

ZfK+ EAM Netz: Vollautomatisierte Zählerstandsübermittlung per App

Damit ihre Kunden ihre Zählerstände schnell und sicher erledigen können, setzt die EAM Netz GmbH auf eine browserbasierte App.

21.03.2022



Nach einer erfolgreich durchlaufenen Testphase kann mittlerweile jeder Kunde der EAM Netz über das Smartphone auf die browserbasierte „Ablese-App“ zugreifen.

Bild: © Song_about_summer/Adobestock

Noch ist es nicht selbstverständlich, dass Zählerstände vollautomatisiert an die relevanten Marktpartner versandt werden. Daher werden auch in diesem Jahr bundesweit wieder zahlreiche Dienstleister ausrücken, um Sichtablesungen durchzuführen. Der damit verbundene organisatorische und zeitliche Aufwand ist nicht immer trivial – und kann Kunden frustrieren.

Bei der EAM Netz hat man daher Mitte 2020 das Projekt Digital Meter Capturing (DMC) gestartet. „Wir sind mit dem Anspruch angetreten, zu prüfen, wie wir die bestehenden Kanäle zur Zählerstandsübertragung mit Hilfe moderner Technologie ergänzen können“, erläutert Michael Schellack, der in diesem Zusammenhang als Gesamtprojektleiter fungierte.

Konkrete Vertragsdetails: ein oft zu aufwändiger Schritt

Ein erster Schritt in Richtung Digitalisierung erfolgte bereits im Jahr 2019 mit der Einführung eines Online-Portals, das die Möglichkeit zur Zählerstandserfassung sowie weitere Funktionen bietet. Da dafür auf sensible Daten zurückgegriffen wird, ist aus datenschutzrechtlichen Gründen ein Registrierungsprozess erforderlich, der konkrete Vertragsdetails abfragt, um die eindeutige Identifizierung des Kunden sicherzustellen. Nicht jeder Netzkunde ist allerdings bereit für die bloße Übermittlung eines Zählerstandes diesen Schritt durchzuführen, weshalb diese in der Vergangenheit auf andere Kanäle wie Fax, E-Mail oder das Telefon auswichen, was auf Seiten der EAM Netz jedoch manuelle Nacharbeiten erforderlich machte.

„Im Laufe des Projektes wurde daher schnell klar, dass wir einen weiteren Weg für die Selbstablesung entwickeln möchten, der keine Anmeldung erfordert, unseren Kunden rund um die Uhr zur Verfügung steht und hochgradig automatisiert ist“, beschreibt Lukas Krämer, Projektleiter der Ablese-App, die Zielstellung. Eine Marktanalyse machte schnell deutlich, dass eine Lösung, die genau diese Kriterien erfüllt,

noch nicht existiere. Zwar bieten insbesondere Lieferanten ihren Kunden bereits häufig die Möglichkeit, Zählerstände digital über das Smartphone zu übermitteln, allerdings handelt es sich dabei normalerweise um eine einzelne Funktion einer umfangreicheren Applikation, die isoliert nicht funktionsfähig ist, so EAM Netz.

Umsetzung innerhalb von vier Monaten

Innerhalb des Projektes zur Einführung einer Ablese-App entschied man sich daher dazu, ein Lastenheft zu erstellen und verschiedene Firmen um ein Angebot für die Umsetzung zu bitten. Den Zuschlag erhielt die Dortmunder Firma iceBaum, die sich auf die Entwicklung von Softwareprodukten für die Energiewirtschaft spezialisiert hat und Teil der Horizonte-Group ist. Die Firma habe dabei vor allem mit einem schlüssigen Umsetzungskonzept sowie dem Preis überzeugt, so EAM Netz.

Innerhalb von vier Monaten erfolgte dann die Umsetzung zwischen Juli und Oktober 2021. Nach einer erfolgreichen Testphase kann mittlerweile jeder Kunde der EAM Netz über das Smartphone auf die browserbasierte „Ablese-App“ zugreifen. Dabei habe man bereits existierende Kundenprozesse- und -systeme von Anfang an bei der Integration berücksichtigt, sagt Jens Lohaus, Bereichsleiter und zuständiger Softwarearchitekt der Firma iceBaum.

Drei Schritte bis zur Zählerstandsübermittlung

Nur drei Schritte seien notwendig, um den Zählerstand zu übertragen: Zunächst scannt der Kunde dafür den Barcode auf dem Zähler mit Hilfe seiner Smartphone-Kamera ab. Die Software erkennt anhand dessen, um was für ein Gerät es sich handelt. Die Lösung funktioniert dabei für alle Zählervarianten in den Sparten Strom und Gas, unabhängig davon, ob eine konventionelle oder moderne Messeinrichtung, ein Zweirichtungs- oder ein Doppeltarifzähler verbaut ist - das Modelle wird erkannt und die entsprechende Anzahl der Zählwerke angezeigt.

Im zweiten Schritt scannt der Kunde dann den dazugehörigen Zählerstand ab. Hier ist die Lösung mit Hilfe der sogenannten OCR-Technologie (Optical Character Recognition) in der Lage, diesen über die Kamera automatisiert zu erkennen und einzufügen, sodass eine potenzielle Fehlerquelle durch die manuelle Eingabe des Kunden umgangen wird. „Hier setzen wir die Entwicklung unseres Partners, der Wiener Firma Anyline, ein, die im Bereich des Mobile Data Capturing eine absolute Vorreiterrolle einnimmt“, sagt Bashkim Malushaj, Geschäftsführer der Firma iceBaum und Vorstand der Horizonte-Group.

Abschließend wird noch ein Foto vom gesamten Zähler benötigt, um sicherzustellen, dass bei jeder Zählervariante sowohl Zählernummer als auch Zählerstand auf einem Foto erkennbar sind. Optional kann der Kunde zudem seine E-Mail-Adresse angeben, sofern er eine Bestätigungsmail zu den übermittelten Daten erhalten möchte. Im Anschluss werden der abgelesene Zählerstand sowie die über die App aufgenommenen Fotos übertragen, was den letzten Prozessschritt für den Kunden darstellt.

Manuelle Prüfung bei außergewöhnlichen Zählerständen

Eine direkte Verbindung in das ERP-System der EAM Netz Sorge umgehend für eine Plausibilisierung. Nur wenn der Zählerstand außerhalb eines gewissen Toleranzbereiches liegt, wird ein Sachbearbeiter darüber informiert, dass eine manuelle Prüfung notwendig ist. Dieser kann dann auf die durch den Kunden in der App erstellten Fotos zurückgreifen und, falls dies noch nicht zur Klärung führt, den Kunden über die optional angegebene E-Mail-Adresse kontaktieren. In allen anderen Fällen werde der Zählerstand ohne die Notwendigkeit weiteren Zutuns gespeichert und für z.B. Abrechnungszwecke verwendet, heißt es weiter.

Im Laufe einer zweimonatigen Testphase wurden bereits über 1000 Zählerstände vollautomatisiert übermittelt. Die Lösung habe sich bisher als äußerst stabil erwiesen und komme bei Kunden der EAM Netz gut an. (sg)

Mehr zum Thema



Smart City / Energy

IVU und SoftProject kooperieren



Smart City / Energy

Rekordjahr für Leitungsauskunftportal



ZfK Smart City / Energy

Studie: Interesse an Smart Metern wächst