

Eine Rechnung mit Pepp

E.VITA stellt zusammen mit GM Consult die Verbrauchsabrechnung auf vollfarbigen Digitaldruck um und macht sie damit zum wirkungsvollen Marketinginstrument.



„Es ist leichter, ein Land zu regieren, als eine Stromabrechnung zu verstehen.“ Was einst Altkanzler Helmut Schmidt ironisch auf den Punkt brachte, offenbart ein grundlegendes Manko im Energieumfeld: Abrechnungen sind für viele Verbraucher ein Buch mit sieben Siegeln. Zu komplex, zu unübersichtlich, zu missverständlich. Kaum jemand, der in seiner Rechnung auf Anhieb findet, was er sucht. Grund genug für die E.VITA GmbH, an dieser Stelle anzusetzen – und ihre Stromabrechnungen nicht nur verständlicher zu machen, sondern sie auch haptisch und optisch aufzuwerten. Schließlich ist für den mittelständischen Strom- und Gasversorger mit Fokus auf „Gewerbekunden“ die monatliche und jährliche Abrechnung eines der wichtigsten Medien, um mit ihren Kunden zu kommunizieren. Warum sollte er sie nicht auch als visuell ansprechende Werbeträger nutzen? Für Stefan Harder, Geschäftsführer der E.VITA, ist diese Aufwertung ganz klar eine Dienstleistung, über die sich das Unternehmen im Wettbewerb positioniert. „Wir wollen unseren Kunden erstklassigen Service liefern, der über die eigentliche Versorgung hinausgeht. Dazu gehört eben auch eine Abrechnung, die nicht nur transparent ist, sondern auch einen Mehrwert bietet.“



E.VITA ist ein bundesweit agierender Energieversorger und –händler mit Hauptsitz in Stuttgart. Das 2008 gegründete Unternehmen beliefert Privat- und Gewerbekunden mit Strom und Gas, ohne explizit an die großen Energiekonzerne gebunden zu sein.

Dadurch ist E.VITA in der Lage, ihren Kunden maßgeschneiderte Lösungen für die Strom- und Gasversorgung anzubieten. Das Unternehmen versteht sich als Partner, der seinen Kunden anspruchsvolle Dienstleistungen liefert, die über die eigentliche Versorgung hinausgehen. Einen Schwerpunkt bildet in diesem Zusammenhang die kontinuierliche Verbesserung der Kundenkommunikation.

Hinter dem Energieversorger E.VITA steht die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit eines seit Generationen tätigen Unternehmens, das auf umfassende Erfahrung aus mehr als 100 Jahren Dienst am Kunden zurückgreifen kann.



»Die Partnerschaft mit GM Consult ist äußerst konstruktiv, da sie unseren hohen Qualitätsansprüchen an eine effiziente und wirkungsvolle Kundenkommunikation gerecht wird.«

STEFAN HARDER,
Geschäftsführer
E.VITA GmbH

DIE RECHNUNG LESEFÄHIG MACHEN

Stefan Harder und seinen Mitarbeitern war klar: Um dieses Ziel zu erreichen, ist Farbe das Mittel der Wahl – hat sie doch den Vorteil, die für den Verbraucher wichtigsten Informationen hervorzuheben und dadurch für mehr Übersichtlichkeit und Attraktivität im Dokument insgesamt zu sorgen. Daher entschloss man sich bei E.VITA, auf vollfarbigen Digitaldruck zu wechseln auf der Basis einer White-Paper-Produktion. Diese hat nicht nur den Vorteil, dass sie die Bevorratung von zig Tausenden vorgedruckter Formulare überflüssig macht (schließlich werden Layout und Inhalt erst unmittelbar vor der Ausgabe durch die Zusammenführung der verschiedenen relevanten Daten erstellt) – sie verleiht auch eine höhere Flexibilität beim Druck. Für Unternehmen wie E.VITA, die infolge der Umstellung von der Abrechnung per Stichtag auf eine rollierende, immer wieder mit etlichen kleinen Druckjobs konfrontiert sind, ist diese Flexibilität sehr wichtig. Vorbei die Zeiten, wo die Druckstraße bei jedem neuen Formular von neuem programmiert werden musste. Alle dafür notwendigen Daten sind im IT-System hinterlegt und werden kundenbezogen bereitgestellt – angefangen bei Stammdaten wie Name, Adresse und Geburtsdatum über Anzeigen, die platziert werden sollen, bis hin zu Schriftarten (Fonts) und Logos. Die komplette Steuerung der für das jeweilige Dokument notwendigen Informationen übernimmt eine Software.

Für die Umsetzung des anspruchsvollen Projektes beauftragte man die GM Consult IT GmbH. Bewusst hatte sich E.VITA für den renommierten und traditionsreichen Dienstleister mit Hauptsitz in Stuttgart entschieden – besitzt dieser neben seiner ausgewiesenen Expertise für Dokumenten- und Prozessmanagement ein sehr profundes Know-how für Direktmarketing. Stefan Harder: „Da wir selbst sehr marketingorientiert sind, suchten wir einen Partner, der uns konstruktiv darin

berät, wie man Verbrauchsabrechnungen als wirksames Medium für die Umsatzgenerierung einsetzen kann.“ Zudem suchte man einen Partner, der in der Lage ist, auch kleine „Losgrößen“ zu managen. Für die GM Consult IT GmbH sprach zudem, dass sie über sehr hochwertige Drucktechnologien verfügt. Sie garantieren, dass die gewünschte haptische und optische Qualität der Rechnungen tatsächlich erreicht wird. Stefan Harder ist überzeugt. „GM Consult bietet ein äußerst lukratives Komplettpaket aus Beratung, technischer Umsetzung und IT-Know-how, auf das wir auch künftig zugreifen werden.“ Der Firmenchef spielt damit auf die steigenden Compliance-Anforderungen in der Versorgungswirtschaft an. So müssen infolge der Liberalisierung des Energiemarktes immer mehr Positionen auf einer Rechnung aufgeführt werden. Damit steigt aber das potenzielle Risiko, dass diese für den Verbraucher kaum noch erfasst werden kann. Umso wichtiger sei daher ein Partner, der weiß, wie die Branche tickt und wie man regulatorische Pflichten ummünzt in Mehrwert für Lieferant und Verbraucher gleichermaßen.

KEINE MISSVERSTÄNDNISSE MEHR

An GM Consult schätzen Stefan Harder und sein Team auch deren umsichtige und gewissenhafte Vorgehensweise. Zwar sei die Ungeduld bei E.VITA sehr groß gewesen – man konnte es kaum erwarten, die ersten Ergebnisse der Umstellung „in den Händen“ zu halten – doch letztlich habe sich die Ausführlichkeit in der Beratung und Schulung ausgezahlt, so der ambitionierte Geschäftsführer. „Die intensiven Gespräche und Workshops im Vorfeld waren ausschlaggebend für die rasche Projektumsetzung. Innerhalb kürzester Zeit war die Umstellung auf vollfarbigen Digitaldruck einschließlich Beratung, Workflow-Etablierung und Schulung abgeschlossen. Das Ergebnis: visuell ansprechende, klare und verständliche Stromabrechnungen, die bei den Verbrauchern

im wahren Sinne des Wortes „ankommen“. Eine eigens zu diesem Thema durchgeführte Kundenumfrage ergab ausschließlich positive Reaktionen. Ermutigt von diesem Ergebnis wollen Stefan Harder und seine Kollegen im nächsten Schritt nun auch die komplexeren Gas- und leistungsgemessenen Rechnungen auf diese Art und Weise erstellen. Bis Ende 2013 will man die komplette Abrechnung auf vollfarbigen Digitaldruck im White-Paper-Produktionsverfahren umgestellt haben.

Heute profitiert E.VITA nicht nur von höherwertigen Dokumenten. Viel wichtiger ist die erheblich gesunkene Quote an Rückfragen durch Kunden auf Grund von Missverständnissen beim Lesen der Abrechnungen: Die Call Center sind entlastet und die Kunden insgesamt zufriedener. „Die Partnerschaft mit GM Consult ist äußerst konstruktiv, da sie unseren hohen Qualitätsansprüchen an eine effiziente und wirkungsvolle Kundenkommunikation gerecht wird“, lautet das abschließende Fazit von Stefan Harder.

Die neue Verbrauchsabrechnung, die von E.VITA und GM Consult entwickelt wurde und jetzt im Digitaldruck produziert wird. ▶



E.VITA
Energie, die Wort hält.

E.VITA GmbH Elwertstr. 3 70372 Stuttgart 000001 / 10009

P Deutsche Post 

Firma
Musterfirma
Mustername
Musterstraße
12345 Musterort

Service-Energie :-) 

Tel.: 0800-10039033 (gebührenfrei)
Mo.-Fr.: 8 - 18 Uhr; Sa.: 9 - 13 Uhr
service@evita-energie.de

Kunden-Nr.: 120.020.984
Zähler-Nr.: 11111111111555549

Verbrauchsstelle:
Lieferstraße
98765 Lieferort

Ihre Jahresverbrauchsabrechnung Strom

Rechnungs-Nr.: VR 1000123157 Seite 1

27.08.2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

zeitnah, offen und übersichtlich: so stellen wir sicher, dass Sie genau über Ihren Stromverbrauch, die Kosten und Energie-Einsparmöglichkeiten informiert sind. Heute erhalten Sie die Aufstellung Ihres Verbrauchs und die Abrechnung für die Zeit vom 01.08.2012 bis 31.07.2013:

Abrechnung

	Netto	MwSt.	Brutto
Stromkosten	2.647,49 €	503,02 €	3.150,51 €
Bisher bezahlt	-2.218,49 €	-421,51 €	-2.640,00 €
Zwischensumme			510,51 €
Erster Abschlag	232,77 €	44,23 €	277,00 €
Stromkosten		Offener Betrag:	787,51 €

inkl. 19 % MwSt: 125,74 €

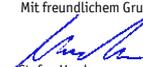
Ihr neuer Abschlag beträgt: 277,00 € (inkl. 19 % MwSt: 44,23 €)

weitere Abschlagstermine

30.09.2013	30.10.2013	30.11.2013	30.12.2013
30.01.2014	28.02.2014	30.03.2014	30.04.2014
30.05.2014	30.06.2014	30.07.2014	

Sie finden auf den folgenden Seiten weitere Informationen. Wenn Sie Fragen haben, sind wir gern für Sie da. Ihre E.VITA-Service-Nummer: 0800-10039033 (siehe Service-Box oben). Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen.

Mit freundlichem Gruß aus Stuttgart


Stefan Harder

i Der noch offene Betrag wird zum 10.09.2013 vom angegebenen Konto abgebucht.

Konto-Nr.: 987987987
BLZ: 12312300
Musterbank

i Der Betrag wird zum jeweiligen Termin vom angegebenen Konto abgebucht.

Sie brauchen sich um nichts mehr zu kümmern.

E.VITA GmbH • Elwertstr. 3 • 70372 Stuttgart • Amtsgericht Stuttgart HRB 728041 • Ust-ID-Nr.: DE 261 938 943 • BW-Bank Stuttgart • BLZ 600 501 01 • Kto.-Nr. 2 726 409
IBAN: DE 23 6005 0101 0002 7264 09 • BIC/SWIFT: SOLADEST • Geschäftsführer: Axel Glöckle, Helga Glöckle-Mühleisen, Stefan Harder, Manfred Neff • www.evita-energie.de

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?

Rufen Sie uns einfach unter +49 711 38070-0 an oder schicken Sie eine Mail an info@gm-consult.de.
Wir informieren Sie gerne persönlich und individuell über alle Einsatzmöglichkeiten und Vorteile.

EXECUTIVE SUMMARY

BESTENS FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET

Hervorgegangen aus der traditionsreichen Unternehmensgruppe Glöckle (gegründet 1896), hat die GM Consult IT GmbH seit ihrer Ausgliederung 1994 ihr Portfolio kontinuierlich ausgebaut. Heute gehen die Dienstleistungen weit über das ursprüngliche Kerngeschäft – Direktmarketing und Druck – hinaus.

GM Consult ist ein branchenübergreifender Dienstleister für:

- Dokumenten- und Prozessmanagement (einschließlich Druck)
- Direktmarketing und Mailing (Kundendialog)
- Entwicklung von IT-Lösungen
- den vertraulichen, sicheren und verbindlichen Austausch von elektronischen Nachrichten (digitale Post).

So ist das Unternehmen mit Sitz in Stuttgart-Bad Cannstatt einer der ersten akkreditierten Regify-Anbieter in Deutschland, bietet aber weit mehr als den E-Mail-Versand „à la regify“:

Auch andere Kanäle wie Druck, Kuvertierung und die elektronische Archivierung sowie die Bereitstellung von Dokumenten in Webportalen bedient GM Consult, falls gewünscht. Dieser Hybrid-Service ist vor allem für Unternehmen interessant, die einen Teil ihrer Dokumente, beispielsweise Versicherungspolicen, nach wie vor physisch versenden wollen, andere wiederum im Regify-Verfahren.

Da der Fulfillment-Anbieter auch ein Druckdienstleister ist, besitzt GM Consult das entsprechende Know-how für die physische Ausgabe.



www.gm-consult.de

GM CONSULT
empowering documents

GM Consult IT GmbH

Hofener Str. 122
70372 Stuttgart

Telefon +49 711 38070-0
Telefax +49 711 38070-500

E-Mail info@gm-consult.de