



Kennzahlen in der Verbrauchsabrechnung

Entscheidungsgrundlagen zur Marktpositionierung

Die Studie ist ab sofort erhältlich und umfasst 897 Seiten

- Standardisierung in der Verbrauchsabrechnung: Prozesse, Produkte, Dienstleistungen
- Kennzahlen nach Teilprozessen: Zählerwesen, Ablesung, EDM, Abrechnungsdurchführung, Druck/Verpostung/Versand, Forderungsmanagement, IT sowie Kundenservice

- Service Levels und Erklärungsfaktoren
- Überblick: Kostenstrukturen und -optimierungspotenziale
- Praxistipps im Benchmarking
- Wettbewerbsanalyse und Wettbewerbsprofile

Aufgrund der neueren Gesetzeslage (Novellierung § 21b EnWG, Messzugangsverordnung) werden sich die Energieversorger und Abrechnungsdienstleister an die Änderungen anpassen müssen. Hierdurch tritt auch verstärkter Wettbewerb in den einzelnen Prozessen auf. Für die Erkenntnis über die eigene Wettbewerbsfähigkeit bilden Kennzahlen eine wesentliche Grundlage.

Durch die Wettbewerbsförderung der energiepolitischen Zielsetzungen nimmt vor allem der Kostendruck auf die Unternehmen zu. Somit werden Optimierungen im Bereich der Kosten und Prozesse immer wichtiger, um sich auch gegen die so genannten „Billiganbieter“ behaupten zu können. Diese Optimierungen lassen sich am besten infolge einer Kennzahlenermittlung oder weitergehend infolge eines Benchmarkings realisieren. Hierdurch wird der Prozess der kontinuierlichen Vergleichsanalyse unterstützt sowie anhand eindeutiger Kennzahlen und Erfolgsfaktoren beispielsweise eine Beschreibung von Preisen und Preisdifferenzen ermöglicht.

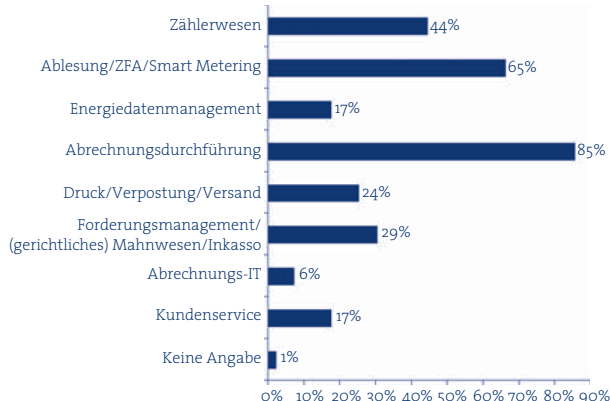
Somit können durch den Vergleich der Prozesse und Kosten Optimierungen vorgenommen werden bzw. wenn nötig ein Outsourcing von einzelnen Prozessen erfolgen. Durch die optimierten Prozessen sind die entsprechenden Unternehmen dann auch besser auf die neuen gesetzlichen Änderungen vorbereitet, z.B. Einführung von Smart Metering ab 2010.

Die Kenntnis über die Kostenstrukturen sowie die dadurch erzielbaren Optimierungspotenziale können dazu genutzt werden um neue Marktpotenziale zu erschließen sowie im eigenen Versorgungsgebiet eine erfolgreiche Marktpositionierung zu bekommen bzw. zu behalten.

Auf der Basis einer umfangreichen Befragung von Energieversorgern sowie Dienstleistern vermittelt die Studie detaillierte Kennzahlen und liefert Erfahrungswissen für Entscheidungen im Zusammenhang mit der gesamten Verbrauchsabrechnung. Durch die Darstellung von Kennzahlen wird die Ausgestaltung der (Teil-)Prozesse im Hinblick auf die Verbrauchsabrechnung als Massengeschäft verdeutlicht. Die Studie geht u.a. auf folgende Fragestellungen ein:

- Wie beeinflussen energiewirtschaftliche, rechtliche und politische Rahmenbedingungen aktuell und zukünftig die Prozesse der Verbrauchsabrechnung?
- Welche Prozesse, Produkte und Dienstleistungen der Verbrauchsabrechnung lassen sich standardisieren und transparent darstellen?
- Wie sind die Teilprozesse der Abrechnung bei den Versorgern verankert und welche Kostenstrukturen ergeben sich in der Prozesserrbringung?
- Welche Kennzahlen lassen sich erheben und welche eignen sich zum Vergleich?
- Wo steht das eigene Unternehmen oder der eigene Bereich im Wettbewerbsvergleich?
- Wo liegen Leistungslücken?
- Welche Prozesse können optimiert werden?
- Wie wird das Instrument des Benchmarking erfolgreich ein- und ein Best Practice umgesetzt?
- Wer sind die derzeitigen und potenziellen Wettbewerber im Markt für Abrechnungsdienstleistungen?

Wenn von Verbrauchsabrechnung die Rede ist, welche Prozesse sind darin nach Ihrem Verständnis enthalten? (n=78)



Inhalt der Studie

Ziel und Nutzen der Studie

Diese Strategiestudie liefert wesentliche Kennzahlen aus allen Bereichen der Verbrauchsabrechnung und dient somit als wichtige Entscheidungsgrundlage zur strategischen und operativen Positionierung in einem zunehmend liberalisierten Markt.

Basierend auf der Darstellung aktueller Rahmenbedingungen erfolgt eine Standardisierung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen der Verbrauchsabrechnung. Diese dient als Grundlage und Hilfestellung zur Bestimmung von Kennzahlen, womit bewusst ein „Äpfel-Birnen-Vergleich“ vermieden wird. Die Kenntnis eigener und fremder Kennzahlen ermöglicht in Verbindung mit spezifisch zugrunde liegenden Erklärungsfaktoren den gezielten Leistungsvergleich interner und externer Prozessabläufe.

Die vermittelten Kenntnisse über Wettbewerb sowie aktuelle und potenzielle Wettbewerber im Markt für Verbrauchsabrechnung unterstützen eine direkte Umsetzung der abschließenden Praxistipps für ein erfolgreiches Benchmarking.

Methodik

trend:research setzt verschiedene Field- und Desk-Research-Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) sind für die Strategiestudie 91 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen eingeflossen:

- Energieversorger
- Abrechnungsdienstleister

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mit Hilfe der o.g. Interviews und Expertengespräche erarbeitet. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Wettbewerb, Trends und Strategien.

An wen sich die Studie richtet

Die Strategiestudie hilft Energieversorgern, die Prozesse der Verbrauchsabrechnung zu optimieren und Kostensenkungspotenziale zu nutzen. Aktiv positionierten und potenziellen Dienstleistern ermöglicht sie, das eigene Angebot und zukünftige Potenziale in den relevanten Kundengruppen einzuschätzen und entsprechend auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich z.B. für Vorstand, Geschäftsführung, Abrechnungsabteilungen, Controlling, Strategie, Planung und Entwicklung.

1	Management Summary	39	4.2.1.2	Standardisierung: Prozessablauf	212
2	Allgemeine Grundlagen	82	4.2.1.3	Schnittstellen	221
2.1	Einleitung	82	4.2.1.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	222
2.2	Ziele und Nutzen	84	4.2.2	Ablesung/ZFA/Smart Metering (Messen)	224
2.3	Methodik und Studiendesign	87	4.2.2.1	Prozessziele	224
2.4	Begriffsdefinition	93	4.2.2.2	Standardisierung Prozessablauf	225
2.4.1	Abrechnung/ Billing	93	4.2.2.3	Schnittstellen	234
2.4.2	Kennzahl/KPI (Key Performance Indicator)	94	4.2.2.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	235
2.4.3	Erklärungsfaktor	94	4.2.3	Energiedatenmanagement	235
2.4.4	Benchmarking	94	4.2.3.1	Prozessziele	236
2.4.5	Zähler	95	4.2.3.2	Prozessablauf	236
2.4.6	Zählerbewirtschaftung	95	4.2.3.3	Schnittstellen	238
2.4.7	Zählerwesen	96	4.2.3.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	240
2.4.8	Prüfung	96	4.2.4	Abrechnungsdurchführung (Lieferung/NNE – Netznutzungsentgelte)	241
2.4.9	Eichung	97	4.2.4.1	Prozessziele	241
2.4.10	Nachprüfung	98	4.2.4.2	Prozessablauf	242
2.4.11	Nacheichung	98	4.2.4.3	Schnittstellen	245
2.4.12	Stichprobe	98	4.2.4.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	247
2.4.13	Stichprobenprüfung	98	4.2.5	Druck/Verpostung/Versand	248
2.4.14	Ablesung	99	4.2.5.1	Prozessziele	248
2.4.15	Kundenservice	100	4.2.5.2	Prozessablauf	249
2.4.16	Forderungsmanagement	100	4.2.5.3	Schnittstellen	254
2.4.17	Inkasso	100	4.2.5.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	255
2.4.18	Mahnwesen	101	4.2.6	Forderungsmanagement	256
2.4.19	Energiedatenmanagement	102	4.2.6.1	Prozessziele	256
2.4.20	Service Level	103	4.2.6.2	Prozessablauf	257
2.4.21	Sourcing	103	4.2.6.3	Schnittstellen	263
2.4.21.1	Outsourcing	104	4.2.6.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	265
2.4.21.2	Insourcing	105	4.2.7	Abrechnungs-IT	265
2.4.21.3	Backsourcing	107	4.2.7.1	Prozessziele	265
2.4.21.4	Co-Sourcing	108	4.2.7.2	Prozessablauf	266
2.4.22	Full-Service-Dienstleister	108	4.2.7.3	Schnittstellen	267
2.4.23	Messstellenbetreiber	109	4.2.7.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	269
2.4.24	Messdienstleister	110	4.2.8	Kundenservice	270
3	Rahmenbedingungen	113	4.2.8.1	Prozessziele	270
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	113	4.2.8.2	Prozessablauf	271
3.1.1	Strommarkt	114	4.2.8.3	Schnittstellen	275
3.1.2	Erdgasmarkt	118	4.2.8.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	276
3.1.3	Wärmemarkt	121	4.3	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen in der Verbrauchsabrechnung	278
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	123	4.3.1	Status quo in der Marktbetrachtung: Angebot von Dienstleistungen am externen Markt	278
3.2.1	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)	123	4.3.1.1	Produkt- und Dienstleistungsspektrum von Abrechnungsdienstleistern	278
3.2.1.1	Unbundling	126	4.3.1.2	Externer Markt für Abrechnungsdienstleistungen	280
3.2.1.2	Bundesnetzagentur	130	4.3.2	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	281
3.2.2	Netzzugangsverordnung	132	4.3.2.1	... im Zählerwesen/-bewirtschaftung (einschl. Zählen)	281
3.2.3	Netzentgeltverordnung	136	4.3.2.1.1	Beispiel für standardisierte Dienstleistungen	286
3.2.4	Anreizregulierung	144	4.3.2.1.2	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Zählerbewirtschaftung	287
3.2.5	Grundversorgungsverordnung	147	4.3.2.1.3	Beratung	287
3.2.5.1	Abrechnungsperioden und Energieeffizienz	148	4.3.2.1.4	Beschaffung	287
3.2.5.2	Zulässigkeit von Sperrungen	149	4.3.2.1.5	Montage	288
3.2.5.3	Sperrfristen	150	4.3.2.1.6	Wartung und Betrieb	289
3.2.5.4	Zumutbarkeit von Selbstablesung	151	4.3.2.1.7	Schlussfolgerungen	290
3.2.6	Wesentliche Beschlüsse der Bundesnetzagentur	151	4.3.2.2	... in Ablesung/ZFA/Smart Metering (Messen)	292
3.2.6.1	GPKE Strom	151	4.3.2.2.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Ablesung	292
3.2.6.2	GeLi Gas	153	4.3.2.2.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	298
3.2.7	Konzessionsabgabenverordnung	155	4.3.2.2.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Ablesung	299
3.2.8	Europäische Messgeräteichtlinie MID und nationales Eichrecht	156	4.3.2.3	... im Energiedatenmanagement	300
3.3	Potenzielle Auswirkungen aktueller energiepolitischer Überlegungen und Planungen	164	4.3.2.3.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Energiedatenmanagement	300
3.3.1	Integriertes Energie- und Klimaschutzprogramm	164	4.3.2.3.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	301
3.3.2	Novellierung des EnWG § 21b	170	4.3.2.3.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Energiedatenmanagement	302
3.3.3	Messzugangsverordnung (MessZV)	180	4.3.2.4	... in der Abrechnungsdurchführung (Lieferung/NNE - Netznutzungsentgelt)	303
3.3.4	Nationale MID-Umsetzung/ Änderung nationales Eichrecht	191			
3.3.5	Turnusverkürzung Ablesung/ Abrechnung	194			
3.3.6	Anreizregulierung im Zählen und Messen	195			
3.3.7	Ausweitung von Smart Metering	197			
4	Prozess-, Produkt- und Dienstleistungsstandardisierung als Grundlage der Kennzahlenerhebung	203			
4.1	Überblick	203			
4.1.1	Abgrenzung und Beschreibung des Abrechnungsprozesses	204			
4.1.2	Bestandteile des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorger	207			
4.2	Standardisierte Prozesse der Verbrauchsabrechnung	211			
4.2.1	Zählerwesen/-bewirtschaftung (einschl. Zählen)	211			
4.2.1.1	Prozessziele	211			

4.3.2.4.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Abrechnungsdurchführung	303	5.7.2	Kosten	436	6.2.22	prego service GmbH	727
4.3.2.4.2	Energielieferverträge	307	5.7.3	Personaleinsatz	438	6.2.23	regiocom GmbH	734
4.3.2.4.3	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	307	5.7.4	Quoten in Zahlungsverkehr, Sperrinkasso und Mahnwesen	440	6.2.24	rhein ruhr partner Gesellschaft für Messdienstleistungen mbH	744
4.3.2.4.4	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Abrechnungsdurchführung	308	5.7.4.1	Zahlungsverkehr in der Energiewirtschaft	440	6.2.25	swb Messung und Abrechnung GmbH (MetaCount)	749
4.3.2.5	... in Druck, Verpostung, Versand	309	5.7.4.2	Kennzahlen im Mahnwesen (inkl. gerichtliches Mahnwesen)	445	6.2.26	U-SERV GmbH	760
4.3.2.5.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in Druck, Verpostung, Versand	309	5.8	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Kundenservice	450	7	Trends, Chancen und Risiken	767
4.3.2.5.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	317	5.8.1	Preise	451	7.1	Trends	768
4.3.2.5.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in Druck/Verpostung/Versand	318	5.8.2	Kosten	454	7.1.1	Trends im Wettbewerb bei Abrechnungsdienstleistungen	768
4.3.2.6	... im Forderungsmanagement	318	5.8.3	Personaleinsatz	457	7.1.2	Trends bei Kennzahlen	775
4.3.2.6.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement	320	5.8.3.1	Anzahl der Mitarbeiter und Vollzeit-/Teilzeitquote	458	7.1.3	Trends im Leistungsvergleich und Benchmarking	776
4.3.2.6.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	323	5.8.3.2	Mitarbeitervergütung	463	7.2	Chancen und Risiken	778
4.3.2.6.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement	325	5.8.3.3	Funktionen der Mitarbeiter und Spezialisierungsgrad	465	7.2.1	Chancen und Risiken für Energieversorger	778
4.3.2.7	... in der IT	328	5.8.3.4	Aus- und Weiterbildung	467	7.2.2	Chancen und Risiken für Abrechnungsdienstleister	783
4.3.2.8	... im Kundenservice	330	5.8.3.5	Krankenstand	474	7.2.3	Chancen und Risiken im Outsourcing	787
4.3.2.8.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Kundenservice	331	5.8.4	Erreichbarkeit, Kundenkontakte, Fallabschlussquoten	476	8	Strategien	796
4.3.2.8.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	333	5.8.4.1	Genutzte Kommunikationsmedien	477	8.1	Grundverständnis Strategiebegriff	797
4.3.2.8.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Kundenservice	337	5.8.4.2	Tageszeitliche und wöchentliche Erreichbarkeit von Kundenzentrum und Call Center	482	8.1.1	Vorgehensweise zur Strategieentwicklung	798
4.3.2.9	Schlussfolgerungen zu Produkten und Dienstleistungen im Zusammenhang des Gesamtprozesses	337	5.8.4.3	Bearbeitungsquoten	492	8.1.2	Einfluss von Rahmenbedingungen auf die Strategie	806
5	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der Verbrauchsabrechnung	341	5.8.5	Gesprächsdauer	498	8.1.3	Relevanz des Kriteriums „Unternehmensgröße“	813
5.1	Status quo und Betrachtungsebenen	342	5.9	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der IT	500	8.1.4	Erfolgsfaktoren	814
5.2	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in Zählerwesen/-bewirtschaftung (einschl. Zählen)	345	5.9.1	Preise	501	8.1.4.1	Strategische Erfolgsfaktoren	814
5.2.1	Preise	349	5.9.2	Kosten	502	8.1.4.2	Operative Erfolgsfaktoren	815
5.2.2	Kosten	352	5.9.3	Personaleinsatz	505	8.2	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger	817
5.2.3	Personaleinsatz	360	5.10	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Gesamtprozess	506	8.2.1	Outsourcing-Strategien	818
5.2.4	Dauer von Einzelprozessen	361	5.10.1	Preise und Kosten	508	8.2.2	Angebotsstrategien	822
5.2.5	Weitere	369	5.10.2	Personaleinsatz	512	8.2.3	Added-Value-Strategie	825
5.3	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der Ablesung/ZFA/Smart Metering (Messen)	371	5.11	Kennzahlen zum Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung	514	8.2.4	Erschließung neuer Geschäftsfelder	829
5.3.1	Preise	376	5.11.1	Status quo des Outsourcing – Gesamtsicht	515	8.2.5	Strategiebewertung	833
5.3.2	Kosten	379	5.11.2	Status quo des Outsourcing – nach Teilprozessen	517	8.3	Ausgewählte Strategieoptionen für Dienstleister	835
5.3.2.1	Ablesung vor Ort	380	5.11.3	Zeitpunkte und Befristungen im Outsourcing	540	8.3.1	Preisführerschaft	836
5.3.2.2	Kundenselbstablesung	384	5.11.4	Begründungsmuster für und gegen Outsourcing	542	8.3.2	Qualitätsführerschaft	839
5.3.2.3	Zählerfernauslesung	386	5.11.5	Planungen zu Outsourcing	545	8.3.3	Innovationsstrategie	842
5.3.2.4	Planung des Ablesezeitraums und Plausibilisierung	388	6	Wettbewerb	550	8.3.4	Nischenstrategie	845
5.3.2.5	Kosten bei Abrechnungsdienstleistern	390	6.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	550	8.3.5	Kooperationsstrategie	848
5.3.3	Personaleinsatz	391	6.1.1	Wettbewerbsebenen	550	8.3.6	Strategiebewertung	852
5.3.4	Rücklauf-, Ablese-, Schätzquoten	396	6.1.2	Wettbewerbsausprägungen	551	9	Ausblick	855
5.4	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Energiedatenmanagement	401	6.1.2.1	Bekanntheit von Wettbewerbern	558	9.1	Ausblick im Markt für Abrechnungsdienstleistungen	856
5.4.1	Preise	401	6.1.2.2	Wettbewerb nach Teilmärkten	568	9.2	Ausblick: Kennzahlen	862
5.4.2	Kosten	403	6.1.2.2.1	Zählerwesen	569	9.3	Ausblick: Benchmarking	864
5.4.3	Personaleinsatz	404	6.1.2.2.2	Ablesung	571	10	Praxistipps	868
5.5	Kennzahlen, Service Level und Erklärungsfaktoren in der Abrechnungsdurchführung (Lieferung/ NNE)	407	6.1.2.2.3	Energiedatenmanagement	572	10.1	Einleitung	868
5.5.1	Preise und Kosten	407	6.1.2.2.4	Abrechnungsdurchführung	573	10.2	Projektsatz für ein Benchmarking	869
5.5.2	Personaleinsatz	411	6.1.2.2.5	Druck, Verpostung, Versand	580	10.2.1	Aufgabenstellungen und Zielsetzungen	874
5.5.3	Weitere	412	6.1.2.2.6	Forderungsmanagement	582	10.2.2	Mögliche Benchmarking-Formen	876
5.6	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in Druck, Verpostung, Versand	413	6.1.2.2.7	Kundenservice	586	10.2.3	Projektablauf Benchmarking	879
5.6.1	Preise	414	6.1.2.2.8	Abrechnungs-IT	588	10.2.3.1	Phase 1 - Zielsetzung: Auswahl des Objektes (Prozess, Produkt, Dienstleistung)	879
5.6.1.1	Preise im Druck	414	6.1.3	Schlussfolgerungen	590	10.2.3.2	Phase 2 – Interne Analyse: Festlegung der Kennzahlen und Auswahl des Vergleichsunternehmens	882
5.6.1.2	Preise in der Verpostung	416	6.2	Wettbewerbsprofile ausgewählter Abrechnungsdienstleister	592	10.2.3.3	Phase 3 – Vergleich: Datengewinnung und Vergleich	882
5.6.1.3	Preise im Versand	420	6.2.1	24/7 United Billing GmbH	592	10.2.3.4	Phase 4 – Maßnahmen: Festlegung der Leistungslücken und ihrer Ursachen	883
5.6.2	Kosten	422	6.2.2	A/V/E Abrechnungsgesellschaft für Ver- und Entsorgungsgesellschaften mbH	599	10.2.3.5	Phase 5 – Umsetzung: Entwicklung von Handlungsalternativen und einer Best Practice	884
5.6.3	Personaleinsatz	426	6.2.3	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	608	10.2.4	Strategieentwicklung und Einsatz der Benchmarking-Ergebnisse	884
5.6.3.1	Personaleinsatz im Gesamtprozess	427	6.2.4	CentraPlus GmbH & Co. KG	614	10.2.5	Controlling	887
5.6.3.2	Personaleinsatz im Unterprozess Druck	428	6.2.5	Deutsche Post Com GmbH	620	10.2.6	Chancen und Risiken verschiedener Benchmarkingformen	888
5.6.3.3	Personaleinsatz im Unterprozess Verpostung	429	6.2.6	Drecount GmbH & Co. KG	626	10.3	Dos & Don'ts im Kennzahlenbereich	891
5.6.3.4	Personaleinsatz im Unterprozess Versand	430	6.2.7	e.dat GmbH	634	10.3.1	Dos & Don'ts für Energieversorger	891
5.6.4	Weitere	432	6.2.8	E.ON IS GmbH (Energie Service Center)	640	10.3.2	Dos & Don'ts für Abrechnungsdienstleister	895
5.7	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Forderungsmanagement	434	6.2.9	E-MAKS GmbH & Co. KG	648			
5.7.1	Preise	434	6.2.10	EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH	649			
			6.2.11	Enseco GmbH	655			
			6.2.12	Entega Service GmbH	665			
			6.2.13	envia SERVICE GmbH	672			
			6.2.14	EVN Energie AG	676			
			6.2.15	evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	684			
			6.2.16	Factor Billing Solutions GmbH	690			
			6.2.17	ISG Abrechnungsmanagement GmbH	695			
			6.2.18	items GmbH	700			
			6.2.19	LAS GmbH	707			
			6.2.20	Mainova ServiceDienste GmbH	714			
			6.2.21	NEW Service GmbH	720			

Die Studie umfasst 897 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierung kann sich die Angabe der Seitenzahlen noch leicht ändern.

ANTWORT/BESTELLUNG

Zurück im Briefumschlag an:

trend:research GmbH
Institut für Trend- und Marktforschung
Parkstraße 123
28209 Bremen

oder per

Fax an: 0421 . 43 73 0-11

- ☐ Hiermit bestellen wir die Strategiestudie (Nr. 10-0432) »**Kennzahlen in der Verbrauchsabrechnung**« zum Preis von EUR 4.900,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 400,00) - alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

- ☐ Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **2008** zu.

- ☐ Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggfs. erhalten wir Mengenrabatt.

- ☐ Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

- ☐ Hiermit bestellen wir Exemplar(e) des trend:buch Energiewirtschaft 2006/2007 zum Preis von je EUR 98,00. - zzgl. gesetzl. MwSt., zzgl. Versand -

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

- ☐ Erhalt dieser Disposition
☐ Internet
☐ Empfehlung durch
☐ Presseartikel in
☐ Sonstiges

ADRESSE

FIRMA

NAME

FUNKTION

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

☐ nein Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail den Newsletter zu erhalten.

☐ nein Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail weitere Informationen über aktuelle Studien oder Veranstaltungen zu erhalten.

Hiermit bestätige ich, Copyright und Urheberrechte zu wahren und die Studie oder Teile davon auf keine Weise zu vervielfältigen oder weiterzugeben:

Datum

Unterschrift/Stempel

11-0703-198

trend:research
Institut für Trend- und Marktforschung

TREND:RESEARCH

trend:research unterstützt die Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktforschungsstudien aktuell und exklusiv erarbeitet, für einzelne oder mehrere Auftraggeber. Umfangreiche eigene (Primär-) Marktforschung, gemischt mit Erfahrungen und Wissen aus liberalisierten Märkten und dessen dosierter Transfer, aufbereitet mit eigener Methodik, führt zu nachvollziehbaren Aussagen mit hohem Wert. Die interdisziplinäre Zusammensetzung der Projektteams – auch mit externen Experten – garantiert die ganzheitliche Betrachtung und Bearbeitung der Themen.

Schwerpunkt sind Untersuchungen für und in sich stark wandelnden Märkten, z.B. in den liberalisierten Energie- und Telekommunikationsmärkten.

trend:research liefert Studien, Informationen und Untersuchungen an über 90% der größeren Energieversorgungsunternehmen (EVU) und unterstützt damit existentielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

Konditionen

Die Strategiestudie »**Kennzahlen in der Verbrauchsabrechnung**« kostet EUR 4.900,00 (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu EUR 400,00 pro Kopie zur Verfügung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

Bei gleichzeitiger Bestellung anderer Studien (s.u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt.

Die Studie ist ab sofort erhältlich.

Weitere Studien

trend:research gibt weitere Studien heraus, z.B.:

- ☐ **Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung (3. Auflage)**, geplant, ca. 900 S., EUR 4.500,00
- ☐ **Smart Metering (2. Auflage) - Deutschland vor dem Rollout**, geplant, ca. 1.000 S., EUR 4.900,00
- ☐ **Energiedatenmanagement bei EVU: Systeme, Prozesse, Herausforderungen**, geplant, ca. 500 S., EUR 4.400,00
- ☐ **Druck, Verpostung und Versand in der Energiewirtschaft**, 04/08, 975 S., EUR 4.900,00
- ☐ **Der Markt für Messstellenbetrieb und -dienstleistungen 2008: Zählen und Messen in Deutschland ab 2008 (2. Auflage)**, 975 S., EUR 4.400,00
- ☐ **Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisierung**, 12/07, 613 S., EUR 4.400,00
- ☐ **Telefonzentrale, Call Center und Customer Service Center (3. Auflage)**, 12/07, 1.063 S., EUR 4.400,00
- ☐ **Smart Metering in Deutschland**, 08/07, 1.062 S., EUR 3.900,00
- ☐ **Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung**, 06/07, 1.146 S., EUR 3.900,00
- ☐ **No Frills:Energy - Oder: Was der Energiemarkt für den 2. Liberalisierungsakt von Aldi, RyanAir, Klarmobil&Co. lernen kann**, 05/07, 1.099 S. EUR 3.900,00
- ☐ **Heizkostenverteilung (2. Auflage)**, 03/07, 776 S., EUR 4.900,00
- ☐ **Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung (2. Auflage)**, 09/06, 902 S., EUR 4.200,00
- ☐ **Zählerwesen (2. Auflage)**, 05/06, 934 S., EUR 4.400,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter www.trendresearch.de abrufen.
©trend:research, 2008