



ERFAHRUNG GIBT  
SICHERHEIT



CREDITREFORM KUNDENREPORT **2010/2011**



Konrad Lampe,  
Sabrina Moll (v. l.)

LichtBlick AG

## **Effizientere Antragsbearbeitung und sinkende Forderungsverluste**

### **Ausgangssituation und Zielsetzung**

Die LichtBlick AG wurde 1999 gegründet und hat sich zu Deutschlands größtem unabhängigen Energieversorger entwickelt. Mittelfristig hat das Unternehmen das Ziel, zwei Millionen Kunden mit sauber erzeugter Energie zu beliefern. Die LichtBlick AG bietet zu 100 Prozent ökologisch erzeugten Strom sowie ein Erdgas-/Biogasgemisch mit mindestens fünf Prozent Biogasanteil an. Seit November 2009 betreibt das Unternehmen einen Online-Shop mit Produkten rund um die Themen Energiesparen und Energieeffizienz und rundet so die ökologisch orientierte Marktpositionierung ab.

Die Wettbewerbssituation unter Energieversorgern hat sich in den letzten Jahren deutlich verschärft. Der Preis ist nicht mehr das alleinige Verkaufsargument. Die Kunden sind wechselwilliger und erkennen zunehmend, dass ein Anbieterwechsel das einzige Vorgehen ist, um die Energiewende herbeizuführen.

Die Forderungsverluste der LichtBlick AG beliefen sich in 2004 auf 1,25 Prozent. Seit dem Einsatz der BONIMA Bonitätsprüfungen wurden die Ausfälle bis 2009 auf 0,53 Prozent gesenkt. Erreicht wurde dies unter anderem dadurch, dass Wechselinteressenten rechtzeitig erkannt wurden, die mit der LichtBlick AG einen Vertrag schließen wollten, weil ihnen eine Absperrung der Energiezufuhr bei ihrem alten Anbieter drohte. Darüber hinaus sollten LichtBlick-Kunden ausgesteuert werden, die ihre Rechnung voraussichtlich nicht bezahlen werden, um weitere Mahnkosten und Forderungsausfälle zu vermeiden.

## Vorgehen

Gemeinsam mit der CEG Creditreform Consumer GmbH (CEG) implementierte die LichtBlick AG einen neuen Bonitätsprüfungsprozess für die Antragsphase: Alle Interessenten, die Energie von der LichtBlick AG beziehen wollen, werden vor der Vertragsannahme auf ihre Bonität hin geprüft. Dazu entschied sich der Energieversorger für den automatisierten Datenaustausch per Batch-Verfahren. Bei diesem Verfahren werden die Daten der Antragsteller in einer zentralen Datei gesammelt und nachts zu einer festen Zeit an die Datenbank der CEG übermittelt. Die Antragsdaten werden dann mit den Bonitätsinformationen des BONIMA Score angereichert und an die LichtBlick AG zurückübermittelt. Diese Daten übernimmt der Energieversorger in sein System, um die Anträge weiter zu bearbeiten.

Grundsätzlich wurde die hinterlegte Entscheidungsmatrix so programmiert, dass an Antragsteller ohne eindeutige Negativmerkmale (Inkasso, Haftanordnung, Eidesstattliche Versicherung, etc.) eine Vertragsbestätigung übermittelt wird. Hingegen erhalten Antragsteller mit eindeutigen Negativmerkmalen ein Informationsschreiben, dass die LichtBlick AG zum jetzigen Zeitpunkt davon absieht, ein Vertragsverhältnis mit der Person einzugehen. In diesem Fall wird der Antrag automatisch storniert. Das System hinterlegt bei dem Antragsteller einen entsprechenden „Historieneintrag“. Kann mit dem automatisierten Verfahren keine eindeutige Bonitätsentscheidung getroffen werden oder haben Antragsteller Rückfragen zu der Bonitätsentscheidung des Energieversorgers, ruft der Servicemitarbeiter die einzelne Auskunft per Browserzugriff ab und kann sich die Bonitätsauskunft im Einzelfall ansehen.



---

## Fazit

Seit dem Einsatz der BONIMA Bonitätsprüfung wurden die Forderungsausfälle der LichtBlick AG deutlich unter ein Prozent auf ca. 0,5 Prozent reduziert. Durch die vollständig automatisierte Abwicklung entsteht der LichtBlick AG keinerlei Aufwand im täglichen Betrieb, das heißt, das manuelle Einholen einer Bonitätsauskunft mit einer anschließenden Information an den Kunden ist nicht mehr erforderlich. Dieser schlanke Ablauf entlastet somit kostenwirksam die internen Prozesse der LichtBlick AG. Durch die zeitnahe automatisierte Bearbeitung eines Vertrages verhindert die LichtBlick AG zudem die Einleitung des komplexen Wechselsvorganges.

### Projektverantwortung:

Torsten Niemann [LichtBlick AG]

Konrad Lampe, Sabrina Moll [CEG]

Gerold Thiel [Creditreform Hamburg]

