

GUUDE!



Meter to cash

Prozessschaubild

METER-TO-CASH

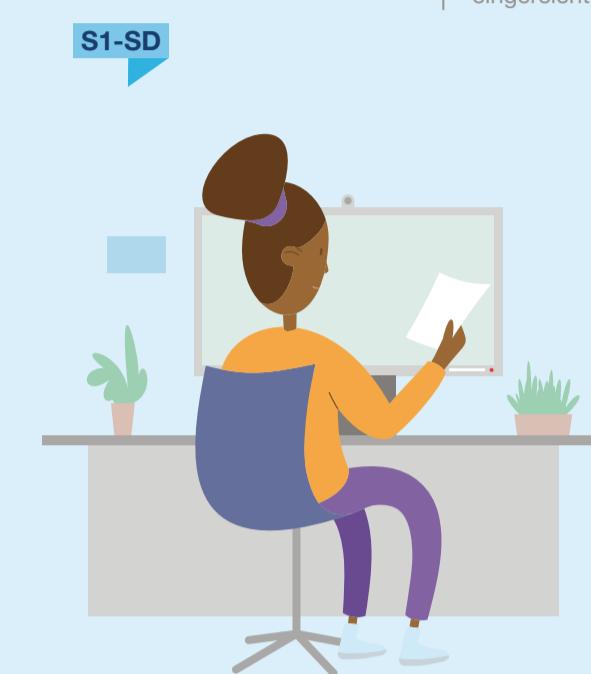
Vom Zähler bis zur Zahlung

1 Guude! Das ist Kunde Klaus, und er zieht mit seiner Familie in sein neu gebautes Haus in Frankfurt. Tja, was fehlt da noch? Richtig: Strom, Wasser, Gas, Wärme. Das holt er sich von der Mainova. Und schon beauftragt er einen Installateur, der für ihn die Zähleranträge ausfüllt.



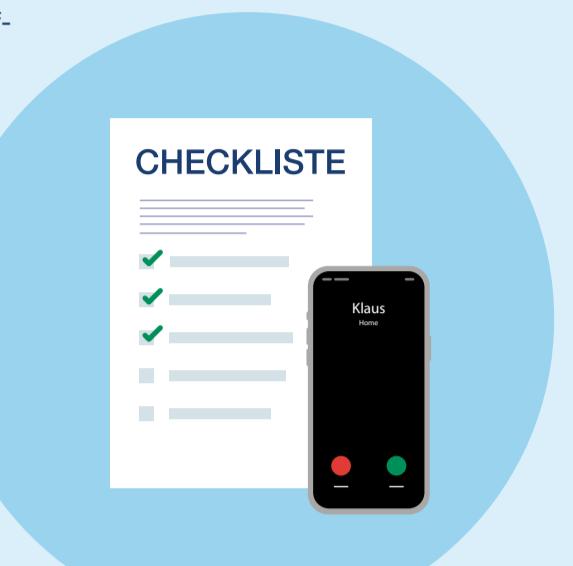
Wissensbörse: Für Neuanlagen im Netzgebiet der Mainova werden z. B. von Privatkunden, Gewerbeleuten, aber auch Geschäftskunden Zähleranträge erstellt.

2 Ohne Es kommen Zähleranträge bei der MSD rein. Soraya nimmt den Auftrag vom Zählermanagement kümmert sich sofort darum und bearbeitet die Anträge.



S1-SD

3 Es geht direkt weiter! Das Auftragsmanagement erstellt im System den Zähler-einbauauftrag, so dass Klaus bald seine Zähler von uns montiert bekommt.



S1-SD

4 Unsere kommunikative Disponentin Doris macht mit Klaus einen Termin aus, damit die Zähler eingebaut werden können, und informiert das Lager, welches dann die Zähler bestellt.

S1-SZ

Wissensbörse: Der Zähler hat schon vorab eine eigene Zählernummer, da diese vom Hersteller vergeben wird.

5 Gemach, gemach! Bevor die Zähler bei Klaus eingebaut werden, prüft Techniker Toti Stromzähler Maik in der Prüfstelle auf Herz und Nieren.

S1-SP

Wissensbörse: Unsere Prüfstelle führt auch Befundprüfungen durch: mainova.de/befundprüfung



6 Endlich ist es soweit! Unser moderner und intelligenter Zähler Maik plus seine Verwandten werden von Monteur Mischa, der den Auftrag der Neumontage bekommen hat, behutsam in Klaus' neuem Haus montiert.

S1-SZ

Wissensbörse: Der größte Zähler ist am Frankfurter Flughafen im Kältenetz verbaut.



S1-SD

7 So, jetzt müssen Maik und seine Verwandten aber noch ins Abrechnungssystem vom Datenmanagement eingebaut werden, damit sie dort anhand der Zählernummer gefunden werden können. Dann können von nun an Messwerte von Maik gesammelt werden.

S1-SD

8 Juchuuu! Klaus wird jetzt von uns mit Strom, Gas und Wasser beliefern. Da wird es Zeit, dass Klaus von uns als Grundversorger eine offizielle Anmeldung bekommt. Sarah aus dem Auftragsmanagement kümmert sich um den Versand der Anmeldung.

S1-SD



13a Klaus' Onkel Ottfried ist auch Kunde von uns. Leider ist er schusselig und hat vergessen, den Maik abzulesen. Tja, hilft nichts – der Service Netz erteilt nun den Ableseaufrag ans Messwesen.

S2-SN/S1-SZ



13b Das Messwesen beauftragt nach Erhalt des Ableseaufrags den Fremddienstleister mit der Ablesung. So bekommt Ottfried demnächst Besuch vom Ableser.

S1-SZ

Wissensbörse: Hürden bei der Ablesung: Kein Zugang zum Gebäude, der Raum mit dem Zähler ist verschlossen oder der Zähler ist derart verbaut, dass man nicht an ihm herankommt.

13 Ach, was haben wir ein Glück! Klaus meldet seine Zählerstände von Maik und seiner Verwandtschaft direkt selber per Foto über die Mainova-App. Und Clothilde meldet ihren Zählerstand online in unserem OnlineService.

Wissensbörse: Den Zählerstand kann man natürlich auch per E-Mail, Telefon, Brief oder persönlich durchgeben.

S2-SN/S1-SZ

14 Da uns jetzt die Zählerstände von Klaus, Clothilde und Ottfried vorliegen, kann die Netzbrechnung erstellt, auf Plausibilität geprüft und an den Service Vertrieb versendet werden. Dieser erstellt daraufhin die Rechnungen.

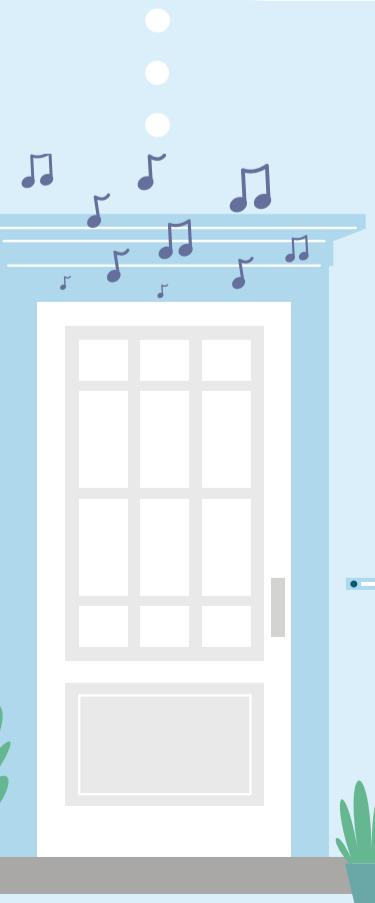
S2-SN/S2-SV

Wissensbörse: Das gibt's doch nicht! Ottfried hört so laut Musik, dass er die Klingel nicht hört. Tja, unser Dienstleiter geht ohne Zählerstand. Nun schätzt der Service Netz anhand vorheriger Brüche den Zählerstand.

S1-SZ/S2-SN

Wissensbörse: Wir führen auch Kontrollablesungen durch, wenn Zählerstände sehr unplausibel sind oder die digitale Fernauslesung ausgefallen ist.

S1-SZ



12 Jetzt wird's spannend! Klaus' Zähler müssen abgelesen werden, damit wir die Jahresrechnung erstellen können. Klaus bekommt nun per E-Mail eine freundliche Aufforderung, seine Zählerstände abzulesen, damit er sie uns im Anschluss mitteilt.



S2-SV



€

15 Klaus und Ottfried erhalten die Jahresrechnung von uns. Clothilde erhält ihre Schlussrechnung.



S2-SV

16 Klaus und Clothilde bezahlen pünktlich ihre Rechnungen, da sie etwas mehr verbraucht haben als gedacht. Aber alles im grünen Bereich, es ist nichts mehr offen.

Wissensbörse: Wenn der Kunde Zweifel an der Messrichtigkeit des Zählers hat und die Rechnung beanstandet, kann er eine Befundprüfung beauftragen: mainova.de/befundprüfung

S2-SF

€



10c Auch wenn es uns schwerfällt, muss Sören aus dem Service Vertrieb den Prozess der Schlussrechnung anstrengen, so dass Clothilde eine E-Mail bekommt, damit sie ihren Zählerstand mitteilt.



S2-SV

17 Oh, oh, Ottfried hat seine Rechnung nicht bezahlt. Kann passieren, aber Sören aus dem Forderungsmanagement muss eine Mahnung an Ottfried senden. Wenn das nicht hilft, ruft er Ottfried an und weist noch einmal auf die offene Rechnung hin.

Wissensbörse: Oft ist es den Kunden gar nicht bewusst, dass der Strom nicht in den Nebenkosten des Mietvertrages enthalten ist.

S2-SF

€

