3). „Wir freuen uns, dass wir in

durchschnittlich 25 Prozent der übergebenen Aufträge Datenbanktreffer haben“, sagt Backhaus. Die Freude ist deshalb groß, weil zum einen durch Ergebnisse aus Datenbankrecherchen die weitaus teureren und in der Regel länger dauernden EMAs vermieden werden können. Zum anderen spürt Supercheck durch seine Stufe 2 gerade jene Schuldner auf, die sich nicht ordnungsgemäß an-, ab- oder umgemeldet haben und über das Einwohnermeldeamt gar nicht ermittelbar sind. Die abschließende Zustellbarkeitsprüfung jeder neuen Adresse gewährleistet die direkte Verwendbarkeit der Ermittlungsergebnisse. „Das ist uns wichtig, denn erneute Postrückläufer wollen wir aus Kosten- und Zeitgründen natürlich nicht“, sagt Backhaus.

Heute bearbeitet Supercheck für die RWE Kundenservice mehrere tausend Adressen im Monat. Ermittelt wird zum einen über die Schnittstellenanbindung zur unternehmensweit verwendeten Software phinAMVPlus der ABIT AG und zum anderen durch die Online-Variante von Supercheck (www.supercheck.de). Hierbei hat jeder berechtigte Mitarbeiter mittels Kundennummer und Passwort einen eigenen Zugang zum Online-Portal, welches durchgängig 128 BIT SSL-verschlüsselt ist und damit Homebanking-Standard entspricht. Jeder Mitarbeiter gibt die Aufträge selber ein, kann die Ermittlungsergebnisse jederzeit einsehen, archivieren und entsprechend weiter verarbeiten. Supercheck schickt monatlich eine Sammelrechnung, was im Vergleich zu der Zeit der Einzelabfragen bei den Ämtern ein weiteres Plus an Transparenz und Vereinfachung bedeutet. Einziger Nachteil: Die neuen Adressen müssen per Hand den jeweiligen Kundendaten zugeordnet werden.

Die manuelle Eingabe entfällt bei der Adressermittlung via Schnittstelle. Die Software phinAMVPlus wird seit vielen Jahren unternehmensweit erfolgreich eingesetzt und bietet unter anderem auch eine integrierte Schnittstelle zu Supercheck. phinAMVPlus ermöglicht Großgläubigern eine wirtschaftlich sinnvolle Beitreibung von Forderungen. Durch deren Zusatzmodul DASY, Abkürzung für dynamisches Automatisierungssystem, können Prozesse in der Bearbeitung automatisiert werden. Der Sachbearbeiter wird von zeitraubenden Routinetätigkeiten entlastet, da das System diese im Hintergrund bearbeitet. Im Falle von Supercheck bedeutet dies: Sobald in einer Kundenakte der Schalter "unbekannt verzogen" gesetzt wird, wird ein anstehender DASY-Prozess, wie etwa der Versand einer Mahnung, gestoppt und automatisch zu diesem Kunden eine Supercheck-Anfrage ausgelöst. Nach Rückeinspielung der Ergebnisse via Batch-Datei wird im Falle einer neuen Adresse der Prozess mittels DASY weiter bearbeitet, beispielsweise ein Mahnbescheid erneut zugestellt.

„Aufgrund der hohen Erfolgsquote und der sehr partnerschaftlichen Zusammenarbeit bietet Supercheck für uns die ideale Lösung zur Adressermittlung“, resümiert Backhaus. Viele ermittelte Anschriften versetzen den RWE Kundenservice in die Lage, die dahinter liegenden Forderungen durchzusetzen. „Jedoch könnten die mit den unbekannt verzogenen Kunden verbundenen Kosten weiter minimiert werden, wenn Postrückläufer konsequenter in allen Prozessen bearbeitet werden würden.“