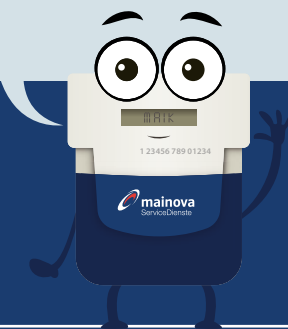


GUUDE!



Meter to cash

Prozessschaubild

METER-TO-CASH

Vom Zähler bis zur Zahlung

End-to-End und Meter-to-Cash – diese beiden Begriffe begegnen uns immer wieder in der MSD.
Was steckt dahinter? Wir geben Ihnen einen Einblick in die Prozesse unserer beteiligten Abteilungen.

1 Guudel! 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 erstellt.



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

2 Ohai! Es kommen Zähleranträge bei der MSD rein. Soraya aus dem Auftragsmanagement kümmert sich sofort darum und bearbeitet die Anträge.

S1-SD



Wissensbörse: Seit Oktober 2022 können Zähleranträge für Strom sogar digital über das Installateur-Portal der MSD eingereicht werden.

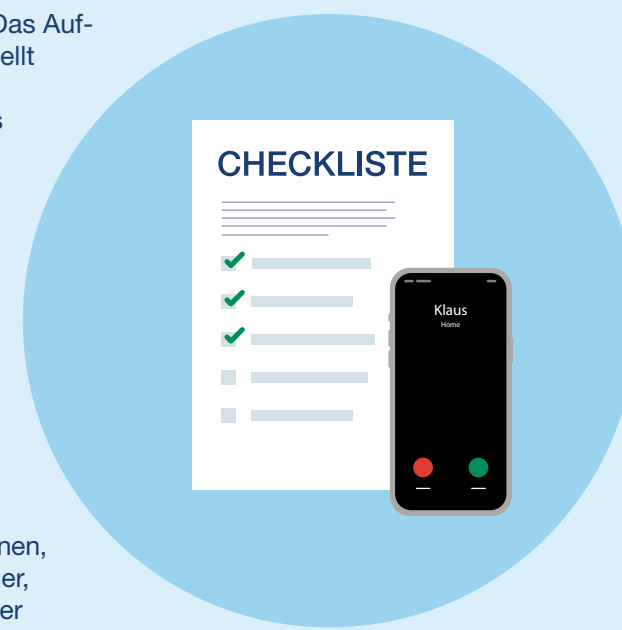
3 Es geht direkt weiter! Das Auftragsmanagement erstellt im System den Zähler-einbauauftrag, so dass Klaus bald seine Zähler von uns montiert bekommt.

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 Gemacht, gemacht! Bevor die Zähler bei Klaus eingebaut werden, prüft Techniker Totti Stromzähler Maik in der Prüfstelle auf Herz und Nieren.

S1-SP

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



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.



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



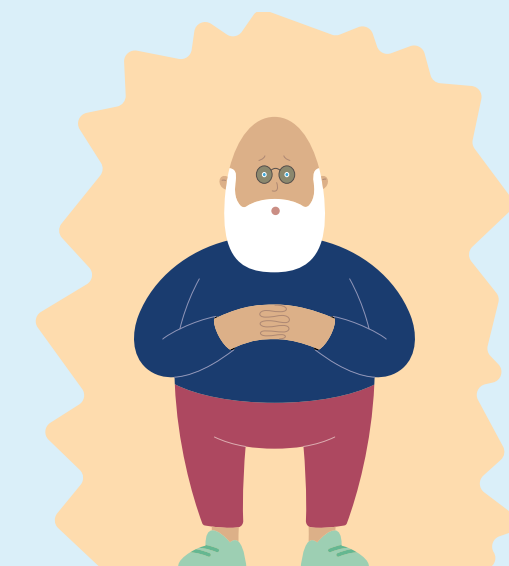
8 Juchuuu! Klaus wird jetzt von uns mit Strom, Gas und Wasser beliefert. Da wird es Zeit, dass Klaus von uns als Grundversorger eine offizielle Anmeldung bekommt. Sarah aus dem Auftragsmanagement kümmert sich um den Versand der Anmeldung.

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 Ableseauftrag ans Messwesen.

S2-SN/S1-SZ



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.

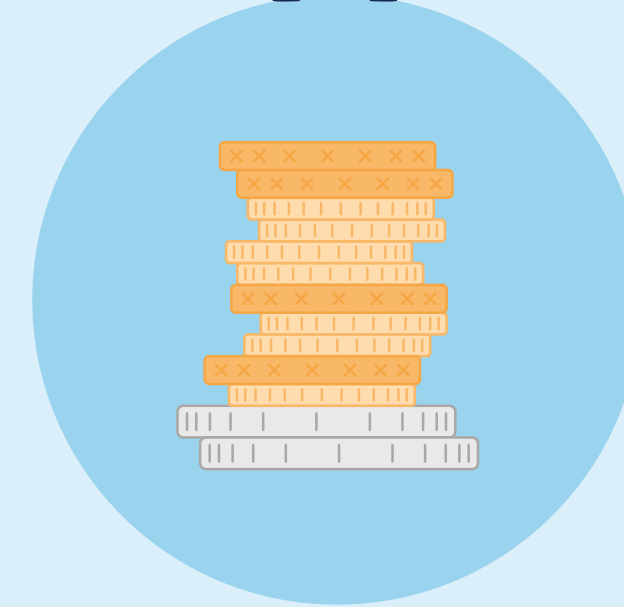


12 Jetzt wird's spannend! Klaus' Zähler müssen abgelesen werden, damit wir die Jahresrechnung erstellen können. Klaus bekommt nun per E-Mail eine freundliche Aufforderung, seine Zählerstände abzulesen, damit er sie uns im Anschluss mitteilt.

S2-SV



11 Klaus hat nun seinen Abschlagsplan und zahlt fleißig monatlich seine Beiträge für Strom, Gas, Wasser und Wärme an uns.



10 Herzlich willkommen, Klaus! Er bekommt nun von uns ein Begrüßungsschreiben, in dem auch der Abschlagsplan enthalten ist.

S2-SV

Wissensbörse: Den Abschlagsplan kann Klaus auch verändern – entweder online im OnlineService, telefonisch oder vor Ort im Service Center.



9 Moment, Klaus' Vertrag fehlt noch, sonst können wir nichts abrechnen! Nachdem die Anmeldung zur Grundversorgung eingegangen ist, werden die Tarifierung und der Stammdatenaufbau vom Service Vertrieb im System angelegt.

S2-SV

Wissensbörse: Das Begrüßungsschreiben beinhaltet die Zählerneusetzung oder den Wechsel zur Mainova und verkündet den Starttermin der Belieferung.



13b Das Messwesen beauftragt nach Erhalt des Ableseauftrags 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 ihn herankommt.

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

S2-SN/S2-SV



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



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

S2-SV



10b Tja, jetzt gibt es kein Zurück mehr. „EnergienitHerz“ hat bei unserer Tochtergesellschaft (NRM – Netzdienste Rhein-Main GmbH) die Übernahme der Belieferung von Strom an Clothilde angemeldet.

S2-SN



10a Oh nein! Klaus' Cousine Clothilde hat uns gekündigt und gleichzeitig unseren Wettbewerber „EnergienitHerz“ als neuen Lieferanten für ihren Strom beauftragt. Wir sind selbstverständlich untröstlich ...

S2-SV



21 Gott sei Dank! Da Ottfried sofort gezahlt hat, gibt Silas das Go, damit Maik wieder entsperrt werden kann. Monteur Mischa entsperrt Maik und schon ist dieser wieder einsetzbar. Und Ottfried: Dem wird so etwas nie wieder passieren – das hat er sich geschworen!

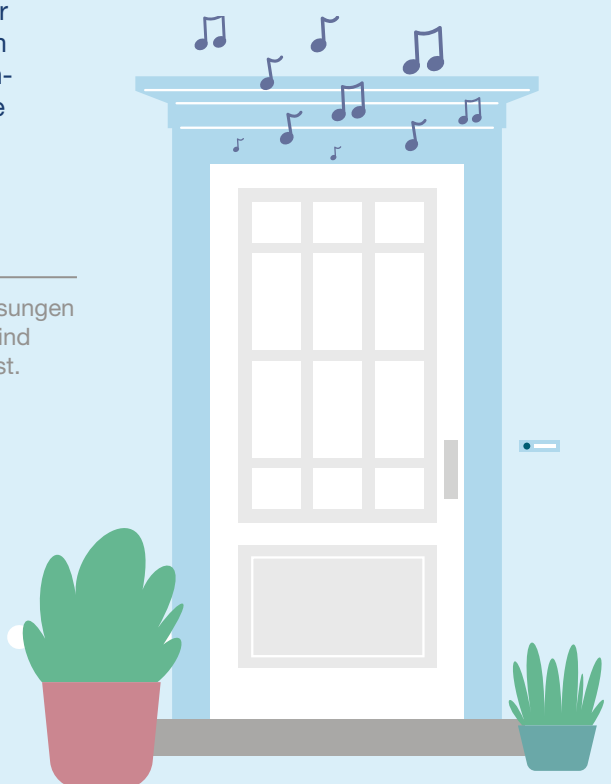
S2-SF/S1-SZ



13c Das gibt's doch nicht! Ottfried hört so laut Musik, dass er die Klingel nicht hört. Tja, unser Dienstleister geht ohne Zählerstand. Nun schätzt der Service Netz anhand vorheriger Verbräuche den Zählerstand.

S1-SZ/S2-SN

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



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/befundpruefung

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

S2-SF

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



18 Verflxt und zugenäht! Ottfried hat nicht mehr daran gedacht, die Rechnung zu bezahlen, und die Frist ist leider abgelaufen. Silas erteilt daraufhin den Sperrauftrag für Maik.

S2-SF



19 Jetzt passiert es: Unser Maik wird von Monteur Mischa nach Eingang des Sperrauftrages endgültig gesperrt. Ottfried bekommt nun keinen Strom mehr.

S1-SZ

