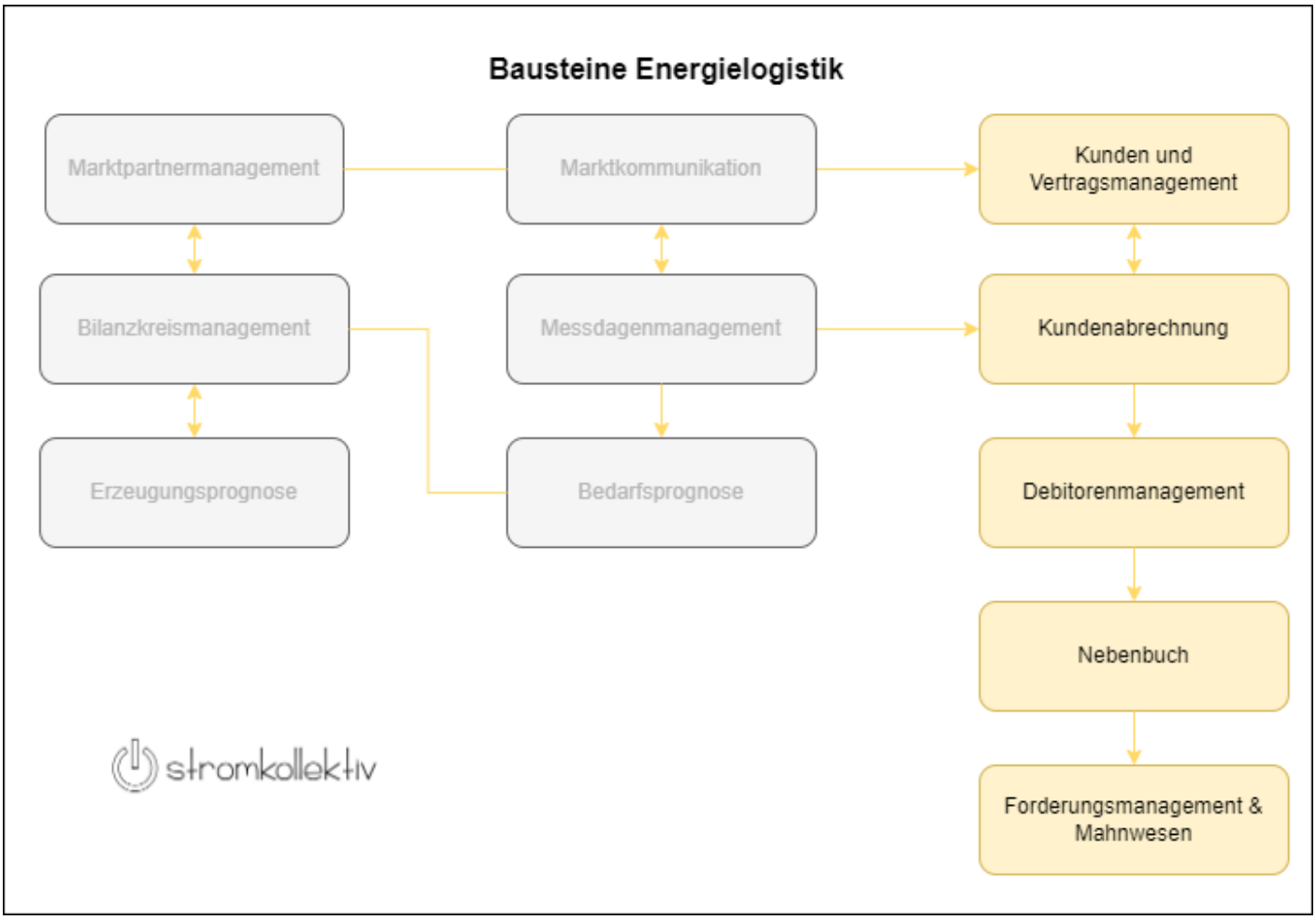
# Kundenmanagement

**Dem Stromkollektiv wird ein umfangreiches Management der Kundenstammdaten bereitgestellt, dessen angeschlossenen Prozesse alle kundenbezogenen Tätigkeiten beinhaltet.**




Das Kundenmanagement eines Stromkollektivs ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg des Vorhabens. Es umfasst alle Aktivitäten, die darauf abzielen, Kundenbeziehungen zu pflegen, zu pflegen und zu verbessern, um langfristige Kundenloyalität und -bindung aufzubauen.

Ein wichtiges Element des Kundenmanagements ist die Kundenzufriedenheit. Ein Stromkollektiv muss sicherstellen, dass seine Kunden mit dem Service zufrieden sind, den sie erhalten. Eine hohe Kundenzufriedenheit führt zu einer höheren Kundenbindung, einem positiven Image des Stromkollektivs und letztendlich zu höheren Einnahmen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Kundenmanagements ist die Kommunikation mit Kunden. Das Stromkollektiv muss eine offene und transparente Kommunikation aufrechterhalten und den Kunden jederzeit zur Verfügung stehen, um Fragen oder Anliegen zu klären. Auch die Bereitstellung von Informationen über Tarife, Leistungen und Einsparmöglichkeiten ist von großer Bedeutung.

Um erfolgreiches Kundenmanagement zu betreiben, müssen Stromkollektive außerdem sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter geschult und gut informiert sind, um den Kunden bestmöglich zu helfen. Ein freundlicher und kompetenter Kundenservice kann den Unterschied zwischen zufriedenen und unzufriedenen Kunden ausmachen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ein erfolgreiches Kundenmanagement im Stromkollektiv eine hohe Kundenzufriedenheit, eine offene Kommunikation mit den Kunden, eine gut informierte und geschulte Belegschaft und letztendlich eine starke Kundenbindung erfordert. Durch eine gezielte und strategische Kundenpflege kann das Stromkollektiv seine Wettbewerbsfähigkeit steigern und langfristigen Erfolg sichern.

# Vertrieb

- **Vertriebsmarketing**: Erstellung von Marketingstrategien zur Kundenakquise und Steigerung des Absatzes
- **Kundenakquise**: Aktivitäten zur Gewinnung neuer Kunden, wie z.B. Angebotsnachverfolgung und Vertragsabschluss
- **Angebotserstellung**: Erstellung von Angeboten für potenzielle Kunden
- **Vertragsabschluss**: Abschluss von Verträgen mit Kunden

# Kunden- und Vertragsmanagement

- Übergabe der **Kunden und Lieferstellen** mit relevanten Daten an das Kunden- und Vertragsmanagement nach Vertragsabschluss
- Verwaltung der **Stammdaten der Kunden und Vertragskonditionen** für die Abrechnung
- Anmeldung der **Stammdaten der Lieferstellen bei dem Netzbetreiber**
- Verarbeitung von **Änderungen zu Verträgen**, wie z.B. Vertragsverlängerungen, Kündigungen seitens des Kunden und Änderungen in den Vertragskonditionen

Das Kunden- und Vertragsmanagement hat also die Aufgabe, die Kunden- und Vertragsdaten zu verwalten und Änderungen zu Verträgen zu bearbeiten. Eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen dem Vertrieb und dem Kunden- und Vertragsmanagement ist dabei unerlässlich, um eine erfolgreiche Kundenbeziehung aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

# Debitorenmanagement

Das Debitorenmanagement beinhaltet die Anlage und Pflege der Debitorenkonten eines Kunden und aller für die Abrechnung relevanten Informationen. Dabei werden folgende Daten erfasst und gepflegt:

- **Zahlungsart**: Hier wird die bevorzugte Zahlungsart des Kunden erfasst, z.B. Lastschrift oder Überweisung.
- **Bankverbindung**: Die Bankverbindung des Kunden wird erfasst, um die Rechnungsbeträge korrekt abbuchen zu können.
- Abweichende **Rechnungsdaten**: Wenn der Kunde eine abweichende Rechnungsadresse wünscht, wird diese hier erfasst.
- **Zahlungsfristen**: Hier wird festgelegt, bis wann der Kunde die Rechnung bezahlen muss.
- Festlegung der **Rechnungstypen** und Abrechnungseinstellungen, wenn abweichend vom Standard: Je nach Kundenwunsch oder Vertrag können abweichende Rechnungstypen oder Abrechnungseinstellungen festgelegt werden.

Die erfassten Informationen werden für die spätere Abrechnung des Kunden benötigt, um eine korrekte und zeitnahe Abwicklung zu gewährleisten. Eine ordnungsgemäße Erfassung und Pflege der Daten im Debitorenmanagement ist daher für eine erfolgreiche Kundenbeziehung und eine effiziente Abrechnung unerlässlich.

# Abrechnung

Die Kundenabrechnung bei einem Stromkollektiv beinhaltet die Erstellung der Abrechnungen für die Kunden unter Berücksichtigung der Standardprozesse und Einstellungen am Kunden oder der abzurechnenden Lieferstelle. Hierbei werden unter anderem die Art der Abrechnung und der Zeitpunkt der Turnusrechnung festgelegt. Die Verbrauchsdaten aus dem Messdatenmanagement sowie Informationen aus dem Debitorenkonto sind für die Abrechnung notwendig. Die Abrechnungen werden per E-Mail oder Post an die Kunden versandt und die Forderungen und Gutschriften werden ins Nebenbuch übergeben. Die Kundenabrechnung beinhaltet auch die Bearbeitung von Kundenanfragen zu Abrechnungen.

# Verwaltung des Nebenbuchs der Kunden

Das Nebenbuch eines Stromkollektivs enthält Debitoren- und Kreditorenkonten sowie Sachkonten und Bankkonten. Hier werden Buchungen ausgeführt, und Forderungen und Gutschriften aus der Kundenabrechnung werden auf dem Debitorenkonto und Erlöskonten gebucht. Lastschriften und Gutschriften werden im SEPA-Format an das Cash Management weitergegeben, während Zahlungen von Kunden dem Debitorenkonto zugeordnet und mit offenen Forderungen abgeglichen werden. Das Nebenbuch übermittelt Einzelbuchungen oder Summen- und Saldenlisten an das Hauptbuch in der Finanzbuchhaltung.

# Forderungsverwaltung

Das Forderungsmanagement und Mahnwesen sind wichtige Bestandteile des Kundenmanagements eines Stromkollektivs.

Das Forderungsmanagement umfasst die Überwachung offener Forderungen an Kunden und die Bewertung der Forderungen nach verschiedenen Kriterien wie Kundengruppen, Bonitätseinstufungen, Alter der Forderungen und Überwachung von Kreditlimits. Basierend auf diesen Informationen können weitere Auswertungen und Reports erstellt werden, um das Risiko für das Unternehmen zu bewerten oder das Zahlungsverhalten der Kunden zu analysieren.

Das Mahnwesen ist ein wesentlicher Bestandteil des Forderungsmanagements und umfasst die Überwachung offener und bereits fälliger Forderungen. Der Mahnprozess regelt die Mahnstufen, Fristen, Mahngebühren und Verzugszinsen, die aufgrund einer verspäteten Zahlung vom Kunden gezahlt werden müssen. Bevor eine Mahnung an den Kunden versandt wird, erfolgt in der Regel eine Rückkopplung mit der Kundenbetreuung bzw. dem Vertrieb, um sicherzustellen, dass die Mahnung gerechtfertigt ist und der Kunde ausreichend Zeit hatte, um die Forderung zu begleichen.

Ziel des Forderungsmanagements und Mahnwesens ist es, den Forderungsbestand zu minimieren, indem eine schnelle und effiziente Überwachung der Zahlungseingänge und eine konsequente Bearbeitung offener Forderungen gewährleistet wird. Dies trägt dazu bei, die Liquidität des Stromkollektivs zu sichern und das Risiko von Zahlungsausfällen zu minimieren.

---

Revision #2
Created 26 February 2023 12:45:55 by Thorsten Zoerner
Updated 26 February 2023 23:29:39 by Thorsten Zoerner