

Kunden besser beurteilen

Mit einer intelligenten Plattform will das Start-up axytos die Antragsprüfung im Stadtwerk verbessern. Potenziell wertvolle und risikobehaftete Kunden lassen sich so gleichermaßen identifizieren.



Foto: katueng / Shutterstock.com

Die Wechselbereitschaft der Stromkunden nimmt zu und hat inzwischen beinahe das Niveau erreicht, das wir vom Telekommunikationsmarkt kennen. Vergleichsplattformen treiben diese Entwicklung voran und im Wettbewerb um die Kunden wachsen die Anforderungen und Risiken. „Es geht es darum, interessanten Neukunden auf Basis zuverlässiger Informationen einen Vertrag mit zugleich attraktiven Konditionen und einer passenden Laufzeit anzubieten. Und ihm gegebenenfalls mit einem passenden Goodie wie Smartphone oder Gutschein den Anbieterwechsel noch schmackhafter zu machen“, sagt Michael Fait, der sich als Key Account Manager EVU der atriga regelmäßig mit den Verantwortlichen großer Stadtwerke austauscht. Ebenso wichtig sei es jedoch, Antragsteller zu identifizieren, die gar nicht zahlen können und im Zweifelsfall nur auf die Prämie aus sind. In diesem Fall sollten Verträge abgelehnt oder in der Grundversorgung beispielsweise über Vorkasse-Vereinbarungen gestaltet werden.

Antragsprüfung professionalisieren

Michael Fait: „Versäumnisse und Fehler im Antragsprüfungsprozess können sehr schnell sehr teuer werden. Das gilt auch mit Blick auf gewerbliche Verträge, die derzeit besonders risikobehaftet sind. Umso wichtiger ist es jetzt für Stadtwerke, auch im B2B-Umfeld tiefer zu prüfen, bevor man einen neuen Vertrag abschließt.“

Dementsprechend denken viele Stadtwerke darüber nach, das Inkasso- und Forderungsmanagement sehr viel früher in der Wertschöpfungskette anzusetzen, wie Fait berichtet: „Es gibt Stadtwerke, die Bonitätsdaten im Antragsprüfungsprozess von unterschiedlichen Auskunftsteilen erhalten und damit unterschiedliche Strategien im B2C- und B2B-Geschäft fahren.“ Speziell diese Unternehmen seien nun ganz konkret auf der Suche nach einem sinnvollen und wirtschaftlichen Prüfungsprozess, der individuell auf Kundencluster, Produkte und Risiken ausgerichtet ist und auch risikospezifisch gesteuert werden kann.

Risk-Management Workflow für Stadtwerke

Hier kommt die axytos GmbH, Start-up und Schwester der atriga aus Langen bei Frankfurt, mit ihrer „Customer Financial Lifecycle Plattform“ ins Spiel. Was hinter dem etwas sperrigen Begriff steckt und wie die neuartige Technologie auch Stadtwerke unterstützt, erläutert Michael Fait:

„Das Stadtwerk kann mit dem axytos API-Service über nur eine Schnittstelle Informationen von über 70 externen Datenquellen seiner Wahl beziehen, darunter alle relevanten Auskunftsteilen für zuverlässige Bonitätsprüfungen, Fraud-Prevention-Spezialisten und Dienstleister für Adressvalidierungen. Ebenso werden interne Datenquellen des Stadtwerks wie Informationen zu Bestandskunden oder Black & White-Lists einbezogen.“ Welche internen oder externen Datenquellen in welcher Reihenfolge, zum Beispiel als kaskadierende oder parallele Abfrage, genutzt werden, wird vom Stadtwerk vorgegeben und in der axytos Plattform hinterlegt. „Die Lösung kombiniert diese Daten und liefert damit auch qualitativ bessere Entscheidungsgrundlagen für die Vertragsgestaltung“, fasst der atriga-Fachmann zusammen. Die Produkte und Dienstleistungen stehen cloud-basiert im Pay-per-Use-Modell zur Verfügung.

Vorhandene Auskunftsteile einbinden

Den axytos API-Service kann das Stadtwerk zur Anbindung von Anbietern externer Datenquellen nutzen, mit denen das Stadtwerk bereits selbst ein Vertragsverhältnis hat. Michael Fait klärt auf: „Die axytos mischt sich nicht in vorhandene, teils langjährige Verträge ein. Das Stadtwerk nutzt seine vorhandenen Datendienstleister dann einfach über die axytos-Plattform.“ Oder das Stadtwerk schließt mit axytos einen Vertrag im Reseller-Modell ab, um Leistungen weiterer Auskunftsteile zu beziehen. Die

Abrechnung erhält das Stadtwerk dann aggregiert und aus einer Hand und partizipiert von guten Konditionen durch die Mengenabnahme der axytos.

Eigene Daten nutzen

Tatsache ist, dass die Daten aus den Legacy-Systemen bei vielen Stadtwerken für eine Antragsprüfung oft nicht zur Verfügung stehen oder aus datentechnischer Perspektive nicht genutzt werden können. Flexibilität bei der Vertragsgestaltung ist aber nur möglich, wenn entsprechend aussagekräftige Daten und Prognosen über den Kunden vorliegen. Dazu Fait: „Die axytos-Plattform macht die bei Stadtwerken bereits vorhandenen Daten sofort nutzbar, inklusive Prüfung und Abgleich mit Daten der axytos. Daraus können Stadtwerke dann eigene Merkmale zur Risikobewertung entwickeln, um bestimmten Kunden bei Bedarf sehr flexibel Vertragsalternativen anzubieten.“

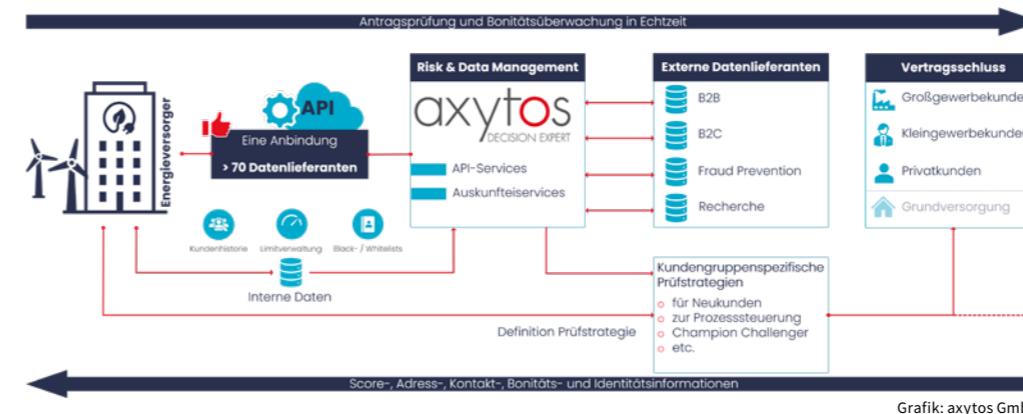
Verträge dynamisch steuern

Wie könnte ein Stadtwerk vorgehen, das die axytos-Plattform nutzt? Bietet es dem Kunden, der sich für einen bestimmten Stromvertrag interessiert, in einem Up-Selling Prozess vielleicht einen attraktiven Bonus, wenn er sich für einen alternativen Tarif entscheidet und damit für 24 Monate bindet? Oder verlangt man genau von diesem Kunden im Down-Selling sogar in der Grundversorgung Vorabzahlungen, da im System die rote Bonitätsampel aufleuchtet? Oder bieten die Verantwortlichen dem Kunden überhaupt keinen Vertrag an, da der angebundene Fraud-Prevention-Dienstleister den Verdacht auf eine

Prämienschleichung zurückmeldet? Fait führt dazu aus: „Die axytos-Plattform kann Vertragsbedingungen und die gesamte Kommunikation dynamisch steuern und integriert zudem alle aktuellen und zukünftigen Zahlarten, etwa wenn das SEPA-Lastschriftverfahren für einen Kunden nicht in Frage kommt.“

Neue Geschäftsmodelle

Der Digitalisierungsschub in vielen Lebensbereichen sowie neue Trends wie etwa Share-Economy fordern auch von der Versorgungswirtschaft neue, flexible Vertragsmodelle. Auch hier lohnt sich ein Blick in andere Branchen, wo es solche hochdigitalisierten Geschäftsmodelle bereits gibt: Handyverträge lassen sich zum Beispiel per Knopfdruck monatlich neu konfigurieren oder auch kündigen. Mit dem „Faire-Verbraucherverträge-Gesetz“ liegt zudem ein Entwurf vor, der Vertragslaufzeiten von über einem Jahr an zusätzliche Bedingungen knüpft. Auch spezifische energiewirtschaftliche Vorgaben wie die Strombinnenmarkttrichtlinie oder das SteuVerG sowie nicht zuletzt auch die Digitalisierung der Messstellen fordern eine weitere Flexibilisierung von Stromverträgen. „Bei diesen neuartigen, kleinteiligen und kurzfristigen Verträgen werden zuverlässige Bonitätsprüfungen, Adressvalidierungen und Fraud-Prevention-Systeme immer wichtiger“, sagt Fait, „denn eine fehlerhafte Prüfung im Vorfeld kann zu einem sofortigen Zahlungsausfall führen, der sich nicht mehr über eine längere Vertragslaufzeit kompensieren lässt.“ Wer sich bereits im Vorfeld um saubere Verträge kümmert und die Ausfallwahrscheinlichkeit schon im Antragsprüfungsprozess maßgeblich minimiert, müsse sich am anderen Ende des Customer Financial Lifecycle nicht mit offenen Rechnungen und vermeidbaren Zahlungsausfällen herumärgern. (pq)



Grafik: axytos GmbH

