

Revenue Assurance für Energieversorger mit CaseWare™ Monitor

Überblick

Revenue Assurance

Revenue Assurance ist eine Methode zur Steigerung der Einnahmen eines Unternehmens, indem festgestellt wird, wo Umsatz verloren geht, und diese Verluste durch die Vermeidung von Umsatzabflüssen und die Senkung von Betriebskosten minimiert werden.

Vielfach stehen gerade Energieversorger wachsenden Schwierigkeiten bei der Sicherung ihrer Umsätze gegenüber. In Zeiten steigenden Datenaufkommens und komplexer Systeme, stellt die Suche nach Methoden zur Erkennung von Umsatzabflüssen und die Einführung einer Infrastruktur, um diese zu verhindern, eine große Herausforderung dar.

Es gibt eine Vielzahl von Handlungen, die den Umsatzabfluss begünstigen. Dazu gehören inkorrekte Kundenkonten und Verträge, fehlerhaftes Ablesen von Strom, Wasser etc., falsche Rechnungsstellung, ineffektive Eintreibung von Forderungen und Diebstahl etc. Studien zeigen, dass Energieversorgern in Industrienationen 1% bis 5% und in Entwicklungsländern 20% ihrer Umsätze entgehen.

CaseWare™ Monitor ermöglicht die Verbindung verschiedenartiger Informationspools, um eine umfassende Übersicht „vom Zähler bis zur Rechnung“ zu bieten und allen Stakeholdern zu ermöglichen, auf Informationen in einem gemeinsamen Portal zuzugreifen. Dadurch wird die Transparenz von Geschäftsprozessen erhöht und die Effizienz gesteigert, was wiederum zur Umsatzsicherung führt.

Vorbeugende Kontrollen

Der Schwerpunkt dieser Lösung liegt darauf, die Überwachung der Dienstleistungs- und Abrechnungsprozesse des Unternehmens zu automatisieren. Das Erkennen von Unregelmäßigkeiten und die Benachrichtigung der zuständigen Personen verhindern oder minimieren Umsatzverluste. Die meisten Fehler, die zum Umsatzverlust führen, treten im Vorfeld eines tatsächlichen Verlusts auf. Zum Beispiel wird ein falsch geführtes Kundenkonto erst zu einem Verlust führen, wenn die Abrechnung erfolgt; wenn der Fehler aber frühzeitig erkannt wird, ist dieser Verlust vermeidbar.

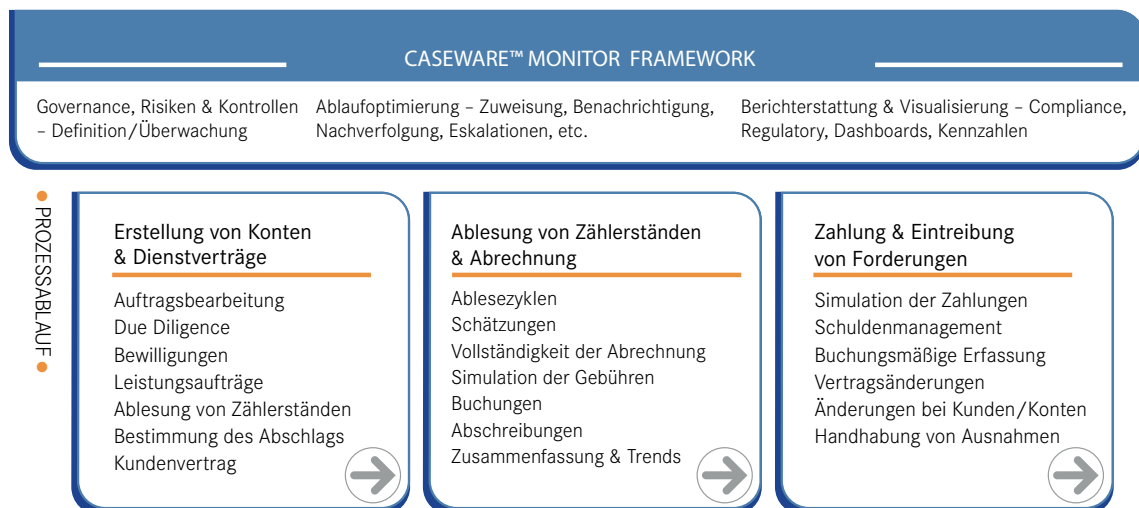
CaseWare™ Monitor Lösung zur Revenue Assurance

Wie in Abbildung 1 dargestellt, ist es dem Energieversorger möglich, eine Umgebung mit durchgehenden Kontrollen beginnend bei der Erstellung von Kundenkonten über die Ausstellung von Wartungsaufträgen, der Ablesung von Zählern, der Abrechnung und Zahlung bis hin zur Eintreibung von Forderungen zu definieren. Einmal eingerichtet, untersucht das Monitoring-Framework alle elektronischen Aktivitäten, um Regelverstöße zu erkennen und die entsprechenden Personen automatisch zu informieren.

In den meisten Fällen werden diese Prozesse von verschiedenen Systemen gesteuert. Es gibt jedoch keine „blinden Flecken“ im Ansatz des CaseWare™ Monitor Frameworks, da eine virtuelle Zusammenfassung der Systeme existiert, die eine umfassende Übersicht bietet.

Die Lösung wird an alle relevanten Stakeholder verteilt, wobei ihnen Aufgaben zur Revenue Assurance übertragen werden und sichergestellt wird, dass diese zeitnah bearbeitet werden.

Abbildung 1 – CaseWare™ Monitor Revenue Assurance für Energieversorger



Workflow und Berichterstellung

Wenn eine Auffälligkeit bei der Revenue Assurance auftritt, werden die entsprechenden Benachrichtigungen versendet und es folgt ein strenger Prozess, der sicherstellt, dass hochriskante Aktivitäten gemäß den Vorgaben der für den Geschäftsprozess verantwortlichen Mitarbeiter bearbeitet werden. Wenn die Auffälligkeit nicht gelöst wird, wird sie, wie im Workflow vorgesehen, an einen anderen Benutzer eskaliert.

Die Benachrichtigungsmechanismen umfassen:

- Aktualisierung der Dashboards
- E-Mail
- Textnachrichten (SMS)

Beispiele für Berichte

Erstellung von Kundenkonten und Auftragsvergabe

- Verzögerungen bei der Anlage von Kunden im Abrechnungssystem
- Fehler bei der Kundenklassifizierung
- Fehler bei der Bestimmung des Abschlags
- Produkte unvollständig (z. B. Kunde nicht für Abwassergebühren eingetragen)
- Zu niedriger Verbrauch bei Kunden mit Flatrate
- Konten mit fehlenden Angaben zu Lieferung/Zählerständen
- Unvollständige Kundendaten
- Auffälligkeiten bei der Qualität der Kundendaten
- Leistung aktiviert, aber es wurde kein Abrechnungskonto erstellt
- Auftrag ist abgeschlossen, trotzdem wird weiterhin eine Leistung erbracht
- Doppelte Kundendaten

Zählerablesung, Abrechnung und Kundendienst

- ✓ Zähler, die nicht abgelesen wurden

- ✓ Auffällige Verbrauchsmuster

- ✓ Verbrauch liegt außerhalb des zulässigen Durchschnitts von Konto/Klasse/Bereich

- ✓ Hoher Anteil an Schätzungen in Zone/Leitung/Bereich etc.

- ✓ Vorübergehend ausgesetzte Konten, die nicht reaktiviert wurden

- ✓ Gesperrte Konten länger als zulässig nicht geprüft

- ✓ Analyse/Berichte bei Zahlungsverzug

- ✓ Überfällige Konten, die immer noch aktiv sind

- ✓ Nicht ausgeführte Aufträge zur Abschaltung

- ✓ Abrechnungsfehler - Abschlag, Status, Klassifizierung, Verbrauch, Gebühren, Steuern, Preisnachlässe etc.

- ✓ Verdächtige Umfinanzierung, Abschreibungen, Refinanzierung

- ✓ Manipulation/Umgehung von Zählern

- ✓ Fehlerhafte Übertragung von Zählerablesungen ins Abrechnungssystem

- ✓ Schätzfehler

- ✓ Verdächtige Änderungen an Kundenkonten

- ✓ Unerlaubte Anpassungen/Abschreibungen

- ✓ Doppelte Abrechnung

- ✓ Konten werden nicht abgerechnet, aber es wird Verbrauch verzeichnet

- ✓ Negativer und null Verbrauch

- ✓ Über einen langen Zeitraum ausstehende Aufträge

Zahlungen und Eintreibung von Forderungen

- Fehler bei der Aktualisierung von Zahlungsinformationen

- Zahlungen, die die geschuldeten Beträge weit übersteigen

- Überfällige Konten, die nicht gesperrt wurden

- Abstimmung und Buchungen im Hauptbuch fehlerhaft

- Kundenklassifizierungen inkonsistent

- Leistungsaufträge zur Abschaltung nicht ausgeführt

- Berichte über die Eintreibung von Forderungen

- Berichte über das Schuldenmanagement

- Kennzahlen zur Eintreibung von Forderungen und wesentliche Leistungskennzahlen (KPI)

Vorteile

UNTERNEHMERISCHE HERAUSFORDERUNG

CASEWARE™ MONITOR LÖSUNG

Anforderungen der Stakeholder

Eskalation von Risiko- und Compliance-Anforderungen

- Bietet für das ganze Unternehmen eine einheitliche Definition und Überwachung der Kontrollen und die Sicherheit, dass sie über alle Geschäftsprozesse hinweg effektiv angewendet werden.

Automatisierung

Das Erkennen und die Auflösung von Regelverstößen automatisieren

- Erkennt Regelverstöße an der Datenquelle
- Verteilt Ergebnisse via Dashboard, E-Mail und SMS im ganzen Unternehmen anhand kundendefinierter Regeln
- Bietet einen Workflow für die Beseitigung von Auffälligkeiten einschließlich einer automatischen Erkennung von Fehlerbehebungen
- Ermöglicht dem Benutzer, Kontrollen in mehreren Businessprozessen über eine zusammenfassende Übersicht zu definieren
- Effizienz wird gesteigert, indem die Analysen wiederholbar gemacht werden mit der Möglichkeit, Toleranzen anzupassen
- Geschäftsregeln und Parameter können an Kundenwünsche angepasst werden und vom Unternehmen kann eine neue Logik entwickelt werden
- Ermöglicht außerdem die Überwachung von Geschäftskennzahlen
- Auffälligkeiten werden erkannt, sobald sie entstehen

Integration

Nahtlose Integration in vorhandene Lösungen

- Erfordert keine Änderungen des zugrunde liegenden Systems, das überwacht wird
- Bietet nur Lesezugriff auf Daten und Quelldaten können nicht verändert werden.
- Benutzer- und Gruppensicherheit durch Unterstützung von LDAP
- Starke Verschlüsselung

Prozessoptimierung

Der Prozess wird effizienter und kostengünstiger

- Auffälligkeiten werden ohne zeitliche Verzögerung entdeckt
- Niedrigere Eintreibungskosten
- Höherer Automatisierungsgrad
- Compliance und andere Berichte werden automatisch erstellt
- Wissen und Fachkenntnisse werden im Kontrollsystem abgebildet und wiederholbar gemacht

CaseWare™ Monitor

Bei CaseWare™ Monitor handelt es sich um eine eingetragene Marke von CaseWare International Inc. Die Audicon GmbH ist exklusiver Distributor von CaseWare™ Monitor in Deutschland.



Über Audicon

Die Audicon GmbH ist der führende Anbieter von Software-Lösungen, methodischem und fachlichem Know-how sowie Dienstleistungen rund um Audit, Risk und Compliance. Die Lösungen richten sich an Wirtschaftsprüfer und Steuerberater, Compliance- und Risiko-Manager sowie Revisoren und Rechnungsprüfer/Kämmerer.

Weitere Informationen: www.audicon.net

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Telefonisch:
+49 211 5 20 59 - 430

Per E-Mail:
sales@audicon.net

Im Internet:
www.audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Düsseldorf

Neuer Zollhof 3
40221 Düsseldorf
Fon: +49 211 5 20 59 - 0
Fax: +49 211 5 20 59 - 120
E-Mail: info@audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Stuttgart

Am Wallgraben 100
70565 Stuttgart
Fon: +49 711 78886 - 0
Fax: +49 711 78886 - 180
E-Mail: info@audicon.net