

## Digitales Zählerdatenmanagement Stadtwerke Düsseldorf und die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft heben großes Potenzial in einer kleinteiligen Standardaufgabe

Was wäre, wenn aus einem personalintensiven, die Ressourcen bindenden und fehleranfälligen Prozess wie der Zählerablesung ein unkomplizierter elektronischer Austausch von Daten würde? – Alle Beteiligten wären erleichtert und würden feststellen: Eine solche Optimierung eröffnet ganz neue Potenziale.

### Zählerstanderfassung mit Aareal Meter

Sieben Mitarbeiter haben für die Erfassung der **2.500 Zählerstände** früher rund **drei Monate** gebraucht. Ein Mitarbeiter schafft dies heute in **einem Monat**.



Grafik: Aareal Bank

Die Stadtwerke Düsseldorf und die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft (DWG) sind zwei Unternehmen, die mit viel Enthusiasmus Ja gesagt haben. Sie waren dazu bereit, Aareal Meter – eine Lösung der Aareal Bank Gruppe für mobile Zählerablesung in der Energie- und Wohnungswirtschaft – in einem Pilotprojekt einem Praxistest zu unterziehen. Die Schnelligkeit und die Begeisterung, mit denen sich die beiden Unternehmen für den Einsatz von Aareal Meter entschieden haben, lassen erahnen, wie hoch der Leidensdruck beim Thema Zählerablesung ist.

#### Eine einfache Lösung, die zur rechten Zeit kam

Silvia Ardite arbeitet in der Finanzbuchhaltung der Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft. Die jährliche Zählerablesung kennt sie in all ihren Facetten: „Natürlich haben sich über die Jahre auch Details am Ableseprozess geändert. Dennoch war es für uns ein Leidenssthema, das sich gerade in den vergangenen Jahren, nach der Umstellung auf die jahresbezogene Abrechnung und mit einer wachsenden Menge von Zählern, immer aufwendiger und schwerfälliger gestaltet hat. Die zeitlichen Abläufe waren kompliziert und die Er-

Die **Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft eG** wurde im Jahr 1898 gegründet. Sie ist die größte und älteste Wohnungsgenossenschaft in Düsseldorf und mit ihren rund 8.000 Wohnungen und über 11.000 Mitgliedern in allen Stadtteilen vertreten

fassung mit viel Aufwand verbunden, da Zählerstände meist händisch erfasst, die Daten in Exceltabellen gesammelt und ausgetauscht wurden. Das alles macht den gesamten Prozess sehr zeitraubend.“ Ihre Kollegin Erika Makelki, die im Unternehmen für die Betriebskostenabrechnung zuständig ist, ergänzt: „Die Betriebskostenabrechnung, die zum Jahresende erfolgt, beschäftigt uns eigentlich bis zum Dezember des Folgejahrs, wenn sie an die Mieter geht. Dann aber steht schon die nächste Ablesewelle bevor.“ Sie fügt hinzu: „Mithilfe der App können wir die Prüfung der Abrechnung nun schon deutlich früher vornehmen, im März oder April. Insgesamt gewinnen wir dadurch etwa acht Wochen, in denen wir den Kopf frei haben für andere Dinge.“ Gleichzeitig profitieren auch die Mieterinnen und Mieter davon, denn sie wissen früher, wie hoch ihre Nebenkosten sind.



*„Mithilfe der App können wir die Prüfung der Abrechnung nun schon deutlich früher vornehmen, im März oder April. Insgesamt gewinnen wir dadurch etwa acht Wochen, in denen wir den Kopf frei haben für andere Dinge.“*

**Erika Makelki**, Betriebskostenabrechnung, Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft. Foto: DWG

Bei ihrem Einsatz von Aareal Meter steht die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft noch ganz am Anfang. Die App war 2020 zum ersten Mal im Einsatz, um die händische Erfassung der Daten zu ersetzen.

Silvia Ardite ist sich aber sicher: „Der Ableseprozess wird sich in Zukunft noch weiter beschleunigen. Wir sind jetzt in der Lage, genau zurückzuerfolgen, wann welche Daten erfasst wurden, und wir können Fehler bei der Zählerablesung weitestgehend ausschließen. Das erlaubt uns, fehlerhafte Rechnungen kurzfristig zu korrigieren. Außerdem sind viel weniger Kollegen mit dem Nachfassen und mit Korrekturen beschäftigt.“

**Sieben Mitarbeiter haben für die Erfassung der 2.500 Zählerstände früher rund drei Monate gebraucht. Ein Mitarbeiter schafft das heute in einem Monat.**

Vorteile bringt die App auch bei vielen anderen Aspekten des Ableseprozesses. Die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft vergibt die Ablesung der Zählerstände an eine Fremdfirma: „Heute liest ein Mitarbeiter die 2.500 Zählerständen in einem Drittel der Zeit ab. Mit der händischen Erfassung waren etwa sieben Mitarbeiter rund drei Monate beschäftigt. Das hat sich deutlich beschleunigt“, erklärt Silvia Ardite. „Die schnellere Erfassung und höhere Transparenz bringen auch andere Vorteile“, berichtet ihre Kollegin Erika Makelki: „Wir haben nun quasi per Knopfdruck Zugriff auf Ablesedaten und -zeiten. Das macht die Zählerablesung

## Aareal Meter

Zusammen mit dem auf mobile Datenerfassung spezialisierten Start-up pixelus hat die Aareal First Financial Solutions, eine Softwaretochter der Aareal Bank, eine digitale, mobile Lösung entwickelt. Sie optimiert den mühsamen und fehleranfälligen Prozess der Zählerablesung. Ihr Name: **Aareal Meter**. Basierend auf einer App zum Erfassen der Verbrauchsdaten sowie einem Auftragsportal zur Datenverarbeitung beruht Aareal Meter auf einer Technik, die längst den Alltag erobert hat: das Smartphone. Mithilfe des Smartphones scannt die App die Verbrauchsdaten und synchronisiert sie automatisch mit der Plattform. Auf der cloud-basierten Plattform ordnet sie Ableseaufträge den Mobilgeräten der Hausmeister und Ablesedienstleister zu und verwaltet Objekt- und Zählerdaten. Eine automatische Synchronisierung zwischen App und Portal stellt sicher, dass beispielsweise auch Informationen über defekte oder neu installierte Zähler direkt aus der Wohneinheit zum Disponenten gelangen. Aktuelle Bearbeitungsstände sind dadurch mobil immer im Blick, Rückfragen und Zweifelsfälle lassen sich rasch und leicht klären.



Objekt aus dem DWG-Portfolio (Neubauprojekt Lacombletstraße). Die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft eG wurde im Jahr 1898 gegründet. Sie ist die größte und älteste Wohnungsgenossenschaft in Düsseldorf und mit ihren rund 8.000 Wohnungen und über 11.000 Mitgliedern in allen Stadtteilen vertreten. Foto: DWG

transparenter und hilft uns auch im Dialog mit den Mieterinnen und Mietern. Die sind heute zunehmend an mehr Informationen interessiert, wollen sie aber nicht per Post, sondern auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt bekommen.“

Auch in der Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Düsseldorf liegen die Vorteile auf der Hand: „Der Ableseprozess ist immer stark an Fristen gebunden. In der Vergangenheit mussten wir oft gegen die Zeit arbeiten, wenn die Aufforderung der Stadtwerke zur Weitergabe der Zählerstände kam, wir aber noch nicht alle Listen erfasst hatten. Dieser Datentransfer erfolgt nun ganz einfach elektronisch und automatisiert, während der händische Prozess in der Vergangenheit für eine hohe Fehlerquote und zeitliche Verzögerungen gesorgt hat.“

Aareal Meter hat die Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft überzeugt: „Für uns war dieses Pilotprojekt wie ein Sechser im Lotto und kam zu einem idealen Zeitpunkt“, blickt Silvia Ardite zurück. „Wir waren so frustriert beim Thema Zählerstandserfassung, dass wir schon überlegt haben, ob wir das nicht irgendwie mit Fotos und Tablet lösen könnten, statt Zählerstände händisch zu notieren. Da kam die Lösung per Smartphone-App wie gerufen.“

Noch ein anderer Aspekt spricht für den Einsatz von Aareal Meter, gibt Erika Makelki zu bedenken: „Wir können uns nicht drauf verlassen, in absehbarer Zukunft flächendeckend Smart Meter im Einsatz zu haben. Bis dahin ist Aareal Meter eine sehr belastbare Brückentechnologie, die unsere Arbeit deutlich effizienter macht.“

## Stadtwerke Düsseldorf – Versorger und Dienstleister in einem

Auch für die Stadtwerke Düsseldorf ist Aareal Meter ein wichtiges Thema. Der Energieversorger war direkt in die Entwicklung des Prototypen eingebunden und hat zudem mit der Düsseldorfer Wohnungsgenossenschaft einen eigenen Kunden für das Pilotprojekt gewonnen. Warum dieses Engagement? „Wir befinden uns in einem Wandel“, erklärt Eckart Birkenkamp, Leiter Vertrieb Wohnungs- und Immobilienwirtschaft bei den Stadtwerken Düsseldorf. „Die Commodity ist noch lange nicht tot, aber wir als Stadtwerke müssen uns stärker hin zu neuen Energiedienstleistungen entwickeln. Kunden wie die Wohnungswirtschaft sind da starke Multiplikatoren, über die diese Dienstleistungsthemen an uns herangetragen werden. In dem engen Wettbewerb, in dem wir uns im Energiemarkt befinden, zahlt es sich aus, den Produktkoffer immer wieder mit neuen Dienstleistungen aufzufüllen, wenn man sich abgrenzen möchte. Aareal Meter ist ein solches Produkt.“

Für die Jahresverbrauchsabrechnung zum Stichtag (meist 31. Dezember) ist eine Zählerstandserfassung durch den Kunden unerlässlich. Der damit verbundene Aufwand ist für beide Seiten äußerst aufwendig. Diesen Aufwand zu minimieren muss das Ziel sein. Marko Sandner ist Leiter der Privatkundenabrechnung bei den Stadtwerken Düsseldorf und deshalb bestens vertraut mit den Prozessen rund um die Erfassung und Auswertung von Zählerständen und den Problemfeldern. „Der Ableseprozess hat natürlich seinen Peak rund um den Jahreswechsel. Dennoch sind wir ganzjährig dabei, den Ableseprozess neu zu überdenken und Kundenanforderungen bezüglich neuer Abrechnungssystematiken in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren. Wir sprechen hier von einer stetig wachsenden Zahl mit aktuell 100.000 Kundenkontakten, die abgerechnet werden müssen. Das ist eine sehr große Herausforderung, die jedes Jahr gemeistert werden will. Auch wenn wir noch ganz am Anfang von Aareal Meter stehen, sehen wir jetzt schon, dass der Prozess sich erheblich beschleunigt und hier viel Einsparpotenzial steckt“, berichtet Marko Sandner.

„Das Potenzial von Aareal Meter lag auf der Hand. Als die Aareal Bank uns angesprochen hat, aus der Perspektive der Energiewirtschaft zum Entwicklungsprozess beizutragen, waren wir mit Feuer und Flamme dabei. Aareal Meter passt so gut zu uns, weil es genau auf die Bedürfnisse unserer Kunden aus der Wohnungswirtschaft zugeschnitten ist. Gleichzeitig werden die Prozesse rund um die Zählerablesung auf beiden Seiten schneller. Das wirkt auch nach innen: Die Kolleginnen und Kollegen sehen, dass der Prozess optimiert wurde und im System darstellbar ist. Die lästigen, händischen Arbeitsschritte werden erheblich reduziert und der aktuelle Stand ist jederzeit einsehbar. Diese Optimierung steigert die Motivation.“



*„In dem engen Wettbewerb, in dem wir uns im Energiemarkt befinden, zahlt es sich aus, den Produktkoffer immer wieder mit neuen Dienstleistungen aufzufüllen, wenn man sich abgrenzen möchte. Aareal Meter ist ein solches Produkt.“*

**Eckart Birkenkamp**, Leiter Vertrieb Wohnungs- und Immobilienwirtschaft, Stadtwerke Düsseldorf.

Foto: Stadtwerke Düsseldorf

Die **Stadtwerke Düsseldorf AG** ist ein kommunales Versorgungsunternehmen, das in den Bereichen Strom-, Erdgas-, Trinkwasser- und Fernwärmeversorgung, Entsorgung und Mobilität tätig ist. Die Stadtwerke können auf 150 Jahre Unternehmensgeschichte zurückblicken, die 1866 mit der Gasversorgung begann. Heute befindet sich das Energieversorgungsunternehmen mehrheitlich im Besitz der EnBW Energie Baden-Württemberg.

## Mehr als eine Brückentechnologie

Bei so viel Begeisterung: Wie geht es weiter? Gibt es neue Ideen aus der Energiewirtschaft für Aareal Meter? „Aareal Meter ist quasi die Version 1.0“, erklärt Eckart Birkenkamp. „Das Produkt steht noch ganz am An-

fang und die weitere Entwicklung lebt vom Feedback. Für uns als Stadtwerke ist es eine Brückentechnologie, die einen schwierigen Prozess für uns viel einfacher macht und einen Mehrwert für unsere Kunden schafft. Daher lohnt sich auch die Investition in diese Übergangslösung: Langfristig setzen wir auf die Fernablesbarkeit der Smart Meter. Das Smart Meter Gateway in jedem Treppenhaus ist das Ziel, wenn es um die Transformation der Wohnungswirtschaft geht.“

Dieses Ziel ist allerdings noch weit entfernt: Allein im Stromnetz Düsseldorf müssen 400.000 Stromzähler ausgetauscht werden. Für Netzbetreiber bedeutet das vor allem eine Investition. Die alten Stromzähler sind voll funktionsfähig, in der Regel wenig störungsanfällig und haben sich amortisiert. Bis Smart Meter sich flächendeckend durchgesetzt haben, ist Aareal Meter also ein gangbarer und kosteneffizienter Weg zu mehr Effizienz und Kundenzufriedenheit. Außerdem wurden mit Aareal Meter 2020 fast ebenso viele Gas-, Wasser- und Wärmezähler erfasst wie Stromzähler. Im Umkehrschluss heißt das: Selbst wenn in einigen Jahren ein Großteil der Stromzähler auf Smart Meter umgestellt sein sollte, ist es weiter notwendig, die Gas-, Wasser- und Wärmezähler durch Ableser zu erfassen.



*„Aareal Meter passt so gut zu uns, weil es genau auf die Welt und Bedürfnisse unserer Kunden aus der Wohnungswirtschaft zugeschnitten ist.“*

**Marko Sandner**, Leiter Privatkundenabrechnung, Stadtwerke Düsseldorf. Foto: Stadtwerke Düsseldorf

„Der Endkunde möchte eine bestmögliche Dienstleistung durch die Stadtwerke Düsseldorf erhalten. Das gilt auch für die Rechnung, die korrekt, verständlich und nachvollziehbar sein muss“, erklärt Marko Sandner. „Wie in anderen Bereichen verändert sich das Verhalten der Endkunden auch in unserer Branche. Das heißt: Alles wird digitaler und die Entwicklungen, die der Kunde etwa im E-Commerce erlebt, erwartet er auch von seinem Stromlieferanten. Das fängt bei so einfachen Dingen wie einer elektronischen Rechnung in PDF-Format an. Speziell da ist Aareal Meter ein Modul, das unsere Arbeit einfacher macht.“

Zudem ist Aareal Meter ein guter Ansatzpunkt, die Prozesse zwischen Energie- und Wohnungswirtschaft weiter daraufhin zu untersuchen, wo sie über Branchengrenzen hinweg gedacht werden sollten: „Beide Branchen haben vieles gemeinsam“, fasst Eckart Birkenkamp zusammen. „Beide sind stark reguliert und nicht das, was man unter First Mover versteht. Wir können uns ein Ausprobieren wie mit dem Einsatz von Aareal Meter leisten und so die Grundlage schaffen, um auf die Veränderungen zu reagieren, in denen Energie- und Wohnungswirtschaft stecken. Deren Ursachen sind Megatrends wie die Digitalisierung, aber auch ein Generationenwechsel in den Unternehmen.“

## Transformation in kleinen Schritten meistern

Dr. Stefan Krausz, Geschäftsführer der pixolus, die Aareal Meter gemeinsam mit der Aareal Bank Tochter Aareal First Financial Solutions entwickelt hat, ist Experte für die Entwicklung von App- und Scan-Lösungen zur Erfassung von Daten. Er weiß, wie wichtig der Blick von außen bei der Entwicklung von Ideen und



*„Die Ablesung der Zähler ist ein spannendes Beispiel für einen Prozess, bei dem viel Raum für Optimierung bleibt. Als branchenübergreifender Vorgang ist die Zählerablesung zudem eine ganz wichtige Schnittstelle in der Kommunikation zwischen Energie- und Wohnungswirtschaft. Der Workflow beweist außerdem, dass die kleinen Schritte durchaus Türöffner für umfassende Transformationsprozesse sein können.“*

**Dr. Stefan Krausz**, Geschäftsführer pixolus. Foto: pixolus

dieser Distanz zu den internen Branchenthemen von Energie- und Wohnungswirtschaft nehmen wir sehr genau wahr, wie unterschiedlich Unternehmen innerhalb beider Industrien auf den Transformationsdruck beim Thema Digitalisierung reagieren.“ Der Blick auf beide Branchen zeigt: Es gibt noch Luft nach oben in der Transformation, gerade was die Digitalisierung von Kernprozessen betrifft. „Die Ablesung der Zähler ist ein spannendes Beispiel für einen solchen Prozess, bei dem viel Raum für Optimierung bleibt. Als branchenübergreifender Vorgang ist die Zählerablesung zudem eine ganz wichtige Schnittstelle der Kommunikation zwischen Energie- und Wohnungswirtschaft. Der Workflow beweist außerdem, dass die kleinen Schritte durchaus Türöffner für umfassende Transformationsprozesse sein können. Sie bieten einen übersichtlichen Rahmen, in dem sich Neuerungen und Veränderungen sicher testen lassen“, ordnet Stefan Krausz die Bedeutung von Aareal Meter für die Wohnungs- und Energiewirtschaft ein.

neuen Produkten für die Energie- und Wohnungswirtschaft ist: „Der Abstand zu den etablierten Prozessen des Alltagsgeschäfts macht Potenziale sichtbar. Mit

Die **Aareal Bank Gruppe** mit Hauptsitz in Wiesbaden ist ein führender internationaler Immobilienspezialist. Sie entwickelt smarte Finanzierungen, Softwareprodukte und digitale Lösungen für die Immobilienbranche sowie die Wohnungs- und Energiewirtschaft und ist in drei Regionen – in Europa, Nordamerika und Asien-Pazifik – vertreten. Die Muttergesellschaft des Konzerns ist die Aareal Bank AG. Unter ihrem Dach sind die Unternehmen der Gruppe in den Geschäftssegmenten Strukturierte Immobilienfinanzierungen, Banking & Digital Solutions und Aareon gebündelt.

Quelle: Aareal Bank