



OUTSOURCING

ZÄHLERWESEN, ABRECHNUNG UND KUNDENSERVICE

- **Billing als Kernkompetenz?**
- **Zählereinkauf bis -wechsel**
- **Kundenservice inkl. Call Center**
- **Kostenvergleich über alle Prozessteile:
der »15-EURO-Prozess«**

- **Outsourcing: Einzel- oder Gesamtprozess?**
- **Image von Abrechnern aus EVU-Sicht**
- **Marktvolumina und -entwicklung**
- **Wettbewerber und Anbieter**

CO-SOURCING ALS KÖNIGSWEG?

Nachdem viele EVU mit dem Outsourcing nur bedingt gute Erfahrungen gemacht hat bzw. wesentliche Argumente dagegen sprechen wie z.B.:

- Unzufriedenheit seitens der Kunden und Versorger in der Abwicklung (z.B. Akzeptanz beim Kunden, Zuverlässigkeit),
- die Bedeutung der Kundennähe als entscheidendem Wettbewerbsfaktor (Kernkompetenz) und
- der Einfluss der Städte und Gemeinden auf Outsourcingentscheidungen führen zunehmend zu einer Rückbesinnung auf die eigenen Stärken.
- vorhandenes Personal kann oder soll nicht abgebaut werden hat der Begriff Co-Sourcing Einzug gehalten.

Co-Sourcing ist die Ergänzung von vorhandenem eigenen Know how und Personal durch externes Prozesswissen, externe Kundenkontakte und vielfach auch Kapitaleinsatz. Prozesse werden gemeinsam optimiert, die Aufwendungen und Erträge werden geteilt. Der Einfluss bleibt bestehen, ggf. ein neues Geschäftsfeld erfolgsversprechend aufgebaut.

trend:research greift das Thema (unternehmensübergreifend, für alle Prozesse) auf und erstellt eine Studie zum Thema:

Co-Sourcing in der Energiewirtschaft

ca. 350 S., EUR 2.250,00, erscheint April/Mai 2002

Outsourcing war ein im liberalisierten Energiemarkt mit hohen Erwartungen gestartetes Geschäft, das vor allem Kosten reduzieren sollte. Tatsächlich jedoch nur schleppend realisiert und teilweise sogar inzwischen wieder rückgängig gemacht, wurden hauptsächlich Projekte außerhalb des »Kerngeschäftes« durchgeführt. Die Bereiche Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice (auch Metering und /oder Billing genannt) sind »als nächstes« dran; davor müssen jedoch noch Hausaufgaben gemacht werden:

- Welche Kosten können tatsächlich, insbesondere langfristig, eingespart werden?
- Was tun mit dem vorhandenen Personal?
- Was »kostet« heute eine komplette Kundenabrechnung? Von welchen Faktoren hängt die Höhe der Kosten ab?
- Zu welchem Preis sind Teilprozesse zu bekommen?
- Sollen Einzelprozesse oder der gesamte Prozess outsourcet werden?
- Welche Preise und welche Qualität muss ein Dienstleister anbieten, um als Outsourcer in Frage zu kommen?
- SAP ist produktiv – was tun für die Auslastung?

- Welche Anbieter im Billing gibt es, was bieten diese an und wo sind sie aktiv?
- Sind die Anbieter nur Akkord-Dienstleister mit mangelnder Qualität?
- Welcher Abrechner hat welches Image und warum? – Die Meinung der Versorger
- Wer hat welchen Marktanteil: heute und in 5 Jahren?
- Wie und wann entwickelt sich der Markt, wann kommen die Projekte tatsächlich? Warum?
- Wie können die Endkundendaten geschützt werden?
- Nach welchen Kriterien erfolgt eine Auswahl, wie ist eine Überprüfung möglich und wie kann man sich vor Fehlentscheidungen schützen?

Die Studie gibt Antworten auf diese und weitere Fragen. Sie liefert neben theoretischen Grundlagen und praktischen Hinweisen gezielt Marktdaten in nachvollziehbaren, mit Prämissen dargestellten Szenarien, zeigt Anforderungen vorhandener und neuer Marktteilnehmer auf und stellt Erfahrungen aus anderen Märkten gegenüber.

value through information.

Ziel und Nutzen der Studie

Ausgehend von einer Beschreibung und Analyse des gesamten Prozesses vom Zählerwesen inkl. Zählereinkauf über Abrechnungserstellung und -versand bis hin zum Kundenservice werden detaillierte Angaben über am Markt platzierte Angebote einerseits und Kosten von Energieversorgern andererseits gemacht. Es wird aufgezeigt, welche Teilprozesse unter welchen Bedingungen sinnvoll ausgelagert werden können. Weiterhin werden Märkte und Marktpotenziale aufgezeigt, sowohl für Dienstleister als auch für diejenigen Versorger, die SAP einführen und zwecks Auslastung auf Abrechnungsmasse angewiesen sind.

Damit wird es möglich, gezielt eine eigene fundierte Strategie abzuleiten, die wichtigen Anwendungen und Prozesse zu benennen und umzusetzen und sich damit heute für die Zukunft fit zu machen.

Nutzen der Studie Die Studie gibt einen fundierten Einblick in die Prozesse Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice eines Energieversorgers. Sie benennt Kernkompetenzen im Metering und Billing, die es zu bewahren gilt, zeigt Outsourcingpotenziale auf und beziffert Kosten und Preise für am Markt bestehende Billing-Angebote über den gesamten Prozess ebenso wie über Teilprozesse (z.B. Druck, Zählerwesen). Sie beschreibt über unterschiedliche Szenarien mögliche Ausprägungen der Marktentwicklung für Billingdienstleistungen differenziert nach Teilprozessen und erlaubt es dem Leser so, einen transparenten Überblick zu gewinnen. Anhaltspunkte für Optimierungs- und Outsourcingpotenziale zu erhalten und so mit zu eigenen Schlussfolgerungen zu gelangen.

Damit ermöglicht die Studie eine Überprüfung der bisherigen eigenen Strategie und ihrer Umsetzung und eine zielgerichtete Fokussierung auf spezielle Veränderungen und Anpassungen im Hinblick auf den Wettbewerb.

Auf der Grundlage einer umfangreichen Befragung (ca. 200 strukturierte Interviews mit Energieversorgungsunternehmen, Abrechnungsdienstleistern, Zählerdienstleistern, Ablesern, IT-Anbietern und weiteren Dienstleistern und Betatern) wird deutlich, wo Potenziale bestehen und Bedarf vorhanden ist, wie groß die Märkte sind und wie sie sich – auf der Grundlage offengelegter Prämissen – zukünftig entwickeln.

Die Studie hilft Energieversorgern, Dienstleistern und Sonstigen dabei, Potenziale einzuschätzen und die eigenen Maßnahmen im Zuge einer Erweiterung der Marktposition auf- und auszubauen.

Strategien in der Energiewirtschaft Potenzialstudie

Outsourcing: Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice

Inhalt der Studie		
1	Management Summary	20
2	Ziele, Methoden und Definitionen	75
2.1	Aufgabenstellung	75
2.2	Zielsetzung	76
2.3	Studieninhalt	77
2.4	Methodik	80
2.5	Begriffsdefinitionen	82
2.5.1	Billing	82
2.5.2	Internet Billing	83
2.5.3	Bill Consolidation	85
2.5.4	Insourcing, Outsourcing und Co-Sourcing	86
2.5.5	Customer Relationship Management	89
2.5.6	E-Business	92
3	Ausgangssituation	96
3.1	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen	96
3.2	Aktuelle Entwicklung in der Energiewirtschaft	98
3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	99
4	Geschäftsprozesse im Bereich Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice	104
4.1	Anforderungen an Billingprozesse bei Energieversorgungsunternehmen	105
4.2	Beschreibung des Billingprozesses	110
4.3	Analyse der Teilprozesse	115
4.3.1	Zählermanagement und Zählerwesen	115
4.3.1.1	Teilprozesse	115
4.3.1.2	Produkte und Wettbewerber	116
4.3.1.3	Preise und Konditionen	117
4.3.1.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	117
4.3.1.5	Anforderungen an neue Dienstleistungsangebote in diesem Teilprozess	118
4.3.2	Verbrauchsdatenerfassung	119
4.3.2.1	Abgrenzen der Darstellung möglicher Teilprozesse	119
4.3.2.2	Produkte und Wettbewerber	119
4.3.2.3	Preise und Konditionen	120
4.3.2.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	121
4.3.2.5	Anforderungen an neue Produktangebote in diesem Teilprozess	121
4.3.3	Zählerdatenmanagement	121
4.3.3.1	Abgrenzen der Darstellung möglicher Teilprozesse	121
4.3.3.2	Produkte und Wettbewerber	123
4.3.4	Abrechnungsdurchführung	123
4.3.4.1	Abgrenzen der Darstellung möglicher Teilprozesse	123
4.3.4.2	Produkte und Wettbewerber	124
4.3.4.3	Preise und Konditionen	124
4.3.4.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	125
4.3.4.5	Anforderungen an neue Dienstleistungsangebote in diesem Teilprozess	126
4.3.5	Rechnungsdruck und Rechnungsversand	127
4.3.5.1	Abgrenzende Darstellung möglicher Teilprozesse	127
4.3.5.2	Produkte und Wettbewerber	127
4.3.5.3	Preise und Konditionen	128
4.3.5.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	129
4.3.5.5	Anforderungen an neue Produktangebote in diesem Teilprozess	130
4.3.6	Kundenmanagement	131
4.3.6.1	Abgrenzen der Darstellung möglicher Teilprozesse	131
4.3.6.2	Produkte und Wettbewerber	132
4.3.6.3	Preise und Konditionen	133
4.3.6.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	133
4.3.6.5	Anforderungen an neue Produktangebote in diesem Teilprozess	135
4.3.7	Forderungsmanagement	136
4.3.7.1	Abgrenzen der Darstellung möglicher Teilprozesse	136
4.3.7.2	Produkte und Wettbewerber	136
4.3.7.3	Preise und Konditionen	137
4.3.7.4	Identifikation von Marktentwicklungs- und -innovationspotenzialen	138
4.3.7.5	Anforderungen an neue Leistungsangebote in diesem Teilprozess	138
4.4	Auswertung und Analyse der Befragung unter Energieversorgungsunternehmen	140
4.4.1	Grundlagen	140
4.4.1.1	Methodik der Befragung	140
4.4.1.2	Fragebogen	140
4.4.1.3	Auswertung	141
4.4.2	Befragungsergebnisse	141
4.4.2.1	Abgerechnete Sparten	142
4.4.2.2	Outsourcinganteil	143
4.4.2.3	Outgesourcete Geschäftsprozesse	146
4.4.2.4	Ursachen und Formen	150
4.4.2.5	Beteiligungsformen im Outsourcing	156
4.4.2.6	Systemvoraussetzungen	159
4.4.2.7	Erfolgsfaktoren im Billing	161
4.4.2.8	Zukünftige Erwartungshaltung	164
4.4.2.9	Eigener Marktauftritt	173
4.5	Preise und Konditionen	177
4.5.1	Einleitung und Abgrenzung	177
4.5.2	Ergebnisse	178
4.5.3	Auswertung und Plausibilität	184
4.6	Handlungsbedarf und Handlungsoptionen	186
4.7	Mögliches Entscheidungsverfahren	190
5	Abrechnungssysteme	193
5.1	IS-U	194
5.2	Schleupen C/S	202
5.3	CS/2 ENER:GY	205
5.4	Neutrasoft: DIANE	208
5.5	EAS	210
5.6	Weitere	211

6	Marktentwicklung	213	7.4.2.1	DZG	300	8.1.1	Anwender trends	420
6.1	Methodik: Szenarioanalyse	214	7.4.2.2	Elster	303	8.1.2	Technologietrends	425
6.1.1.1	Einleitung: Darstellung verschiedener Szenarien	214	7.4.2.3	EMH Energie-Mess technik	305	8.1.3	Auslandstrends	429
6.1.1.2	Methodik	216	7.4.2.4	Hydrometer	307	8.1.4	Markttrends	431
6.2	Grundannahmen und Prämissen	218	7.4.2.5	IMServ	309	8.1.5	Wettbewerbstrends	435
6.2.1	Annahmen für alle Szenarien	218	7.4.2.6	Kromschroder	311	8.1.6	Strategietrends	439
6.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	221	7.4.2.7	Kübler	313	8.2	Chancen und Risiken im Billing	442
6.2.3	Annahmen für Szenario 1	222	7.4.2.8	Minol (ehem. Brunata)	315	8.2.1	Outsourcing	443
6.2.4	Annahmen für Szenario 2	225	7.4.2.9	Physikalisch-technische Bundesanstalt	317	8.2.2	Insourcing	447
6.2.5	Annahmen für Szenario 3	230	7.4.2.10	Siemens Metering	319	8.2.3	Partnerschaften	450
6.3	Quantitativer Billing-Markt	234	7.4.2.11	Spanner-Pollux	321	8.2.4	Marktgang	452
6.3.1	Gesamtmarkt Billing-Dienstleistungen	234	7.4.2.12	Zenner	323	8.3	Potenziale	455
6.3.2	Teilmarkt Zählerwesen	236	7.4.2.13	ZZM Kettwig	325	8.3.1	Marktgang	455
6.3.3	Teilmarkt Ablesung	238	7.4.3	Wettbewerbsprofile von Abrechnungs-, Kundenmanagement- und IT-Dienstleistern	327	8.3.2	Outsourcing	457
6.3.4	Teilmarkt Datenmanagement und Abrechnung	240	7.4.3.1	AKDB	327	8.3.3	Insourcing	458
6.3.5	Teilmarkt Druck und Verpostung	242	7.4.3.2	AOV Gütersloh	329	8.3.4	Partnerschaften	458
6.3.6	Teilmarkt Kundenservice	244	7.4.3.3	A/V/E	331	8.3.5	Zusammenfassung	459
6.3.7	Teilmarkt Mahnwesen/Inkasso	246	7.4.3.4	B/A/S	334	9	Strategieoptionen	462
6.3.8	Wettbewerber	248	7.4.3.5	Berlindat	337	9.1	Benchmarking	465
6.4	Qualitativer Billing-Markt	249	7.4.3.6	Berlinat	337	9.2	Kontinuierliche Verbesserung (KV) und Business Process Reengineering (BPR)	469
6.4.1	Markttreibende Faktoren für Billing-Dienstleistungen	249	7.4.3.7	CentraPlus	339	9.3	Outsourcing	472
6.4.2	Entwicklungspotenziale	251	7.4.3.8	Cronos	341	9.4	Partnerschaft	475
7	Wettbewerbsanalyse	254	7.4.3.9	Dortmunder Gesellschaft für Informationstechnologie GmbH – doit	343	9.5	Insourcing	478
7.1	Entscheidungsfaktoren von Energieversorgern	254	7.4.3.10	Drecount	345	9.6	Ausgründung/Marktgang	480
7.2	Markteintrittsbarrieren	258	7.4.3.11	EBIT-Teleservices	347	9.7	Positionierung	483
7.3	Entwicklung im Billing-Wettbewerb	261	7.4.3.12	e.dat	349	10	Ausblick	487
7.3.1	Qualitative Entwicklung	261	7.4.3.13	EnBW Kunden service Gm bH (KSG)	351	10.1	Billing und Billingprozesse in der Zukunft	487
7.3.2	Quantitative Entwicklung	267	7.4.3.14	Endacom	354	10.2	Wandel bei Billing-Systemen	490
7.3.2.1	Entwicklung der Wettbewerberanzahl	267	7.4.3.15	Enseco	356	10.2.1	Webbasierte und webfähige Billing-Systeme	490
7.3.2.2	Verteilung nach organisatorischer Herkunft	267	7.4.3.16	GHP Holding GmbH	359	10.2.2	Billing-Praxis der Zukunft	491
7.3.2.3	Marktverteilung nach Unternehmen	267	7.4.3.17	GISA	362	10.3	Internet Billing	493
7.4	Wettbewerbsprofile	269	7.4.3.18	HVV	364	10.3.1	Internet Bill Presentment und Payment	493
7.4.1	Wettbewerbsprofile der Hersteller von Kundeninformations- und -abrechnungssystemen	269	7.4.3.19	is:energy (Gedos/Synergis)	366	10.3.1.1	Direct Model	496
7.4.1.1	Amdocs	269	7.4.3.20	Kabrimeta	369	10.3.1.2	Service Provider Consolidation Model	499
7.4.1.2	Comand AG	271	7.4.3.21	KIV Hessen	371	10.3.1.3	Customer Consolidation Model	503
7.4.1.3	CSC Ploenzke	273	7.4.3.22	L/A/S	373	10.3.1.4	Zusammenfassung der Modelle	505
7.4.1.4	Cursor	275	7.4.3.23	L/A/S	373	10.3.2	Internet Bill Consolidation	507
7.4.1.5	ecplus AG	277	7.4.3.24	Metacount	376	10.3.3	Direct Internet Billing und Bill Consolidation als Dienstleistung von Energieversorgern?	514
7.4.1.6	RWE Systems Applications GmbH (ehem. ifs GmbH)	279	7.4.3.25	Orga GmbH (FDGS-Fiducia)	377	11	Praxis-Tipps /Empfehlung	519
7.4.1.7	Neu trasoft	281	7.4.3.26	RKU Herne	380	11.1	Strategische Überlegungen zum Billingprozess: Differenzierungspotenzial	520
7.4.1.8	SAPAG	283	7.4.3.27	SAE-Elektronik	382	11.2	Thesen und Hinweise zur Umsetzung	523
7.4.1.9	Schleupen	286	7.4.3.28	SIV AG	384	11.3	Umsetzung der Strategieoptionen	525
7.4.1.10	SiebelSystems	288	7.4.3.29	Sydios	386	11.4	Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise	527
7.4.1.11	Somentec	290	7.4.3.30	Techem	388	11.4.1	Vorgehensweise in Schritten	527
7.4.1.12	StreamServe	292	7.4.4	Wettbewerbsprofile von Beratern	394	11.4.2	Ausgewählte Fragen	528
7.4.1.13	Systema	295	7.4.4.1	Accenture	394			
7.4.1.14	vectriz	297	7.4.4.2	AMS	397			
7.4.1.15	Wilken	299	7.4.4.3	Cap Gemini Ernst & Young	399			
7.4.2	Wettbewerberprofile von Zählerdienstleistern und -hersteller	300	7.4.4.4	EDS	401			
			7.4.4.5	KPMG	403			
			7.4.4.6	Lufthansa AirPlus	405			
			7.4.4.7	Mummet + Partner	407			
			7.4.4.8	PriceWaterhouseCoopers	409			
			7.4.4.9	SAP SI	411			
			7.4.4.10	Siemens Business Service	413			
			7.4.4.11	SPE Unternehmensberatung	415			
			8	Trends, Chancen und Risiken im Billing	418			
			8.1	Trends im Billing	419			

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.05-0005) »Outsourcing: Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice« zum Preis von EUR 2.400,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
 - alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -
- Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggfs. erhalten wir Mengenrabatt.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

ADRESSE	
FIRMA	
NAME	
FUNKTION	
E-MAIL	
STRASSE	
PLZ/ORT	
INTERNET	
TEL./FAX	
Datum	Unterschrift / Stempel
Hiermit bestätige ich, Copyright und Urheberrechte zu wahren und die Studie oder Teile davon auf keine Weise zu vervielfältigen oder weiterzugeben.	
2. Unterschrift / Name	05-03001

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 Versorgungs- und Telekommunikationsmärkten.

trend:research liefert Studien und Informationen an über 80% der größeren EVUs und unterstützt damit existentielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage oder ist im Internet unter www.trendresearch.de abrufbar.

KONDITIONEN

Die Potenzialstudie »Outsourcing: Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice« kostet 2.400,00 EUR (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu EUR 300,00 pro Kopie zur Verfügung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. 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.:

- Co-Sourcing in der Energiewirtschaft**
05/02, ca. 400 S., EUR 2.250,00
- Neue Gaszählertechnologien**
04/02, ca. 450 S., EUR 2.900,00
- Neue Vertriebswege in der Energiewirtschaft**
01/02, 565 S., EUR 2.500,00
- Brennstoffzellen in der stationären Energieerzeugung**
02/02, 572 S., EUR 2.700,00
- E-Procurement in der Energiewirtschaft, 2. Auflage**
02/02, 550 S., EUR 2.400,00
- Smart Home**
geplant, ca. 400 S., EUR 2.700,00
- Liberalisierung in der Wasserwirtschaft**
09/01, 367 S., EUR 2.500,00
- E-Commerce in der Wasserwirtschaft**
09/01, 636 S., EUR 2.400,00
- E-Commerce in Energieversorgungsunternehmen, 2. Aufl.**
11/00, 840 S., EUR 2.900,00
- CRM in der Energiewirtschaft**
9/00, 435 S., EUR 2.500,00
- E-Business in Energieversorgungsunternehmen**
5/00, 500 S., EUR 2.200,00
- Internet Billing in der Energiewirtschaft**
3/00, 390 S., EUR 1.900,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter www.trendresearch.de abrufen.