



# Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse

## Rahmenbedingungen, Potenziale, Strukturen, Bedarfe

Die Studie umfasst 1.273 Seiten und ist ab **sofort** verfügbar.

trend:research.de

- Einfluss rechtlicher Rahmenbedingungen wie EnWG, MessZV etc.
- Auswirkungen der Rahmenbedingungen auf Prozessabläufe in der Abrechnung
- Schnittstellen, Organisationsformen und deren Optimierung
- Anforderungen und Reaktionsmöglichkeiten von Netzbetreibern und Vertrieben
- Wettbewerb und Dienstleister in der neuen Abrechnung
- Strategemaßnahmen zur Optimierung
- Trends, Chancen, Risiken im Smart Billing

Der Einfluss gesetzlicher und politischer Rahmenbedingungen auf die Abrechnung ist für Marktakteure spürbar (vgl. Abbildung links) und wird noch deutlich steigen. Der Einsatz „intelligenter Messeinrichtungen“ in Neubauten und renovierten Gebäuden ab Januar 2010 erfordert die Umsetzung neuer Prozesse bei Energieversorgern wie bei Dienstleistern. Der Schwerpunkt der Organisation verschiebt sich abhängig vom Smart-Metering-Einsatz hin zu Messstellenbetrieb und Messdienstleistung, während andere Prozessbereiche organisatorisch eher entlastet werden. Die Liberalisierung in Messstellenbetrieb und Messdienstleistung beeinflusst zudem die Geschäftsmodelle der Energieversorger und Dienstleister.

Zusätzlich sind einzelne Abrechnungsprozesse stark vom informatorischen Unbundling und einer weiter fortschreitenden standardisierten Marktkommunikation betroffen. Bisherige Schnittstellen zwischen Organisationen werden hinfällig, die Kosten zur Erfüllung rechtlicher Anforderungen steigen, während die Umsätze vor dem Hintergrund der Wirtschaftskrise und Energieeffizienzdebatte sinken. Die Suche nach Lösungswegen setzt zunehmend ein.

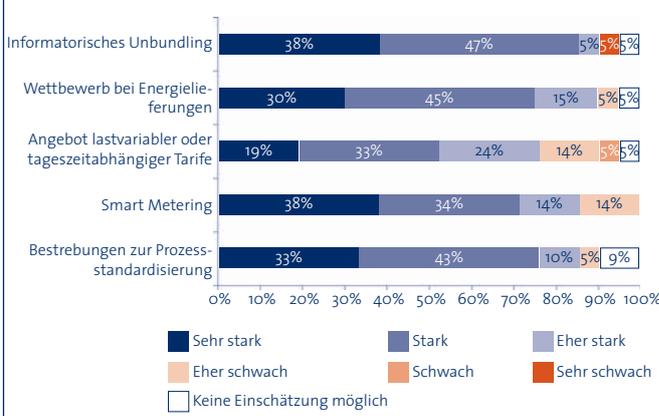
So entwickeln Energieversorger rechtskonforme Anforderungen an die Abrechnung, die in angepasste und neue Strukturen umzusetzen sind. Die prozessorientierte Ausrichtung der neuen Strukturen führt dazu, dass ein zunehmend individueller Bedarf an IT-, Beratungs-, Abrechnungs- und weiteren Service-Leistungen besteht, die ein hohes Potenzial auch für neue Unternehmen bieten.

Anbieter, die in der Abrechnung tätig werden wollen bzw. tätig sind und neue Geschäftsfelder suchen, können sich angesichts dieser Entwicklungen auf vielfältige Weise in den Teilmärkten der Abrechnung positionieren.

Die vorliegende Studie „Smart Billing“ unterstützt neben den Versorgungsunternehmen auch die Anbieter von Leistungen für die Abrechnung und beantwortet u.a. folgende Fragestellungen:

- Wie wirken sich die rechtlichen und marktwirtschaftlichen Rahmenbedingungen auf Teilbereiche der Abrechnung aus?
- Wie sind die Prozesse und Schnittstellen in der Abrechnung aktuell gestaltet und welche Entwicklungstendenzen lassen sich erkennen?
- Welche Sourcingmodelle werden im Organisationsablauf genutzt und welche Optimierungspotenziale ergeben sich durch neue Abrechnungsprozesse?
- Welche Anforderungen stellen Energieversorger an Dienstleistungen in der Abrechnung?
- Welche Bedarfe bestehen in den Teilbereichen und welche Reaktionsmöglichkeiten ergeben sich daraus für die Marktakteure?
- Welche Dienstleister eignen sich als Partner in der neuen Abrechnung? Wie gestaltet sich der Wettbewerb?
- Welche Trends, Chancen und Risiken lassen sich durch die neuen Rahmenbedingungen in der Abrechnung erkennen?

Wie intensiv ist der Einfluss der folgenden Rahmenbedingungen und Faktoren Ihrer Einschätzung nach auf den Abrechnungsprozess der EVU? (Sicht Dienstleister, n=20)



# Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse

## Inhalt der Studie

### Ziel und Nutzen der Studie

Die Studie gibt den Marktakteuren Antworten darauf, welche gesetzlichen und marktwirtschaftlichen Rahmenbedingungen auf die Abrechnung wirken. Die sich hieraus ergebenden notwendigen Änderungen und Umstrukturierungen der Prozesse und Organisationsstrukturen werden aufgezeigt. Es wird dargestellt, welche Reaktionsmöglichkeiten für Netzbetreiber und Vertriebsgesellschaften bestehen, wie eine Ausrichtung der Strukturen auf Smart Metering, einen höheren Automatisierungsgrad und die weiteren Merkmale der neuen Abrechnung erfolgen kann. Die Studie stellt dar, welche Produkte, Prozessabläufe und Organisationsformen für ein Smart Billing genutzt werden können. Ebenso werden Marktakteure vorgestellt, die als Dienstleister in der Neuausrichtung der Abrechnung tätig werden können und wie sich der Wettbewerb dieser Akteure entwickeln wird. Auf diese Weise unterstützt die Studie die Versorger und Dienstleister bei Entscheidungen auf Basis qualitativer und quantitativer Marktforschungsergebnisse.

Die Erfahrungen anderer Marktakteure ermöglichen eine gezielte Marktbeobachtung. Hierdurch können einzelne Unternehmen eigene Strategien bzw. Vorgehensweisen in Verbindung mit den angesprochenen Themen ableiten. Ferner können bereits getroffene Maßnahmen überprüft und ggf. entsprechend angepasst werden.

### Methodik

trend:research setzt verschiedene Field und Desk Research Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) flossen für die Potenzialstudie 93 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- EVU
- Anbieter aus den Bereichen Abrechnung, Beratung, IT, Customer Care und Technologie

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mithilfe der o. g. Interviews und Experten-gespräche erarbeitet. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Wettbewerb, Trends und Handlungsoptionen.

### An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an Netzbetreiber, Lieferanten, Dienstleister sowie alle an der Thematik interessierten Unternehmen und hilft, die weitere Entwicklung einzuschätzen und die eigene Strategie und Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Bereichsleitungen.

<b>1</b>	<b>Management Summary</b>	<b>27</b>	4.2.9.2	Prozessablauf	364
			4.2.9.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	367
			4.2.9.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	368
<b>2</b>	<b>Allgemeine Grundlagen</b>	<b>100</b>	4.2.9.5	Kennzahlen	371
2.1	Einleitung	101	4.3	Schnittstellen zwischen Prozessen der zweiten	373
2.2	Methodik und Studiendesign	103	4.3	Prozessebene (inkl. dritte und vierte Ebene)	373
2.3	Ziele und Nutzen der Studie	117	4.3.1	Personelle Schnittstellen	378
2.4	Begriffsdefinitionen	119	4.3.1	IT-Schnittstellen	380
2.4.1	„Added Value“-Dienstleistungen	119	4.3.1	Datenübertragungs- und -zugriffsschnittstellen	383
2.4.2	Business Process Management	120	4.3.2	Status quo der GPK-UMsetzung	386
2.4.3	BPO (Business Process Outsourcing)	121	4.3.2	Status quo der Geli-Gas-Umsetzung	389
2.4.4	Energiedatenmanagement	121	4.3.4	Schnittstellen zwischen Messstellenbetrieb und anderen Abteilungen	391
2.4.5	Forderungsmanagement	122	4.3.4.2	Schnittstellen zwischen Messdienstleistung und anderen Abteilungen	392
2.4.6	Full-Service-Dienstleister	124	4.3.4.3	Schnittstellen zwischen Energiedatenmanagement und anderen Abteilungen	394
2.4.7	Inkasso	124	4.3.4.4	Schnittstellen zwischen Abrechnungsdurchführung und anderen Abteilungen	396
2.4.8	Kundenservice	125	4.3.4.5	Schnittstellen zwischen Druck, Verpostung und Versand und anderen Abteilungen	397
2.4.9	Messdienstleister	126	4.3.4.6	Schnittstellen zwischen Forderungsmanagement und anderen Abteilungen	398
2.4.10	Messstellenbetreiber	127	4.3.4.7	Schnittstellen zwischen Kundenservice und anderen Abteilungen	399
2.4.11	Process Excellence	128	4.3.5	Schnittstellen zwischen beteiligten Unternehmen der Abrechnung	400
2.4.12	Prozessebenen	129	4.3.6	Schnittstellenmanagement und -organisation	402
2.4.13	Service Level	134	4.4	Zusammenfassung	405
2.4.14	Smart Billing	135			
2.4.15	Smart Metering	137			
2.4.16	Sourcing	139			
<b>3</b>	<b>Aktuelle rechtliche Änderungen und deren Auswirkungen auf die Abrechnung</b>	<b>141</b>	<b>5</b>	<b>Status quo der Strukturen und Organisationsformen bei neuen Abrechnungsprozessen</b>	<b>412</b>
3.1	Rechtliche Grundlagen	143	5.1	Themenkomplex Sourcing	413
3.1.1	Bundesnetzagentur (BNetzA) und ihre Anforderungen	143	5.1.1	Selbsterstellung	415
			5.1.1.1	Status quo	417
3.1.2	Unbundling	145	5.1.1.1.1	Messstellenbetrieb	418
3.1.3	GPKE	149	5.1.1.1.2	Messdienstleistung	420
3.1.4	Geli Gas	152	5.1.1.1.3	Energiedatenmanagement	422
3.1.5	GABI Gas	154	5.1.1.1.4	Abrechnungsdurchführung	423
3.1.6	Gesetz zur Öffnung des Messwesens (§§ 21b, 40 EnWG)	155	5.1.1.1.5	Druck, Verpostung und Versand	425
			5.1.1.1.6	Forderungsmanagement	426
3.1.7	Messzugangsverordnung (MessZV)	164	5.1.1.1.7	Kundenservice	428
3.1.7.1	Einführung / Ausweitung Smart Metering	175	5.1.1.1.8	Abrechnungs-IT	429
3.1.7.2	Turnusverkürzung Ablesung / Abrechnung	179	5.1.1.2	Zielsetzungen	430
3.2	Diskussionen zu rechtlichen Grundlagen	181	5.1.1.3	Argumentation vor dem Hintergrund gesetzlicher Rahmenbedingungen	432
3.2.1	Informatorisches Unbundling	181	5.1.1.4	Organisationsabläufe und -entwicklung	433
3.2.2	Energieeffizienzgesetz	184	5.1.1.5	Prozesseffizienz	436
3.2.3	Europäische Messgeräteverordnung (MID) und Eichgesetz (EichG)	188	5.1.2	Ausgründung	440
			5.1.2.1	Status quo	441
3.2.3.1	Europäische Messgeräteverordnung (MID)	188	5.1.2.2	Zielsetzungen	445
3.2.3.2	Novelle des Eichrechts	192	5.1.2.3	Argumentation vor dem Hintergrund gesetzlicher Rahmenbedingungen	447
3.2.3.3	Zusammenlegung des Einheiten- und Zeitgesetzes	198	5.1.2.4	Organisationsabläufe und -entwicklung	447
			5.1.2.5	Prozesseffizienz	450
3.2.3.4	Entwurf Messgerätegesetz	201	5.1.3	Kooperation	454
3.2.3.5	Anforderungen an die Konformitätsbewertungsstellen	202	5.1.3.1	Status quo	456
			5.1.3.2	Zielsetzungen	464
3.2.3.6	Technische Anforderungen an MID-Zähler	208	5.1.3.3	Argumentation vor dem Hintergrund gesetzlicher Rahmenbedingungen	468
3.3	Zusammenfassung	211	5.1.3.4	Organisationsabläufe und -entwicklung	468
			5.1.3.5	Prozesseffizienz	471
<b>4</b>	<b>Status quo und Entwicklungen der Prozesse und Schnittstellen in neuen Abrechnungsprozessen</b>	<b>213</b>	5.1.4	Zusammenarbeit mit Dienstleistern	473
4.1	Die Abrechnung auf erster und zweiter Prozessebene	214	5.1.4.1	Status quo	474
			5.1.4.2	Zielsetzungen	486
4.2	Abrechnungsprozesse der ersten Prozessebene auf zweiter, dritter und vierter Ebene	220	5.1.4.3	Argumentation vor dem Hintergrund gesetzlicher Rahmenbedingungen	488
4.2.1	Einfluss allgemeiner Rahmenbedingungen auf die Gesamtprozesskette der Abrechnung	221	5.1.4.4	Organisationsabläufe und -entwicklung	489
			5.1.4.5	Prozesseffizienz	492
4.2.2	Messstellenbetrieb	224	5.1.5	Backsourcing / Insourcing	497
4.2.2.1	Prozessziele	224	5.1.5.1	Status quo	498
4.2.2.2	Prozessablauf	225	5.1.5.2	Zielsetzungen	501
4.2.2.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	234	5.1.5.3	Argumentation vor dem Hintergrund gesetzlicher Rahmenbedingungen	502
4.2.2.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	236	5.1.5.4	Organisationsabläufe und -entwicklung	503
			5.1.5.5	Prozesseffizienz	505
4.2.2.5	Kennzahlen	241	5.2	Themenkomplex Informatorisches Unbundling	509
4.2.3	Messdienstleistung	251	5.2.1	Zwei-Vertrags-Modell	514
4.2.3.1	Prozessziele	252	5.2.2	Zwei-Vertrags-Modell mit Portallösungen	518
4.2.3.2	Prozessablauf	252	5.2.3	Zwei-Mandanten-Modell	525
4.2.3.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	264	5.2.4	Zwei-Systeme-Modell	530
4.2.3.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	266	5.2.5	Drei-Mandanten- / Systeme-Modell	534
			5.3	Zusätzliche Themenkomplexe	540
4.2.3.5	Kennzahlen	269	5.3.1	Charakteristische Strukturen bei kleinen, mittleren und großen EVU	540
4.2.4	Energiedatenmanagement	282	5.3.1.1	Charakteristische Strukturen bei kleinen Energieversorgern	542
4.2.4.1	Prozessziele	283	5.3.1.2	Charakteristische Strukturen bei mittelgroßen Unternehmen	544
4.2.4.2	Prozessablauf	284	5.3.1.3	Charakteristische Strukturen bei großen Unternehmen	546
4.2.4.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	286	5.3.2	Charakteristische Strukturen bei Grundversorgern, Netzbetreibern und Vertriebsgesellschaften	549
4.2.4.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	286	5.3.2.1	Charakteristische Strukturen bei Grundversorgern	549
			5.3.2.2	Charakteristische Strukturen bei Netzbetreibern	551
4.2.4.5	Kennzahlen	289	5.3.2.3	Charakteristische Strukturen bei „reinen“ Vertriebsgesellschaften	553
4.2.5	Abrechnungsdurchführung	292	5.3.3	Charakteristische Strukturen bei Strom- und Gasversorgungsunternehmen	555
4.2.5.1	Prozessziele	292	5.4	Zusammenfassung	559
4.2.5.2	Prozessablauf	293			
4.2.5.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	298			
4.2.5.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	299			
4.2.5.5	Kennzahlen	301			
4.2.6	Druck, Verpostung und Versand	307			
4.2.6.1	Prozessziele	307			
4.2.6.2	Prozessablauf	308			
4.2.6.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	312			
4.2.6.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	314			
4.2.6.5	Kennzahlen	317			
4.2.7	Forderungsmanagement	322			
4.2.7.1	Prozessziele	323			
4.2.7.2	Prozessablauf	324			
4.2.7.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	332			
4.2.7.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	334			
4.2.7.5	Kennzahlen	337			
4.2.8	Kundenservice	342			
4.2.8.1	Prozessziele	343			
4.2.8.2	Prozessablauf	344			
4.2.8.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	347			
4.2.8.4	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen	349			
4.2.8.5	Kennzahlen	351			
4.2.9	Abrechnungs-IT	363			
4.2.9.1	Prozessziele	364			
<b>6</b>	<b>Neue Bedarfe und Reaktionsmöglichkeiten der EVU in der Abrechnung</b>	<b>562</b>			
6.1	Bedarfe	563			
6.1.1	Abrechnungsdienstleistungen	571			
6.1.1.1	Problemstellungen und Zielsetzungen der Versorger	571			
6.1.1.2	Entwicklung der Anforderungen an Dienstleister und Produkte	573			



## 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 Potenzialstudie (Nr. 12-0441) »Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse« zum Preis von EUR 4.400,00 und  zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)  
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

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

- Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis 2009 zu.

- Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice** zu.

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

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.

Datum  Unterschrift/Stempel  12-1110-269

### 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 Entsorgungsmärkten.

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

### Konditionen

Die Potenzialstudie »Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse« kostet EUR 4.400,00 (persönliches Exemplar). Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,- 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** verfügbar.

### Weitere Studien

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

- Smart Metering (3. Auflage) – Januar 2010: Was nun?**  
geplant, ca. 900 Seiten, EUR 4.900,00
- Smart Home 2.0**  
geplant, ca. 900 Seiten, EUR 4.900,00
- Abrechnungs-IT in der Energiewirtschaft**  
Dezember 2009, ca. 700 Seiten, EUR 4.700,00
- Informatorisches Unbundling und Öffnung des Messwesens**  
November 2009, 973 Seiten, EUR 3.900,00
- Telefonzentrale, Call Center und Customer Service Center in der Energiewirtschaft (4. Auflage)**  
September 2009, 894 Seiten, EUR 4.200,00
- Heizkostenverteilung und -abrechnung – Markt, Potenziale und Strategien, 3. Auflage**  
August 2009, 994 Seiten, EUR 4.200,00
- Outsourcing der Energieliefer-Abrechnung: Prozessoptimierung, Flexibilität, Synergieeffekte, Kostenreduzierung und -transparenz**  
Juni 2009, 1.279 Seiten, EUR 4.200,00
- Der Markt für Messdienstleistungen (Strom, Gas): Prozesse, Kennzahlen, Entwicklung, Lösungen**  
Mai 2009, 972 Seiten, EUR 4.200,00
- Customer-Self-Service in der Energiewirtschaft – Prozessoptimierung und Einsparpotenziale (2. Auflage)**  
Mai 2009, 1.049 Seiten, EUR 4.200,00
- Netznutzungsentgeltabrechnung: Prozesse, Systeme, Einsparpotenziale**  
Januar 2009, 911 Seiten, EUR 4.400,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter [www.trendresearch.de](http://www.trendresearch.de) abrufen.  
©trend:research, 2009