

**Leutzscher Gespräche  
29. Oktober 2002**

**A/V/E - EIN OSTDEUTSCHES  
MODELL SETZT SICH DURCH**

**A/V/E**

**Abrechnungsgesellschaft für  
Ver- und Entsorgungsleistungen  
mbH**

Tel.: +49 (0) 345-7793-304; Fax: +49 (0) 345-7793-489;  
[info@ave-online.de](mailto:info@ave-online.de)

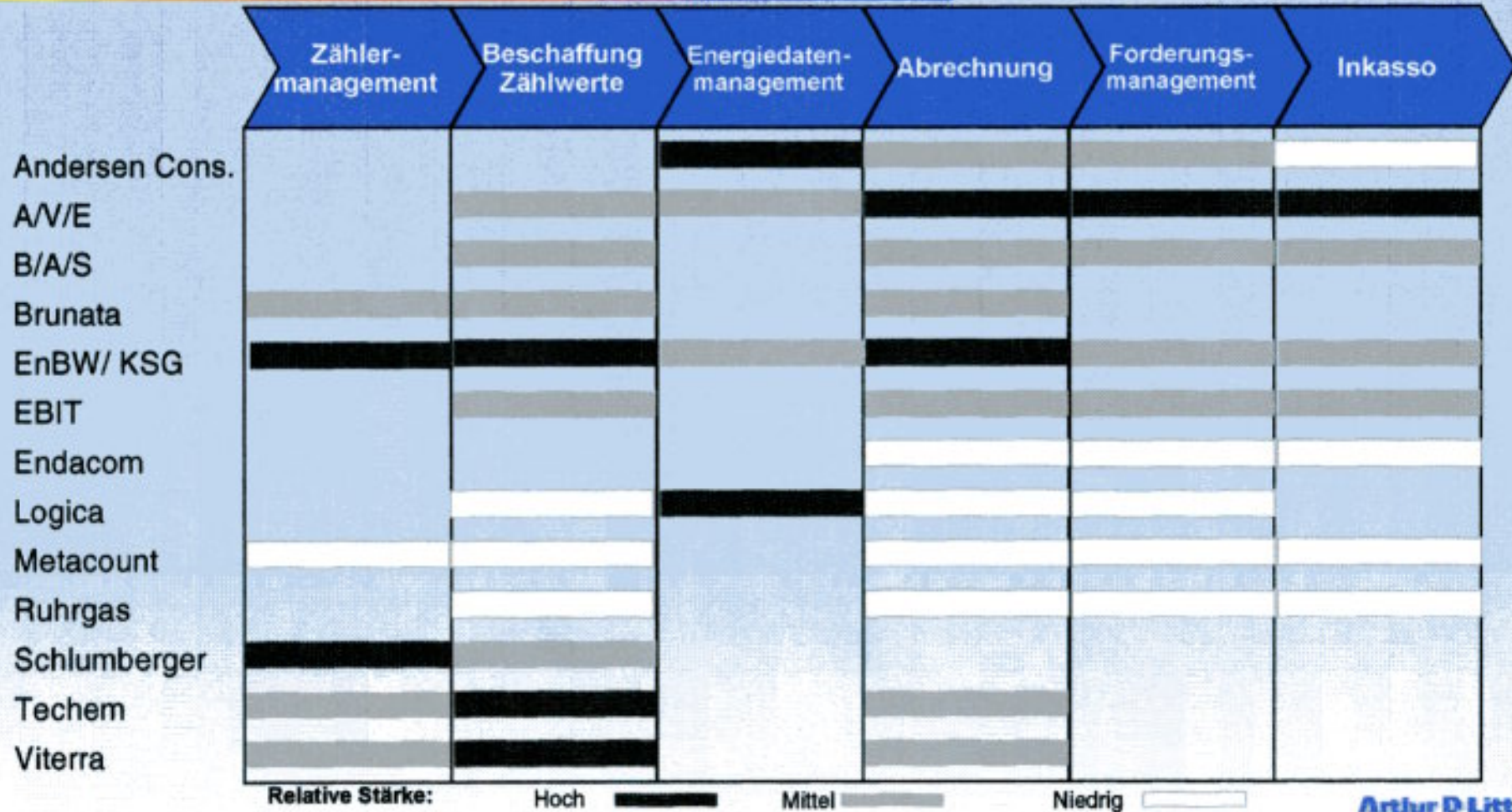
## ■ Agenda

- Vorstellung Dieter Bührnheim
- Die A/V/E und ihre Mandanten
- Grundlegende Informationen zur Abrechnung
- Die Leistungen der A/V/E
- Die Ziele der A/V/E

- Seit 20 Jahren in der Energiewirtschaft
- Bis 1991 Vereinigte Elektrizitätswerke Westfalen AG, Dortmund - zuletzt als Leiter der Verkaufsabrechnung
- 1991 Verlegung des Lebensmittelpunktes in die Neuen Bundesländer, Unterstützung des Aufbaus der Gasversorgung Sachsen-Anhalt in Halle/ Saale sowie der Erdgas West-Sachsen in Leipzig als Prokurist für Kaufmännisches und Personal
- Seit 1. Januar 1996 Geschäftsführer der A/V/E -Abrechnungsgesellschaft für Ver- und Entsorgungsleistungen mbH in Halle/ Saale.
- Zusätzlich von 1998 bis 2002 Aufbau der Tochter B/A/S - Berliner Abrechnungs- und Servicegesellschaft für Ver- und Entsorgung mbH als Geschäftsführer.

# Die A/V/E und ihre Mandanten

- zur Verhinderung von Synergieverlusten bei der Verbrauchsabrechnung wurde diese gemeinsam outgesourct
- Gründung der A/V/E durch:
  - MEAG heute **enviaM** (51%)
  - GSA/ EWS heute MITGAS (25,1 %)
  - Stadtwerke Halle (23,9 %)



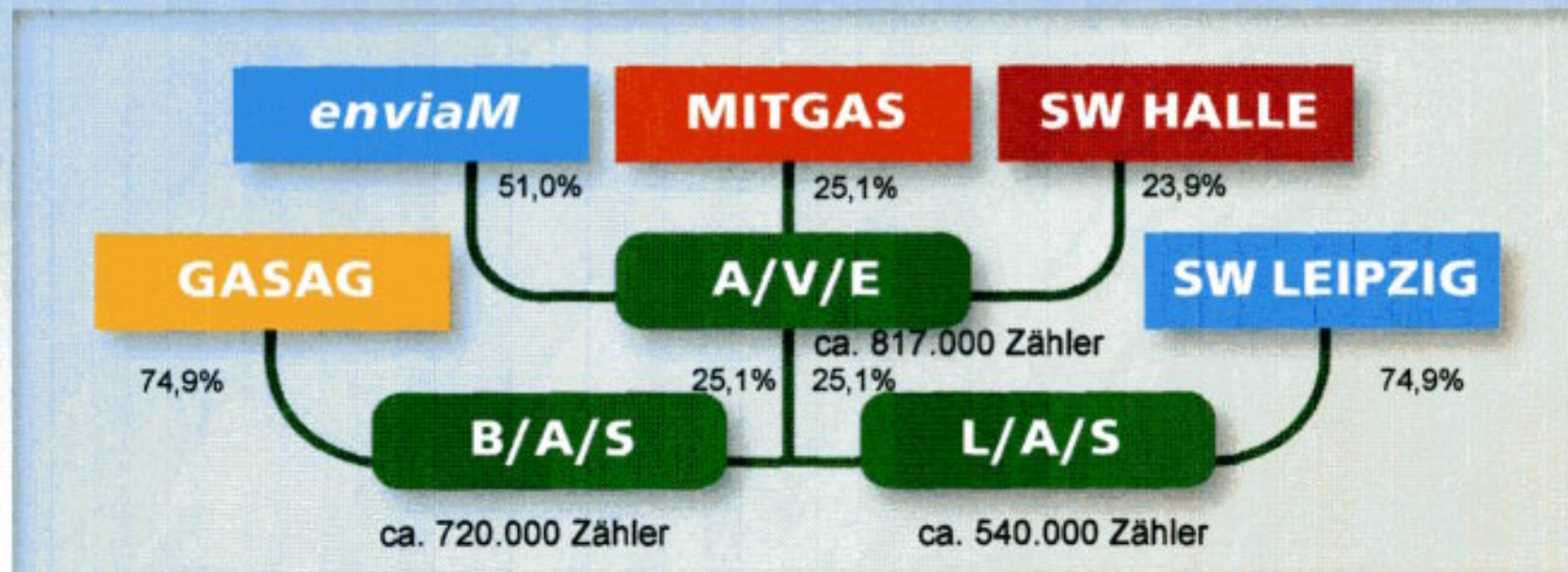
Arthur D Little

**Wettbewerber positionieren sich unterschiedlich entlang der Wertschöpfung; Energiedatenmanagement als wesentliches zukünftiges Differenzierungsmerkmal**

- Gründung 1. Juli 1993
- Firmensitz Halle / Saale
- Ca. 240 Mitarbeiter
- 11 Mandanten mit ca. 1 Million Zählern
- Anwendung von IS-U, EAS (TAR, SVK u.a.) in der Verbrauchsabrechnung sowie FORTE im “Mandanten Mahnwesen” und Heiztec für Wärme- und Betriebskostenabrechnung
- 07/1999 Gründung der Beteiligungsgesellschaft B/A/S in Berlin
- 09/2000 Gründung der Beteiligungsgesellschaft L/A/S in Leipzig

■ **Der Unternehmensverbund A/V/E, B/A/S und L/A/S**

- Kundennähe durch Abrechnung vor Ort
- Durch Präsenz vor Ort Erhaltung der Vertrautheit zum Kunden
- Synergien durch Know how Pool
- Kostenvorteile durch Skaleneffekte





	<b>A/V/E</b>	<b>B/A/S</b>	<b>L/A/S</b>
<b>Umsatz*</b>	<b>16.457</b>	<b>23.195</b>	<b>12.400</b>
<b>Ergebnis*</b>	<b>592</b>	<b>153</b>	<b>200</b>
<b>abgerechnete Zähler</b>	<b>817.000</b>	<b>720.000</b>	<b>540.000</b>
<b>Mitarbeiter</b>	<b>244</b>	<b>328 / 263**</b> <b>+ 2,1 Mio. Ablesungen</b> <b>Bewag Zähler</b>	<b>175</b>

\* Angaben in T€ / Geschäftsjahr 2001

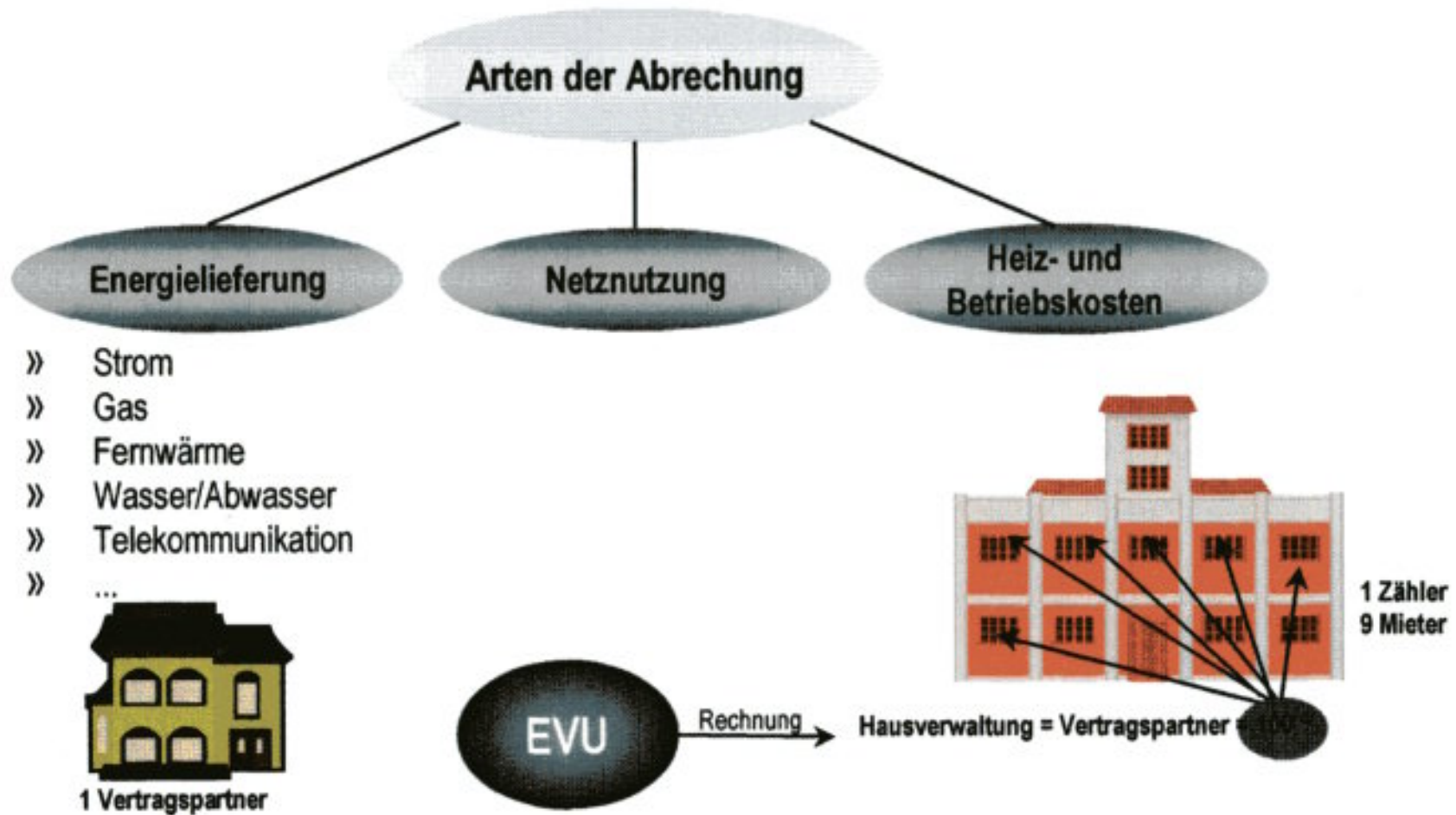
\*\* Zielgröße

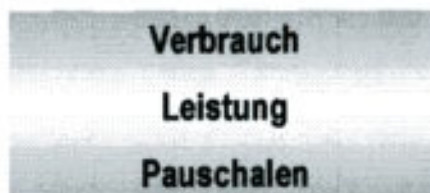
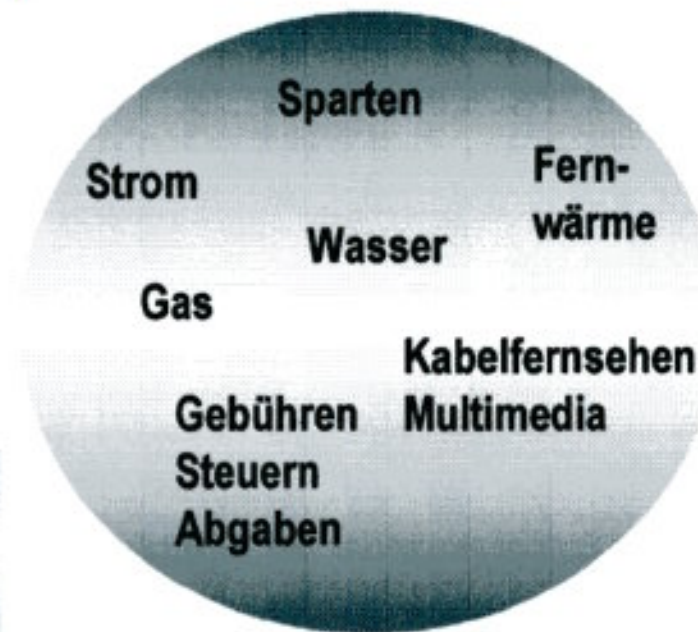
- Es werden die Standardsoftwarelösungen EAS, EAV und IS-U eingesetzt.
- Zusätzlich werden für Spezialanwendungen gesonderte Lösungen vom Markt oder Eigenentwicklungen eingesetzt.

	Verbrauchs- abrechnung von A-Z	Wärme- und Betriebskosten- abrechnung	Automatische Verbrauchsdaten- erfassung	Diverses/Teil- leistungen
Energieversorgung Halle GmbH	X	X	X	
<b>enviaM</b>	X		X	
MEWO Wohnungswirtschaft GmbH & Co. KG		X	X	
MITGAS GmbH	X	X	X	
Stadtwerke Eilenburg GmbH				X
Stadtwerke Kamp-Lintfort GmbH	X			
Stadtwerke Sangerhausen GmbH	X		X	
Stadtwerke Torgau GmbH				X
Städtische Werke Borna GmbH	X		X	
<b>Beteiligungen</b>				
B/A/S Berliner Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH				X
L/A/S Leipziger Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH			X	X

Stand der Mandantenliste 08/2002

# Grundlegende Informationen zur Abrechnung

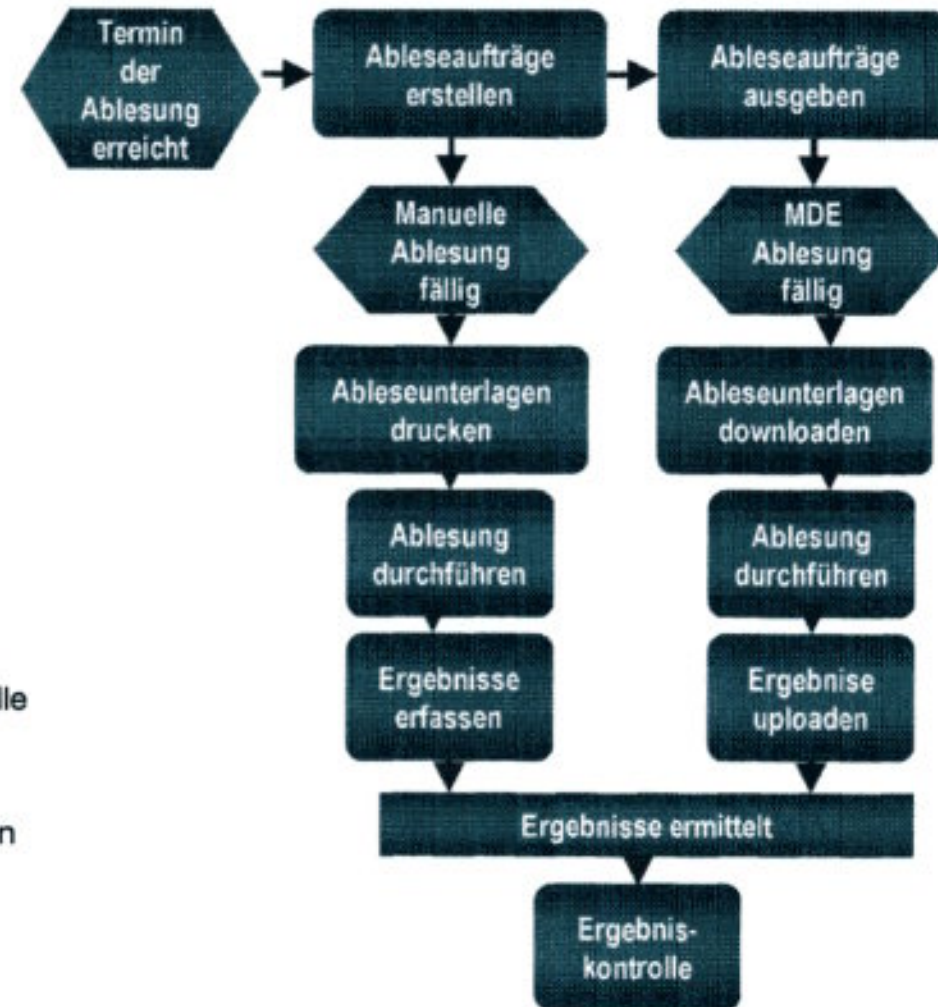




Das Aufgabenspektrum bei der Verbrauchsabrechnung umfasst...



- Erreichung der Ablesefälligkeit
- Massenableseaufträge erstellen
  - › Selektion der Ableseeinheit
  - › Berücksichtigung der Karenzen
- Ableseaufträge ausgeben
  - › Druck Ableseauftrag
  - › Druck Kundenselbstablesekarte
- Ableseergebnisse erfassen
  - › Manuelle Schnell- oder Einzelerfassung
  - › Upload der Ergebnisse über Idoc-Schnittstelle
  - › Maschinelle Schätzung
  - › Ableseergebnisse auf Plausibilität prüfen  
Fixe, abhängige und unabhängige Prüfungen
- Korrektur von Ableseergebnissen



## Die Leistungen der A/V/E



- Unser Motto:
  - AV/E = **Aktiv**
  - Vital**
  - Energisch**
- AV/E - Wir rechnen mit einem Lächeln!
- Unsere Produkte:
  - Verbrauchsabrechnung von A-Z
  - Wärme- und Betriebskostenabrechnung
  - Lösungen für die **A**utomatische **V**erbrauchsdaten **E**rfassung
  - Beratung zur Verbrauchsabrechnung
- Der Nutzen des Mandanten:
  - Mengengenerierte Kostendegression
  - Kosten- und Leistungstransparenz durch Outsourcing
  - Qualitätsvorsprung durch Konzentration auf Kernkompetenz
  - Kundenzufriedenheit durch "one-stop" Service

- **Verbrauchsabrechnung von A-Z**
  - Integration aller Teilgebiete der Verbrauchsabrechnung in einer Organisation
  - Parallele Bearbeitung unterschiedlicher Verfahren

### Verbrauchsabrechnung von A-Z

#### Kundenbetreuung im Communication Center

##### Datenaufnahme

- Vertragsdaten
- Stammdaten
- Verbrauchsdaten

##### Abrechnung

- Rollierend/Stichtag
- AVB, SVK, HKVO
- Sammel- /Bündelkunden

##### Forderungsbearbeitung

- Forderung aus
  - Abschlagszahlung
  - Abrechnung

##### Mahn- und Klagewesen

- Mandanten-Mahnwesen
- Inkasso

- **Verbrauchsabrechnung von A-Z**
  - Integration aller Teilgebiete der Verbrauchsabrechnung in einer Organisation
  - Parallele Bearbeitung unterschiedlicher Verfahren

### Communication Center

Datenaufnahme

Abrechnung

Forderungsbearbeitung

Mahn- und Klagewesen

EDM

Die Einbindung des EDM (Energiedatenmanagement) in die Prozesskette ermöglicht die Verwaltung der Zähldaten und die Datenbereitstellung und -aufbereitung von und für Dritte.

- 1998 Einrichtung eines Call Centers
- 24-h-Service
- neue Betriebsstruktur: front office/ back office - Funktionalität
- bis zu 90% der Kundenanfragen können sofort erledigt werden
- stärkere Kundenbindung
- Effizienzsteigerung

## Zielgruppe

Anbieter komplexer Produkte und Dienstleistungen  
Dienstleister mit begrenzten Öffnungszeiten

Zum Beispiel:

- Unternehmen der Energie- und Versorgungswirtschaft
- Ämter, Behörden, öffentliche Verwaltungen
- Messegesellschaften
- Versicherungen

## Unser Service

Inbound / Outbound

Help-Desk / Hotline: Ruf- und Auftragsannahme, Problemlösung

Tele-Marketing : Akquisition, Marktforschung, Vertriebsunterstützung

Tele-Sales: Beratung, Verkauf

## Ihr Nutzen

Jederzeit professionelle Kundenkontakte

persönlich

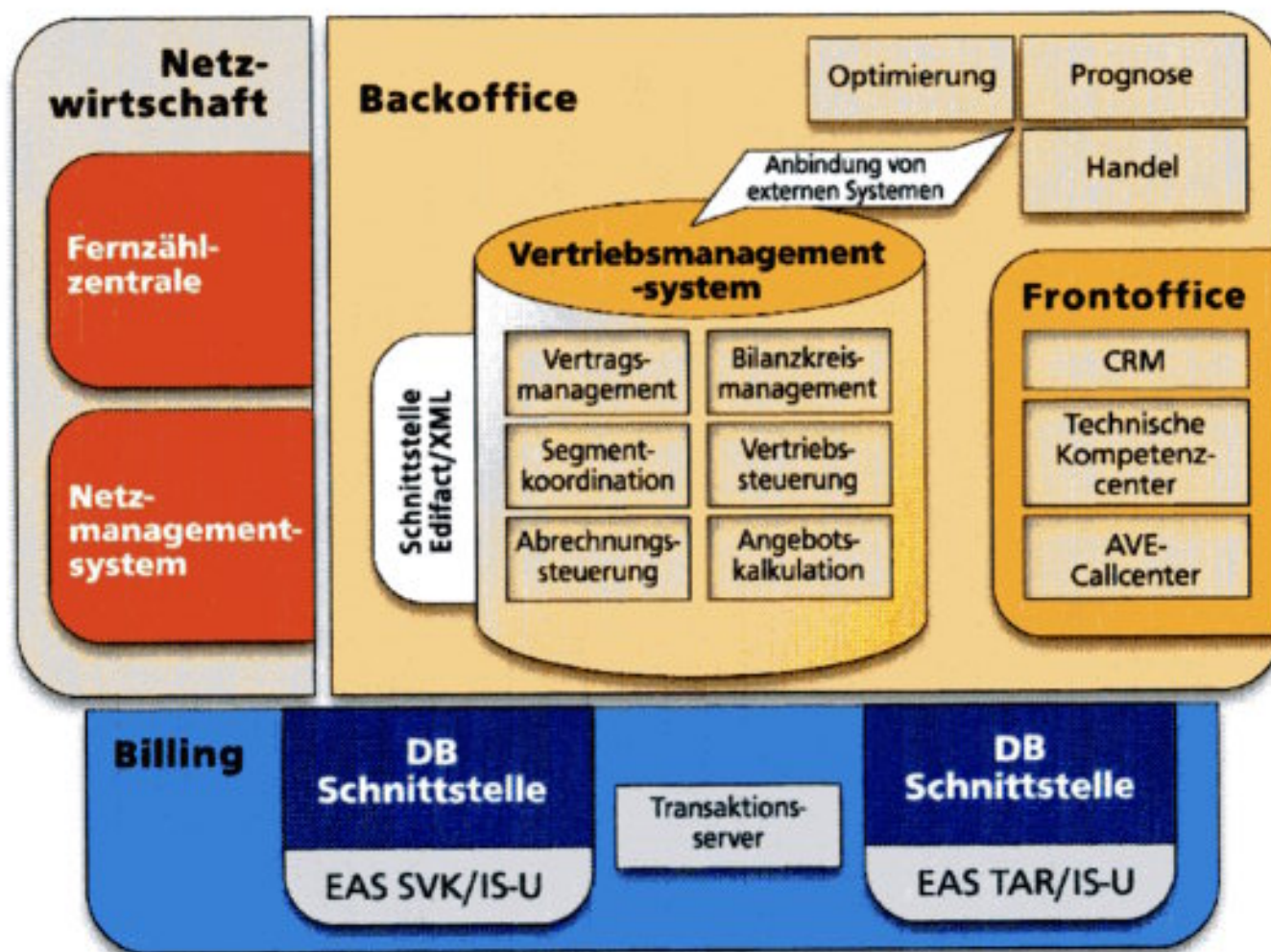
kompetent

zuverlässig

rund um die Uhr

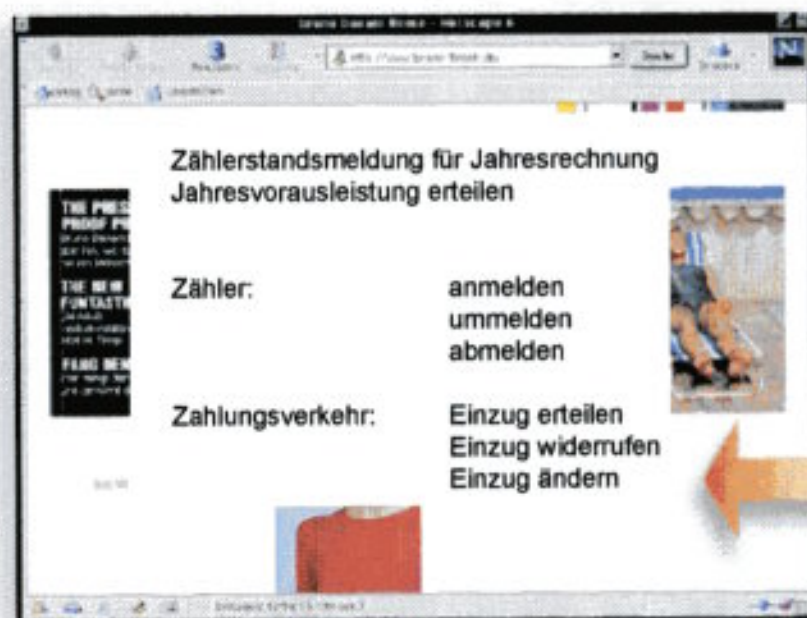


- Kostendegression durch Skaleneffekte
- Qualitätsvorsprung durch Konzentration auf Kernkompetenz
- Kundenzufriedenheit durch "one-stop" Service



## A/V/E

### Internet-Kunden-Service-Modul



## EVU

### Website



Verarbeitung der Kunden-Daten bei A/V/E



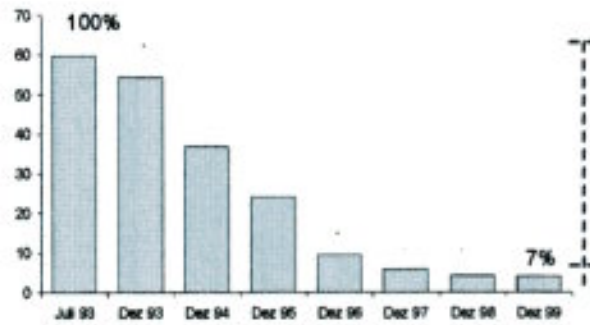
■ ein Beispiel:

**enviaM Stromleser.  
Bitte einfach diese  
Nachricht mit  
Ihrem  
Stromzählerstand  
versehen und  
zurücksenden!  
Vielen Dank!**

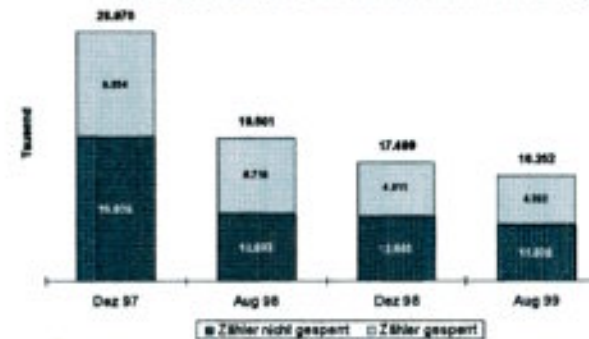


## Die Ziele der A/V/E

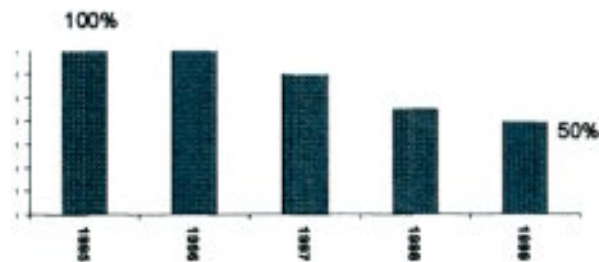
Reduzierung der überfälligen Forderungen



Leerstehende Verbrauchstellen AVE - gesamt



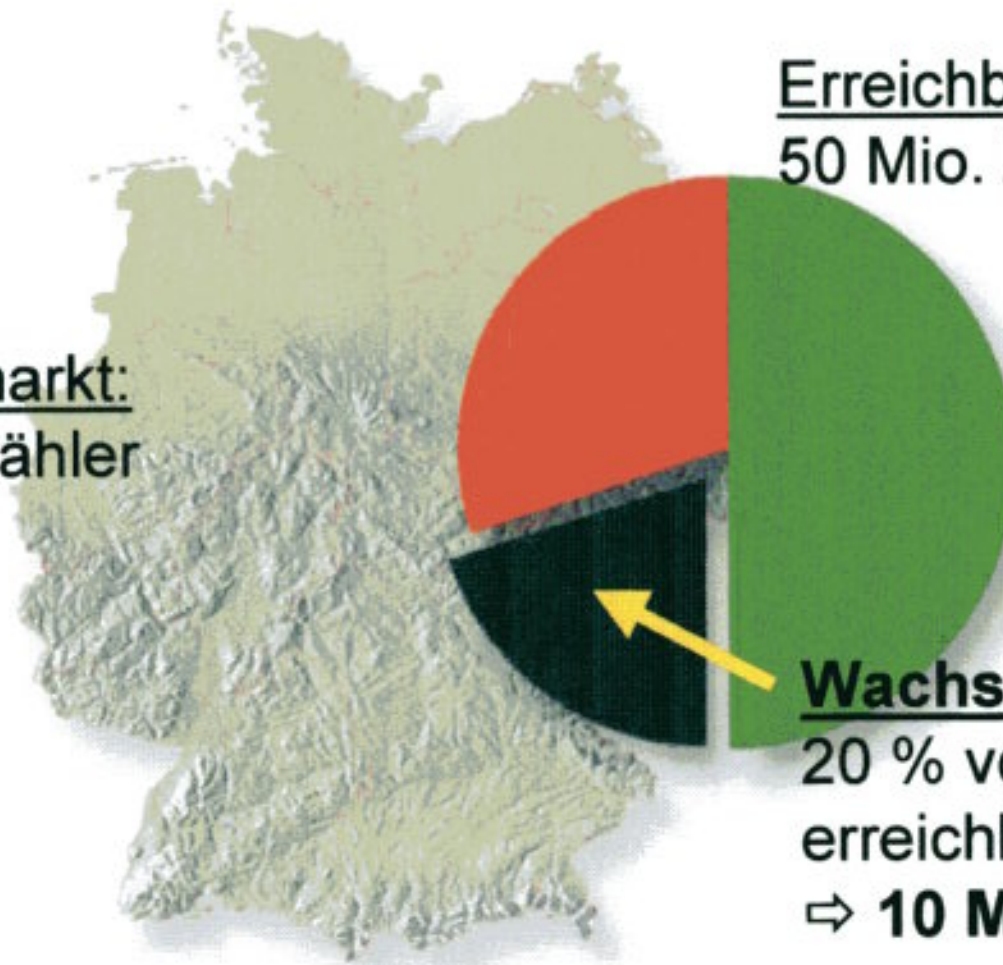
Reduzierung der Vorgänge im gerichtlichen  
Mahnverfahren



Qualitätsverbesserung  
und Effizienzsteigerung

Gesamtmarkt:  
80 Mio. Zähler

Erreichbarer Markt:  
50 Mio. Zähler



Wachstumsziel:  
20 % vom  
erreichbaren Markt  
⇒ **10 Mio. Zähler**



**A/V/E – Wir rechnen  
mit einem Lächeln!**

Abrechnung ist Vertrauenssache, Kundenservice auch – Rechnen Sie mit uns!

**freundlich | kompetent | kundennah**

Tel.: +49 (0) 345-7793-300, Fax: +49 (0) 345-7793-489

info@ave-online.de

Internet: <http://www.ave-online.de>