

# SOLV/IT



# SOLV/KARL

der flexible Kundenmanager



Der **SOLVKARL** ist unser Macher für die kompletten Kundenmanagementprozesse. Durch den **SOLVKARL** sind alle Prozesse um die Kundenabrechnung in guten Händen. Über den **SOLVKARL** betreut die **SOLVIT** die Kunden im Kundengewinnungsprozess und hält den Kontakt zum Kunden über den gesamten Bestandskundenzeitraum. Endet das Belieferungsverhältnis wird der Kundenlebenszyklus mit Hilfe vom **SOLVKARL** ordnungsgemäß abgeschlossen.

## 1. Kundengewinnung

Der **SOLVKARL** stellt seine Unterstützung bei der Kundengewinnung zur Verfügung. Der interessierte Kunde kann über die verschiedensten Wege auf eine möglichst effektive Art und Weise seinen Vertragsabschluss vereinbaren.

- Entgegennahme und Verarbeitung eingehender Auftragsdaten
  - Online Auftragsstrecke
  - Kundencenter-Unterstützung
  - Office Workflow
- Auftragsbestätigung versenden
- Prozesse „Lieferbeginn“ und „Kündigung Lieferant alt“ durchführen
- Clearing im Prozess „Lieferbeginn“ und „Kündigung Lieferant alt“
- Widerruf durch den Kunden verarbeitet



## 2. Kundenbetreuung

Der **SOLVKARL** stellt seine Unterstützung bei der Kundenbetreuung zur Verfügung. Er bildet alle Prozesse über den gesamten Kundenlebenszyklus ab, mit dem Ziel einen maximalen Service für den Kunden zu bieten und eine möglichst große Kundenbindung zu erreichen. Bestandteile des Kundenbetreuungsprozesses über den Kundenlebenszyklus sind:

- Verarbeitung von Messwerten
- Empfang und Prüfung Netznutzungsrechnung und -abschläge
- Empfang und Prüfung Mehr- und Minder-mengenabrechnungen
- Erstellen und Versenden der Turnusrechnung
- Koordination des Forderungsmanagements
- Preisanpassungsprüfung und -durchführung
- Stammdatenänderungen verarbeiten
- Empfang und Verarbeitung von Zuordnungslisten



## 3. Kundenende-Prozesse

Am Ende des Kundenlebenszyklus unterstützt **SOLVKARL** bei der Beendigung des Belieferungsverhältnisses. Abhängig vom Kündigungseingang führt die **SOLVIT** die Verarbeitung der eingehenden Marktnachrichten durch oder stößt den Marktprozess Lieferende an. Durch **SOLVKARL** wird die Initiierung und das Clearing der Prozesse „Lieferende“ und „Kündigung Lieferant neu“ eingeleitet. Nach dem Versand der Kündigungsbestätigung startet die **SOLVIT** automatisch den Überwachungsprozess „Messdateninkasso“ an und erwartet den eingehenden Schlusszählerstand des Netzbetreibers.

Parallel initiiert der **SOLVKARL** den Kundenselbstableseprozess und fordert den Kunden auf, am Tag des Vertragsendes eine Ablesung des Zählers durchzuführen und den Wert über das Kundenportal, per APP, Mail oder telefonisch zu übermitteln. Hat der Kunde im Zuge der Kündigung selber bereits eine Ablesung durchgeführt und den entsprechenden Zählerstand an **SOLVKARL** übermittelt, plausibilisiert die **SOLVIT** den Ablesewert des Kunden und leitet diesen bei erfolgreicher Plausibilisierung über das aktuelle Marktformat MSCONS an den Verteilnetzbetreiber weiter. Der eingehende Schlusszählerstand des Verteilnetzbetreibers wird ebenfalls seitens **SOLVIT** plausibilisiert, geprüft und ggf. mit dem vom Kunden gemeldeten Stand abgeglichen.



#### 4. Einbindung Kunden-Center

**SOLVIT** stellt für die Abarbeitung von Inbound-Prozessen von Bestandskunden die nötige Infrastruktur und abgestimmte Prozessabläufe zur Verfügung. Im Falle von eingehenden Klärungsfällen wie allgemeinen Vertragsfragen vom Kunden oder Fragen zur Rechnung, etc. werden diese vom 1-Level-Support bearbeitet. Eingehende telefonische Anfragen kommen im Call-Center an, welches bei nicht abschließender Klärung einen Task aufnimmt, der vom 2-Level-Support abgearbeitet wird und aus dem sich ein Rückruf oder ein sonstiger Kontaktpunkt mit dem Kunden ergibt. Eingehende Emails, Briefe oder sonstige Korrespondenz wird im 2-Level-Support gesichtet, priorisiert und ggf. direkt bearbeitet oder zur Bearbeitung in den 1-Level-Support gegeben. Die Inbound-Aktivitäten des 1-Level oder 2-Level-Support sind Bestandteil der von **SOLVKARL** erbrachten Dienstleistung.

#### 5. Nebenbuch

**SOLVIT** wird die debitorische Buchhaltung gegenüber den Kunden sowie die kreditorische Buchhaltung im Rahmen der Netznutzung- und Mehr-/Minder mengenabrechnung der Verteilnetzbetreiber gemäß der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung durchführen. Für die debitorische Buchhaltung werden im Wesentlichen die Forderungen aus Abschlägen und Abrechnungen verbucht. In der Kreditorenbuchhaltung werden die Verbindlichkeiten gegenüber den Verteilnetzbetreiber zu Abschlägen und Abrechnungen der Netznutzung sowie die Abrechnungen der Mehr- und Minder mengenabrechnung verbucht. Durch **SOLVKARL** wird ein debitorischer und kreditorischer Monatsabschluss erstellt. Dieser beinhaltet die offenen Posten im Saldo pro Debitor und Kreditor zum letzten Kalendertag eines Monats. Zusätzlich stellt die **SOLVIT** Salden auf Basis abzustimmender Konten für die Übergabe an das Hauptbuch zur Verfügung. Diese beinhalten die Salden der abgestimmten Konten des vorangegangenen Monats pro Tag. Standardmäßig ist die Kontierung für die gestellten Abschläge sowie Rechnungen der Debitoren und Kreditoren sowie die Energiesteuer und Ausbuchungen vorgesehen. Alle Kontierungen sind spartenbezogen.