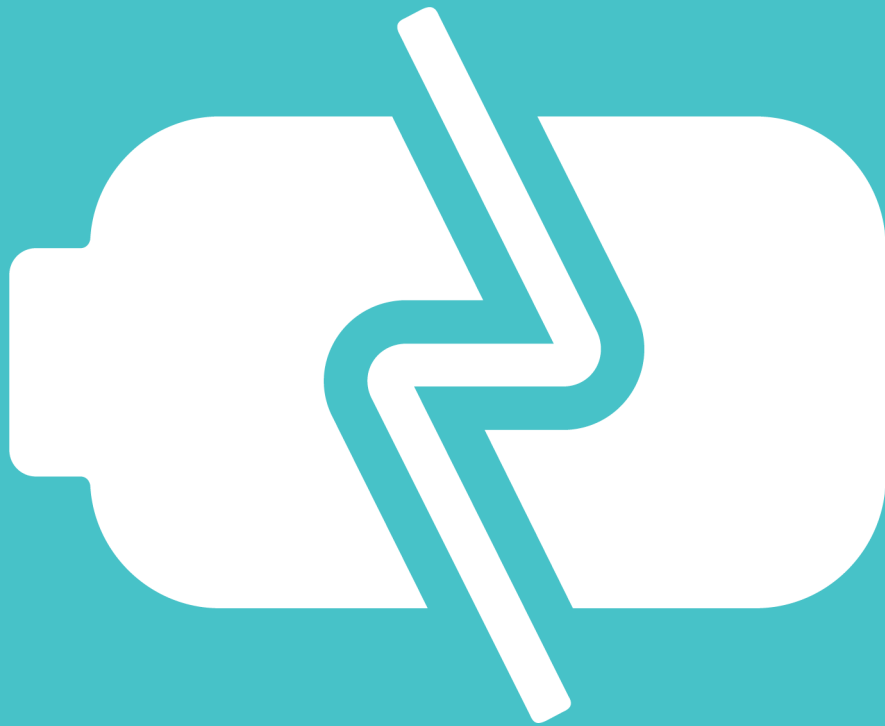


juston[®]

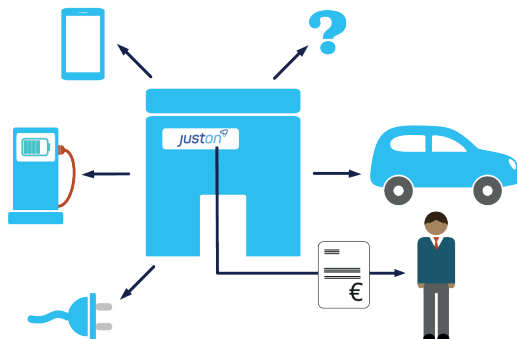
Billing & Invoice Management



**ABRECHNUNGSPROZESSE IN DER E-MOBILITY
DIE ENERGIEWIRTSCHAFT IM WANDEL**

DEZENTRALE ENERGIEERZEUGUNG, E-MOBILITY UND DIGITALISIERUNG – DIE ENERGIEWIRTSCHAFT IM WANDEL

Energiewende, neue Geschäftsmodelle und Digitalisierung: Seit einigen Jahren vollzieht sich in der Energiebranche ein entscheidender Wandel, der die Rolle von Energieversorgern stark verändert. Vom reinen Strom-, Wasser- und Gasanbieter entwickeln sie sich zum Kooperationspartner in Bereichen wie dezentrale Energieerzeugung und E-Mobility oder zum Anbieter von Mehrwertdiensten. Eine der großen Herausforderungen der Branche liegt demzufolge darin, das traditionelle Geschäftsmodell zu überdenken und um neue Bereiche und Ideen zu ergänzen. Nur auf diese Weise können sich die Unternehmen an den sich wandelnden Markt anpassen und langfristig auf die steigenden Erwartungen der Kunden reagieren. Um die neuen



Verschiedene Dienste – eine Rechnung

Geschäftsmodelle flexibel und effizient abzurechnen, den Kunden noch stärker in den Mittelpunkt zu stellen und die Entwicklung des Unternehmens permanent voranzutreiben, benötigen Energieversorger moderne Abrechnungssysteme. Dieses Whitepaper beschäftigt sich mit der Frage, wie solche Systeme aussehen und welche Funktionalitäten sie mitbrin-

gen müssen. Es präsentiert Lösungsansätze am Beispiel der Abrechnung von Mehrwertdiensten.

ZUKUNFTSSZENARIO ABRECHNUNG VON MEHRWERTDIENSTEN

Der Kunde der Zukunft schließt mit seinem Energieversorger mehr als einen Vertrag über die Strom-, Wasser- und Gasversorgung ab. Konkret kann dies bedeuten, dass er

1. ein E-Auto besitzt, das er zu wechselnden Tarifen an mehreren Stationen lädt,
2. für Reisen über Carsharing ein Auto bei seinem Energieversorger mietet
3. und den öffentlichen Nahverkehr nutzt.

Ein Kunde, der diese Dienste in Anspruch nimmt, möchte am Ende des Monats alle Dienstleistungen über eine Rechnung einsehen und bezahlen. Der Energieversorger steht also vor der Herausforderung, verschiedene Mehrwertdienste, die auf unterschiedlichen Geschäfts- und Preismodellen basieren, in einem System zu erfassen, zu verarbeiten und abzurechnen. Wie kann er dieser Herausforderung begegnen und was bedeutet die Abrechnung wechselnder Geschäftsmodelle ganz konkret für den Energiedienstleister der Zukunft?

WECHSELNDE GESCHÄFTSMODELLE DER DIGITALEN ENERGIEWIRTSCHAFT

In Zeiten der digitalen Wirtschaft nimmt die Anzahl an Geschäftsmodellen zu und diese Modelle ändern sich häufig. Damit steigt der Aufwand für die Rechnungserstellung enorm: Leistungen werden über viele verschiedene Preismodelle abgerechnet, die Anzahl der Rechnungen erhöht sich und die Zeit für die Rechnungserstellung multipliziert sich. Jeder Kunde schließt zukünftig mit einem Unternehmen mehrere Verträge

ab und diese rechnen zunehmend kleinere Beträge ab. Unter der Prämisse, dass das Erstellen einer einzelnen Rechnung durchschnittlich zwischen 5 und 13 Euro kostet, stellt dies einen nicht zu unterschätzenden finanziellen Mehraufwand dar. Dieser Herausforderung können Energieversorger nur entgegen treten, indem sie den Automatisierungsgrad in ihrem Finanzprozess erhöhen. Dabei helfen Abrechnungssysteme wie JustOn, die ideal geeignet sind, unterschiedliche Preismodelle in Kombination abzurechnen. Durch die tiefe Integration in ein CRM-System greift die Rechnungssoftware auf Vertrags- und Verbrauchsdaten zu, verarbeitet sie und generiert aus diesen Daten Rechnungen. So lassen sich gleichzeitig beispielsweise die wiederkehrenden Kosten für das Nahverkehr-Abo, die einmalige Gebühr für einen Mietwagen sowie die verbrauchs-basierten Ladegebühren für das Elektroauto abrechnen.

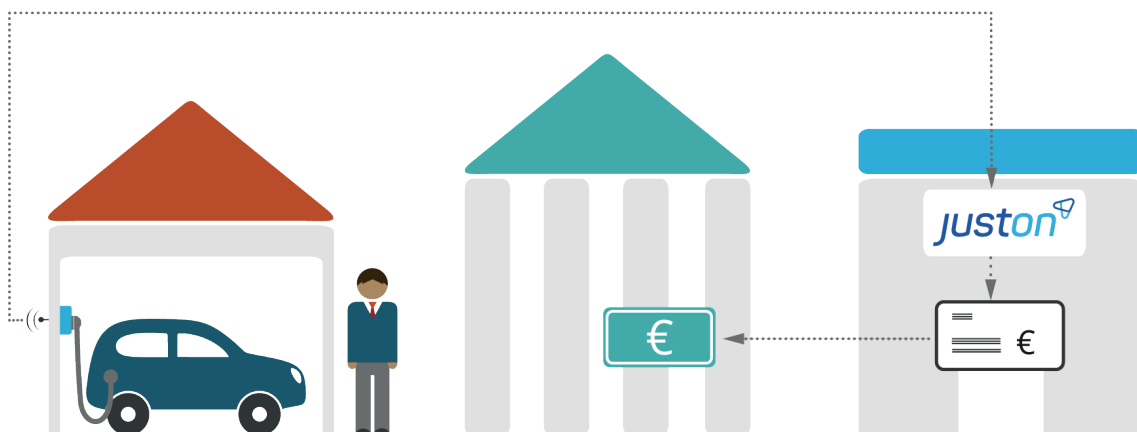
STEIGENDE ERWARTUNGEN DER KUNDEN UND DEREN ERFÜLLUNG

Mit dem Angebot steigen die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden: Sie wünschen mehr Infos, zu jeder Zeit, auf dem jeweils gewünschten Kanal und den Zugang über jedes Gerät. Um konkurrenzfähig zu bleiben, müssen auch

Energieversorger am Kunden orientiert arbeiten, den Kontakt zum Kunden stärken und ihm jederzeit Einblick in seine Vertrags-, Verbrauchs- und Rechnungsdaten ermöglichen. Wieder sind es Softwaresysteme, die die Kundenbindung nachhaltig verbessern können. Zum einen lassen sich darüber Daten so verarbeiten, dass verschiedene Dienstleistungen über eine einzige Rechnung abgerechnet werden, die die Kunden auf dem von ihnen gewünschten Weg erhalten. Zum anderen erhalten Kunden über die integrierte Self-Service-Portalfunktion direkten Zugriff auf ihre Verträge, Zugangsdaten und Rechnungen. Diese Funktion ermöglicht mehr Flexibilität in den Verträgen und bei der Inanspruchnahme und Abrechnung zusätzlicher Angebote. Self-Service-Technologien steigern die Effizienz im Kundenbetreuungsprozess erheblich, da Kunde und Kundenbetreuer Zugang zu denselben Daten haben. Mobile Anwendungen machen diese Zugriffe rund um die Uhr und von jedem Ort aus möglich.

BERICHTSWESEN UND ANALYSEN FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG

Eine weitere Herausforderung sind die steigenden Erwartungen der Unternehmensführung an das Berichtswesen (Reporting). Das Management verlangt



Abrechnung eines E-Mobil-Fuhrparks über JustOn Billing & Invoice Management

zunehmend detailliertere Analysen und Vorhersagen, um Schlüsselkennzahlen auszuwerten, anhand derer die Entwicklung des Unternehmens langfristig geplant werden kann. Bei der Umsatzvorhersage stellt die Rechnungsabgrenzung eine besondere Herausforderung dar, da Umsätze nicht immer in der Periode gebucht werden, in der sie abgerechnet werden (revenue recognition). Außerdem gewinnt das Berichtswesen in Bezug auf den Kunden und die Kundenfluktuation (churn management and detection) zunehmend an Bedeutung. Nur über transparente Reports, die zum Beispiel das Zahlungsverhalten aufzeigen, kann auf zukünftiges Kundenverhalten geschlossen werden, die Abwanderung von Kunden frühzeitig erkannt und im besten Fall verhindert werden. Moderne Abrechnungssysteme bieten ein Reporting-System oder Berichtswesen, das Kunden- und Verbrauchsdaten, Trouble-Ticket- und Order-Management-Daten mit Abrechnungs- und Buchhaltungsdaten kombiniert und so eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden ermöglicht. Diese Analysen lassen sich jederzeit neu an die Bedürfnisse des Unternehmens oder Geschäftsmodells anpassen. Ein automatisiertes Berichtswesen gibt Einblick in wiederkehrende oder einmalige Geschäftseinnahmen, Echtzeit-Feedback zu den Nutzungsdaten und ermöglicht die fundierte Auswertung von Schlüsselkennzahlen, wie Umsatz, Cashflow oder Kundenfluktuationsraten. Diese Funktionalitäten können Energieversorger unterstützen, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und die Kundenbindung zu verbessern. Die konsequente Nutzung und Auswertung von Daten wird zum wichtigen Motor für das Unternehmenswachstum.

FAZIT: MODERNE ABRECHNUNGSSYSTEME SIND DIE LÖSUNG

Um den wachsenden Herausforderungen in der digitalen Wirtschaft adäquat zu begegnen, müssen Energieversorger

ihre Geschäftsprozesse noch konsequenter automatisieren. Unterstützend können cloud-basierte Abrechnungssysteme sein, die als ein Baustein die digitale Transformation im Unternehmen vorantreiben.

Innovative Rechnungslösungen wie Just-On sind gerade für Energieversorger ideal geeignet, weil sie:

1. die Flexibilität bieten, wechselnde Geschäftsmodelle abzubilden und abzurechnen,
2. Kunden-, Vertrags- und Verbrauchsdaten kombinieren und zu Rechnungen verarbeiten,
3. über zusätzliche Funktionalitäten verfügen, die die Kundenbindung nachhaltig verbessern,
4. über eine API unendlich erweiterbar sind,
5. sich durch Integrationen öffnen, aber dennoch
6. auf der Basis einer großen Plattform die nötige Sicherheit für sensible Daten bieten.

Rechnen Sie als Energieversorger mit Just-On ab und profitieren Sie von den zahlreichen Benefits einer modernen Abrechnungssoftware.