

# Den Cash-Flow unter die Lupe genommen

Mit mehr als 1,6 Millionen Kunden in Sachsen, Sachsen-Anhalt, Brandenburg und Thüringen ist die envia AG der größte Mitteldeutsche Stromversorger. Ein zentrales Ziel des Unternehmens ist die ständige Verbesserung des Cash-Flow. Wo Optimierungspotentiale liegen, zeigt die prudsys AG einmal mehr mittels Data Mining.



216 Mitarbeiter kümmern sich beim größten Mitteldeutschen Energieunternehmen um das immer komplexer werdende Geschäft der Abrechnung. Sie bearbeiten alle klassischen Aufgaben angefangen vom Zählerstand über die Rechnungslegung, den Zahlungseingang, das Forderungsmanagement bis hin zum Mahn- und Klagenwesen.

Sie sind damit auch wesentlich verantwortlich für den reibungslosen Cash-In-Prozess im Unternehmen, aber eben nicht nur. Der reale Cash-In-Prozess ist von zahlreichen Parametern abhängig, deren Verantwortung teilweise in ganz unterschiedlichen Unternehmensbereichen liegt. In



„Die prudsys AG verhalf uns, mit ihren Analysen, zu mehr Transparenz im Kundenverhalten. Mehr Transparenz bedeutet für uns, den gezielten Einsatz von Maßnahmen zur Verkürzung der Forderungsdauer und Erhöhung der Abbucherquote.“

Armin Wiersma, Bereichsleiter UE/Controlling  
envia Mitteldeutsche Energie AG

logischer Konsequenz daraus ist auch die bereichsübergreifende Initiative Forderungsmanagement zu verstehen, die beim innovativem Energiedienstleister enviaM in 2004 den Cash-Flow nach Optimierungspotential unter die Lupe nahm.

Am Anfang des Projektes im Frühjahr 2004 stand die genaue Analyse der IST-Situation aller relevanten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen. Dank der anpassungsfähigen prudsys Technologien und des Know-hows zur Datenakquise und -aufbereitung standen dem unternehmensweiten Projekt schon mit dem Projektstart zahlreiche und eben auch bereichsübergreifende Datensichten zur Verfügung, die mit den „Bordmitteln“ der Abrechnungs- und CRM-Systeme nicht möglich gewesen wären. Eben diese Datensichten ermöglichten aber die ganzheitliche Analyse und Betrachtung des komplexen Gebiets Forderungsmanagement.

Die mit Projektstart Anfang 2004 gestellten Ziele zur Optimierung der Working-Capital Situation stellten auch an den Cash-In-Prozess hohe Anforderungen. Zahlungsverhalten der Kunden sowie Zusammenhänge mit inneren und äußeren Einflüssen kamen auf den Prüfstand der beteiligten Fachbereiche Controlling, Marketing/Vertrieb und Billing. Auch hier diente die durch prudsys geschaffene Datenbasis als Analysegrundlage. Die Datenbasis umfasste 170 Merkmale zu jedem Kunden (Stamm- und Transaktionsmerkmale aus dem EAV-System, Mikrogeographie, abgeleitete Kundemerkmale wie z.B. das Alter sowie Strukturdaten des statistischen Bundesamtes) und zeigt allein schon damit welche Informationsmacht sich hinter den Analysen verbirgt.

In der Folge analysierte prudsys u.a. Zusammenhänge zum Zahlungsverhalten in Bezug auf Stamm- und Transaktionsdaten sowie auch Daten zum Lebensumfeld (Arbeitslosen-Quote, Lebensraum). Ein wesentliches Ergebnis der Analysen war die exakte Bestimmung der Einflussfaktoren, die ausschlaggebend für Barzahler sind. So wurden bisher unbekannt Abhängigkeiten vom Alter, Verbrauch, Wohnumfeld und der Internetnutzung aufgedeckt. Die genaue Beschreibung dieser Kundensegmente

konnte im Rahmen des Projektes für Piloten im Billing genutzt werden. Darüber hinaus finden diese Profile bei weiteren Marketing- und Vertriebsaktionen Verwendung.

Besondere Vorteile durch den Einsatz der prudsys Analysen ergeben sich aus drei Faktoren:

- Bereichs- und Fachgrenzen übergreifende Analysen,
- lebendige Diskussion der Analysen mit den Fachgruppen, d.h. Ändern der Analysesichten und Selektionen in Echtzeit,
- nachhaltig nutzbare Kundensegmente oder -profile.



Die Data Mining Analyse als Entscheidungsgrundlage für die Optimierung von Geschäftsprozessen

## Zusammenfassung

### Eingesetzte Produkte:

- prudsys PREMIER
- MERKUR MINER PLUS
- prudsys DISCOVERER

### Erreichte Ziele:

- umfassender und schneller Überblick über alle relevanten Parameter des Forderungsmanagements
- Identifikation der Einflussparameter, die das spezifische Zahlungsverhalten bestimmen
- Beschreibung der Wirkmechanismen zum Zahlungsverhalten (z.B. für Barzahler)
- genaues Datenprofil von Kundengruppen für zielgerichtete Aktionen
- Nutzen-/Risikoanalyse und -überwachung von Pilotaktionen bei der Umstellung von Billingprozessen