

**Kundeninterview mit IWB,
Industrielle Werke Basel**
Aus eigener Energie



Aerial view of a mountain lake and surrounding peaks. The lake is a vibrant blue, surrounded by rugged, grey and brown mountains. The sky is a pale, hazy blue. The overall scene is a high-altitude mountain landscape.

KUNDENINTERVIEW

«Offene Rechnungen um 95 Prozent reduziert.»

2003 startete Thomas Gerber bei IWB in Basel in den Bereichen Call-Center, Ablesung, Verrechnung, Inkasso und Forderungsmanagement. Er übernahm damit gleichzeitig die Verantwortung für die Bearbeitung der offenen Rechnungspositionen.

IWB ist das Unternehmen für Energie, Wasser und Telekom. Es versorgt seine Kunden mit 100 Prozent erneuerbarem Strom, erneuerbarer Fernwärme, Trinkwasser und Biogas-Erdgas. Hinzu kommen massgeschneiderte Leistungen und Lösungen für den effizienten Energieeinsatz und den Telekommunikationsbereich. Das Unternehmen strebt die erneuerbare Vollversorgung an, die einen effizienten, umweltschonenden und wirtschaftlichen Umgang mit Energie ermöglicht. Schon heute produziert IWB in den eigenen Anlagen jährlich mehr erneuerbaren Strom, als die Kunden in Basel verbrauchen.

Zur Kundschaft zählen über 250'000 Haushalte, kleinere und mittlere Unternehmen sowie Industrie und Verwaltung. IWB bietet höchste Qualität zu konkurrenzfähigen Preisen. Die erneuerbare Energie produziert das Unternehmen in der Region Basel, in der Schweiz und in ausgewählten Ländern Europas in eigenen Kraftwerken. Dazu besitzt und betreibt es alle notwendigen Anlagen zur Verteilung und Speicherung sowie zur Qualitätskontrolle von Energie, Wasser und Telekom. IWB nimmt seine Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft konsequent wahr. Rund 800 Mitarbeitende sind die Basis des Unternehmenserfolgs.

Industrielle Werke Basel
Margarethenstrasse 40
4002 Basel
Tel. +41 (0)61 275 51 11
info@iwb.ch



Herr Gerber, wie sah das Forderungsmanagement und Inkasso zu Beginn Ihrer Tätigkeit aus und welche Erinnerungen verbinden Sie mit dieser Zeit?

Wir beschritten den damals üblichen Weg über das Mahnwesen und die letzte Zahlungsaufforderung. Bei Nichtbefolgung unserer Mahnungen besuchten wir den Schuldner zusammen mit dem Aussendienst vor Ort und verlangten Barzahlung der Schuld. Unser letztes Druckmittel war jeweils die Unterbrechung der Energiezufuhr, zum Beispiel von Strom oder Gas – besonders eindrücklich erlebte ich diese Unterbrechung einmal bei einem Restaurant kurz vor der Mittagszeit.

Die offenen Forderungen wurden damals von einem Team von rund 15 Mitarbeitenden bearbeitet. Monatlich mussten wir bei rund 800 bis 1000 privaten Schuldnern eine Unterbrechung der Energie vornehmen. Als Vergleich kann man die Stadt Bern anführen. Im gleichen Zeitraum wurden dort rund 40 Unterbrechungen durchgeführt.

Wie wurde das Mahnwesen gegenüber früher angepasst, um die Masse an offenen Positionen zu bewältigen bzw. zu reduzieren? Wie sehen die Zahlen heute aus?

2003 verfügten wir über das normale Standardmahnverfahren von SAP, welches jeder mit dem Programm erhält. Je nach Kundengruppe wurde dieses Verfahren angepasst – beispielsweise gab es dann für die Gruppe Key Account ein individuelles Mahnverfahren. So sind wir schliesslich bei rund 15 unterschiedlichen Mahnverfahren für unsere Kundinnen und Kunden angelangt.

Heutzutage betreuen wir unsere Kundschaft aber deutlich individueller – man kann sagen, dass wir fast völlig individuell auf jeden unserer Kunden eingehen können. Dazu arbeiten wir präventiv und holen Bonitätsauskünfte ein. So wissen wir bereits vor einem Geschäft, wie gut die Zahlungsmoral des Geschäftspartners ist und können unser Angebot entsprechend ausgestalten.

Diese Vorgehensweise hat sich auch bezüglich der offenen Positionen gelohnt. Aktuell bewegen wir uns in einem Bereich von schätzungsweise noch CHF 800'000 bis eine Million offener Forderungen, dies bei einem Umsatz von rund CHF 760 Millionen. Innert der letzten zehn Jahre konnten wir die offenen Rechnungen um rund 95 Prozent reduzieren, was eine enorme Effizienzsteigerung ist und einen grossen Erfolg darstellt. Gleichzeitig ist die Zahl der Unterbrüche gesunken. So müssen wir heute lediglich noch etwa 100 bis 150 Unterbrüche monatlich vornehmen.



Inwiefern haben sich dadurch die technischen und personellen Anforderungen verändert?

Natürlich gab es in den vergangenen zehn Jahren einige administrative und prozessliche Anpassungen sowie Einsparungen. Wir konnten den Aussendienst für Ablesung sowie für Inkasso in einem einzigen Team zusammenlegen. Gearbeitet wird heute mit einem mobilen Handheld-Gerät, das direkt mit dem SAP-System verbunden ist. Dieses Arbeitsgerät unterstützt den Aussendienst enorm. Zählerstände können damit sehr einfach abgelesen und nach einer Plausibilisierung ins System eingefügt sowie verrechnet werden. Gleichzeitig stellt das Handheld-Gerät im Inkasso eine wichtige Stütze dar. Anlässlich eines Kundenbesuchs kann der Kontostand in Echtzeit aus dem System abgerufen werden, der Aussendienst erkennt jederzeit, ob die Rechnungen bezahlt wurden und kann entsprechend reagieren.



Fasnachtsmontag, 4.00 Uhr: Mit dem «Morgestraich-Schalter» schaltet die IWB die gesamte öffentliche Beleuchtung ab.

In welchen Bereichen konnte Ihnen die Creditreform darüber hinaus Unterstützung bieten?

Ganz spontan fällt mir die Bearbeitung der Verlustscheine ein. Dafür fehlten uns schlicht die nötigen Ressourcen, also übergeben wir die Bearbeitung an die Creditreform. Bereits nach knapp drei Monaten überstiegen die Geldingänge, welche Creditreform realisierte, unsere Investitionskosten in die Verlustscheinbewirtschaftung. Dieser Erfolg hat uns restlos überzeugt – wir hätten das unmöglich so schnell und so erfolgreich realisieren können. Das ist auch der Grund, warum wir künftig sämtliche Verlustscheine der Credit-



reform überlassen werden. Dank der professionellen Bearbeitung ausser Haus ist unsere Verlustscheinbewirtschaftung heute kostengünstiger und effektiver, da sind wir uns sicher.

Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Inkasso der Creditreform gemacht?

Wir haben durchwegs positive Erfahrungen machen dürfen. Besonders erwähnen möchte ich einen Inkassofall, der uns tief beeindruckt hat. Es ging dabei um einen Fall, welchen Creditreform für uns international realisiert hatte. Unser Schuldner verlegte sein Unternehmen von Basel nach Deutschland und reagierte nicht auf unsere Mahnungen. Ein Energieunterbruch war hier nicht möglich, sodass wir selbst keine Handhabe hatten. Wir übergaben die Unterlagen der Creditreform. Diese brachte ihre internationale Vernetzung ein und holte Creditreform Deutschland ins Boot. Ein einziger Brief genügte und der fünfstellige Schuldenbetrag wurde innert Wochenfrist vom Schuldner überwiesen. Dieses Beispiel zeigte uns deutlich, dass bei Creditreform die Zusammenarbeit auch über Landesgrenzen hinweg reibungslos funktioniert. Auch in Fällen, bei denen es um Forderungen in Millionenhöhe ging, hat Creditreform erstklassige Arbeit verrichtet und konnte unsere Forderung realisieren.

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Creditreform generell?

Die Zusammenarbeit mit der Creditreform ist aus unserer Sicht definitiv sehr zufriedenstellend und lobenswert. Die Bonitäts- und Betreuungsauskünfte helfen uns bei der täglichen Arbeit enorm und wir erhalten diese Auskünfte immer sehr rasch. Die Creditreform installierte ein Tool in unserem System, welches problemlos funktioniert und schnellen Zugriff bietet. Es ist exakt auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten.

Besonders freut mich, dass nicht nur unser Inkasso, sondern das gesamte Unternehmen IWB davon profitiert. Wer ein Geschäft plant, ist angehalten, vorher bei uns vorbeizukommen und eine Bonitätsauskunft zu beziehen, bevor der Deal realisiert wird – das ist unsere interne Policy. Für uns ist das ein klarer Mehrwert und stellt einen deutlichen Geschäftsvorteil dar.



Wo sehen Sie die künftigen Herausforderungen von IWB?

Die Fragen stellte David Grebensek,
Mitglied der Geschäftsleitung
bei Creditreform Egeli Basel AG.

IWB bleibt dem Grundauftrag treu, Energie zu produzieren, an den richtigen Ort zu bringen, den Verbrauch abzulesen und in Rechnung zu stellen. In einigen Fällen werden wir sicherlich ein wirksames Inkasso betreiben müssen. Wenn es zu einer Strommarktliberalisierung kommt, wird sich zeigen, wie die verschiedenen Stromanbieter zusammenspielen.

Auch auf technischer Seite wird es weitere Optimierungsmöglichkeiten geben. Kürzlich hatten wir beispielsweise eine bestimmte Losgrösse auf fernauslesbare Energiezähler umgestellt. Diese ermöglichen es, den Zählerstand abzulesen, ohne beim Kunden vor Ort sein zu müssen. Für uns und auch die Kundinnen und Kunden ist dies sicherlich sehr komfortabel und effizient. Bis bei unserer gesamten Kundschaft solche Zähler installiert sein werden, kommt aber noch einiges an Arbeit auf uns zu. Da wir aber dennoch Wert auf einen persönlichen Kontakt zu unserer Kundschaft legen, verfügen wir auch weiterhin über einen Aussendienst, welcher die Kundschaft vor Ort besucht.



IWB (Industrielle Werke Basel)
Thomas Gerber
Leiter Dienste & Billing
Margarethenstrasse 40
4002 Basel

+41 61 275 51 11
thomas.gerber@iwb.ch

Interviewpartner

Thomas Gerber ist seit 2003 für IWB tätig. Als Leiter Dienste & Billing ist er verantwortlich für die Teams Call Center, Ablesung, Verrechnung, Forderungsmanagement sowie den ganzen Bereich Facility Management.

IWB

Gegründet: 1852

Besitzverhältnisse: In Besitz des Kantons Basel

Anzahl Mitarbeitende: ca. 800

IWB ist das Unternehmen für Energie, Wasser und Telekom. Es versorgt und vernetzt seine Kunden in der Region Basel und darüber hinaus, und zwar engagiert, kompetent und zuverlässig. IWB ist führend als Dienstleister für erneuerbare Energie und Energieeffizienz