



# Verbrauchsabrechnung

## Strom, Gas, Wasser, Wärme, Heizkosten

### 3., überarbeitete und erweiterte Auflage

→ **Aktuelle Kennzahlen für die Abrechnung und die Teilprozesse in Zählerwesen, Ablesung, Abrechnungs-IT, Druck / Versand, Kundenservice und Forderungsmanagement**

→ **Entwicklung in Markt und Wettbewerb von 2000 bis 2015**  
→ **Aufbau- und Ablauforganisation**  
→ **Outsourcing, Back-/Insourcing**  
→ **Strategien, Trends, Chancen, Risiken**

[www.trendresearch.de](http://www.trendresearch.de)

Der Abrechnungsmarkt scheint noch immer sehr träge. Die eingesessenen Akteure warten hier auf neue Impulse und erhoffen sich durch Unbundling und Regulierung Wettbewerb.

Bei genauer Betrachtung fällt jedoch auf, dass sehr wohl auch heute schon Dynamik im Markt herrscht: die Deutsche Post Com profiliert sich in der Selbstablesung, Universum Inkasso (KarstadtQuelle-Konzern) hat zuletzt aktiv bei Energieversorgern geworben und weitere Versorger planen gezielt die Ausgründung der Abrechnung zumindest in Teilen, während andere sogar ein Back-sourcing betreiben.

Die aktuelle trend:research-Studie fasst das Fachwissen aus 7 Studien über die verschiedenen Teilprozesse zusammen, ergänzt dieses um eine aktuelle Befragung von über 120 Experten und vergleicht die Ergebnisse dabei auch mit denen der vorhergehenden Auflagen. Damit liefert sie ein umfassendes Bild über den gesamten Abrechnungsmarkt und dessen Teilprozesse und stellt ein fundiertes Nachschlagewerk nicht nur für die Abrechnung, sondern auch für weitere Bereiche (z.B. IT) dar.

In der Studie werden verschiedene Fragestellungen beantwortet, u.a.:

- Welche Kennzahlen gibt es? Was kostet eine Abrechnung, was eine Ablesung usw.?
- Wie hoch ist jeweils der Personalaufwand und -bedarf in den Teilprozessen?
- Wie hat sich der Wettbewerb in den letzten Jahren entwickelt? Welche gesellschaftsrechtlichen Wettbewerbsstrukturen gibt es?
- Wie werden sich Markt und Wettbewerb weiterentwickeln?
- Wie laufen die verschiedenen Prozesse ab, wie sind diese organisatorisch verankert?
- Wie können sich Energieversorger, Full-Service-Dienstleister, Spezialisten und neue Wettbewerber (z.B. Branchenfremde) positionieren?
- Welche Strategien zur Marktbearbeitung gibt es?
- Stellen Outsourcing, Back-/Insourcing oder Marktgang Optionen dar?
- Welche Auswirkungen haben Unbundling und Regulierung auf die Abrechnung?
- Welche alternativen Abrechnungsmärkte gibt es (bspw. Heizkostenverteilung, Abrechnung von kommunalen Leistungen)?
- Welche Rolle spielt IS-U in der Abrechnung?

Nehmen Sie auch an der  
Endpräsentation am 14. Juni 2005  
in Bremen teil. Anmeldung siehe  
Rückseite.



**Das Standardwerk der Verbrauchsabrechnung –  
auf über 1.300 Seiten**

value through information.

## Ziel und Nutzen

Die Studie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der Verbrauchsabrechnung von Strom, Gas, Wasser, Wärme und Heizkosten in der Energiewirtschaft zu stellen sind.

Ausgehend von einer Darstellung der aktuellen Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft mit Bedeutung für die Verbrauchsabrechnung (bspw. Unbundling, Regulierung, Insolvenzen usw.) erfolgt eine Beschreibung und Analyse des gesamten Abrechnungsprozesses vom Zählerwesen über die Abrechnungserstellung und -versand bis hin zum Kundenservice und Forderungsmanagement. Es werden Aufbau- und Ablauforganisationen betrachtet und dabei sowohl die Entwicklung im Outsourcing nebst verschiedener Migrationsoptionen beleuchtet als auch die zunehmend bedeutsame Option des Backsourcings, also der Wiedereingliederung vormals fremdvergebener Prozesse, dargestellt.

Auf dieser Grundlage werden Produkte und Dienstleistungen im Full-Service wie auch in Teilbereichen beschrieben und Optionen zur Marktdurchdringung abgeleitet, alternative Abrechnungsmärkte analysiert und Technologien und Systeme beispielhaft vorgestellt (und in diesem Rahmen insbesondere auch die Bedeutung von IS-U veranschaulicht). Weiterhin werden detaillierte Angaben zu verschiedenen Kosten und Kennzahlen in den einzelnen Prozessen gemacht, Markt und Wettbewerb in der Verbrauchsabrechnung aufgezeigt und Strategien für die weitere Marktdurchdringung abgeleitet.

Damit wird es für Abrechnungsdienstleister, Energieversorger und Spezialisten möglich, die eigene Strategie im Abrechnungsmarkt zu erarbeiten bzw. zu schärfen und mit der heutigen und zu erwartenden Marktsituation offensiv umzugehen.

## Methodik

trend:research setzt verschiedene Field- und Desk-Research-Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) fließen für die Potenzialstudie über 120 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorger
- Full-Service-Dienstleister
- Spezialisierte Dienstleister
- Sonstige

Darüber hinaus fließen ausgewählte Ergebnisse aus weiteren trend:research-Studien mit über 400 Interviews in die Studie ein.

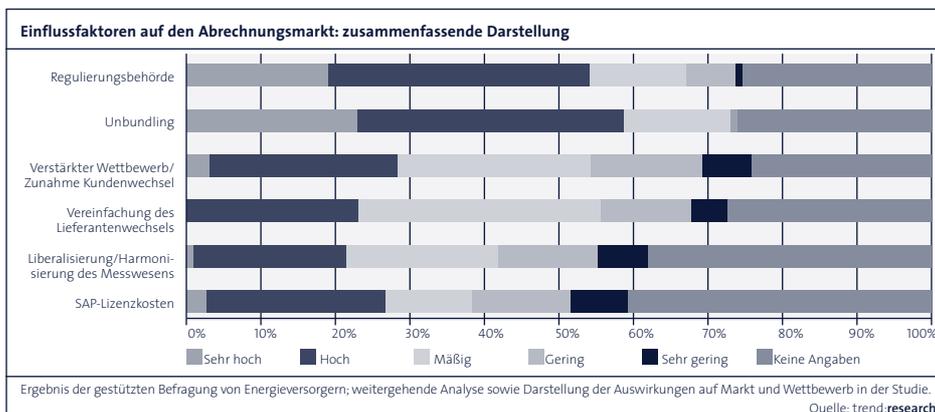
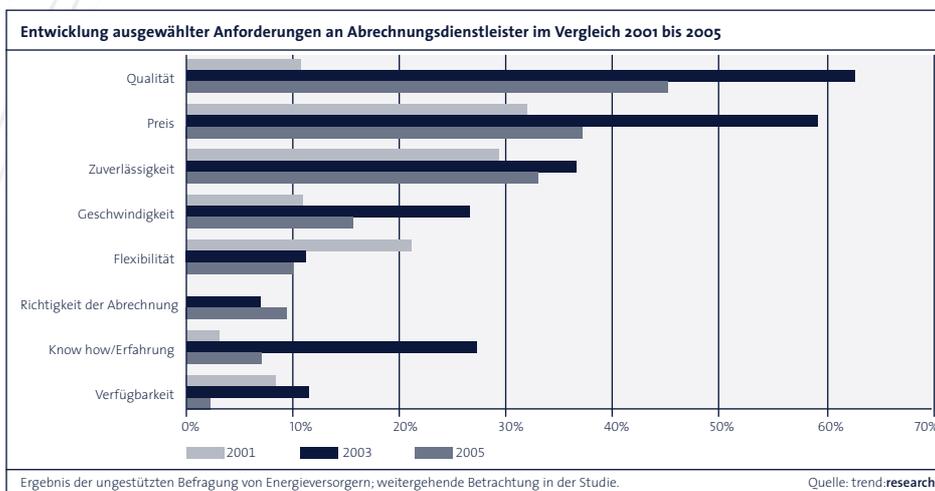
Die dargestellten Anwendungen und Märkte und deren Entwicklungen werden mit Hilfe dieser Interviews und Expertengespräche erhoben. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Markt, Trends, Dienstleistungen und Wettbewerb sowie Strategien im liberalisierten Markt.

Mit Hilfe einer multivariaten Trend-Impact-Analyse™ werden diese Daten und Informationen quantifiziert und in einer wissensbasierten Datenbank konzentriert. Daraus werden u.a. Szenarien gebildet und entsprechende Prognosen generiert.

## An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgern, Abrechnungsdienstleistern, Spezialisten in den Teilprozessen sowie Kooperationsnetzwerken, zukünftige Potenziale in der Verbrauchsabrechnung einzuschätzen, die eigene Positionierung operativ zu erarbeiten und in strategische Entwicklungsoptionen zu überführen, um damit das eigene Angebot bzw. die eigenen Maßnahmen im Zuge einer Erweiterung der Marktposition auf- und auszubauen. Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Abrechnung, Zählerwesen, Außendienst, Forderungsmanagement, Kundenservice und Vertrieb.

# Potenziale erkennen...



# ...Chancen nutzen.

<b>1</b>	<b>Management Summary</b>	<b>50</b>	3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	189	4.3.2.4.2	Prozessablauf	284
<b>2</b>	<b>Einführung, Methodik und Definitionen</b>	<b>101</b>	3.3.1	Überblick über unternehmensweite rechtliche Rahmenbedingungen	189	4.3.2.4.3	Entwicklungspotenziale	285
2.1	Einführung und Problemstellung	102	3.3.1.1	EnWG	191	4.3.2.5	Kundenservice	287
2.2	Ziele und Nutzen der Studie: Besonderheiten der 3. Auflage	104	3.3.1.2	Basel II	195	4.3.2.5.1	Grundlagen	287
2.3	Zielgruppe	108	3.3.1.3	KonTraG	197	4.3.2.5.2	Prozessablauf	288
2.4	Portfoliokontext	109	3.3.2	Prozessspezifische rechtliche Rahmenbedingungen	199	4.3.2.5.3	Entwicklungspotenziale	289
2.5	Inhalt und Vorgehensweise	111	3.3.2.1	Eichgesetz	199	4.3.2.6	Forderungsmanagement, Inkasso und gerichtliches Mahnwesen	291
2.6	Methodik	116	3.3.2.2	Eichrechtliche Vorschriften	201	4.3.2.6.1	Grundlagen	291
2.6.1	Überblick	116	3.3.2.3	MID	202	4.3.2.6.2	Prozessablauf	292
2.6.2	Daten- und Informationsgrundlage	118	3.3.2.4	AVB	209	4.3.2.6.3	Entwicklungspotenzial	294
2.7	Begriffsdefinitionen	120	3.3.2.5	BDSG	211	4.3.2.7	Heizkostenverteilung	296
2.7.1	Abrechnung / Billing	120	3.3.2.6	TDDSG	212	4.3.2.7.1	Zähler- und Messwesen	296
2.7.2	Customer Care	121	3.3.2.7	HeizkVO	214	4.3.2.7.2	Ablesung	297
2.7.3	Internet Billing	121	3.3.2.8	Schuldrecht	215	4.3.2.7.3	Heizkostenverteilung und -abrechnung	298
2.7.4	Outsourcing, Insourcing, Co-Sourcing und Backsourcing	123	3.3.2.8.1	Prozessrecht	218	4.3.2.7.4	Druck, Verpostung und Versand	301
2.7.5	Forderungsmanagement	126	3.3.2.8.2	Insolvenzrecht	220	4.3.2.7.5	Kundenservice	301
2.7.6	Inkasso	127	3.3.2.8.3	RVG	222	4.3.2.7.6	Forderungsmanagement u. Mahnwesen	302
2.7.7	Mahnwesen	127	3.4	Rahmenbedingungen, Entwicklung und Ausgangssituation im Abrechnungsmarkt	225	4.3.2.7.7	Akteure auf Prozessebene	304
2.7.8	Säumigkeit	127	3.4.1	Status Quo 1995	225	4.3.3	Teilprozessinterdependenzen	307
2.7.9	Schlechter Zahler	128	3.4.2	Status Quo 2000	226	4.3.4	Wertschöpfungsanteile einzelner Teilprozesse	310
2.7.10	Insolvenz	128	3.4.3	Status Quo 2005	233	4.3.4.1	Verbrauchsabrechnung Strom, Gas, Wasser und Wärme	311
2.7.11	Weitere	128	3.5	Zusammenführung; Auswirkungen und Konsequenzen für Energieversorger im Allgemeinen und Abrechnungsprozesse im Speziellen	237	4.3.4.2	Heizkostenverteilung und -abrechnung	313
2.8	Bestandsaufnahme Abrechnungsdienstleistungen	129	<b>4</b>	<b>Abrechnungsprozesse und Organisationszusammenhänge</b>	<b>241</b>	4.4	Aufbauorganisation	316
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>133</b>	4.1	Einleitung, Ziele und Nutzen des Kapitels	241	4.4.1	Anforderungen an die Aufbauorganisation	316
3.1	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen	134	4.2	Anforderungen an die Abrechnung	243	4.4.2	Gesamtprozess Abrechnung	317
3.1.1	Ausgangssituation bei Privatkunden	139	4.3	Ablauforganisation	247	4.4.3	Teilbereiche / Teilprozesse	319
3.1.1.1	Allgemeine Entwicklung	139	4.3.1	Überblick	247	4.4.3.1	Zählerwesen	319
3.1.1.2	Wirtschaftliche Entwicklung	140	4.3.1.1	Abgrenzung und Beschreibung des Abrechnungsprozesses	248	4.4.3.2	Ablesung und Außendienst	320
3.1.2	Ausgangssituation bei Geschäfts- und Sondervertragskunden	144	4.3.1.2	Bestandteile des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorger	252	4.4.3.3	Abrechnung und IT	323
3.1.2.1	Allgemeine Entwicklung	144	4.3.1.3	Anforderungen a. d. Ablauforganisation	253	4.4.3.4	Druck, Verpostung und Versand	324
3.1.2.2	Wirtschaftliche Entwicklung	146	4.3.2	Teilprozesse	259	4.4.3.5	Kundenservice	324
3.1.3	Zusammenführung	149	4.3.2.1	Zählerwesen	259	4.4.3.6	Forderungsmanagement, Inkasso und gerichtliches Mahnwesen	327
3.1.3.1	Gründe für verzögerte und ausbleibende Zahlungen	151	4.3.2.1.1	Grundlagen	259	4.4.3.7	Heizkostenverteilung	329
3.1.3.2	Folgen ausbleibender Zahlungen	153	4.3.2.1.2	Prozessablauf	259	4.4.3.8	Zusammenführung	331
3.1.3.3	Konsequenzen und Handlungszwang für Energieversorger	156	4.3.2.1.3	Entwicklungspotenzial	262	4.4.3.8.1	Verbrauchsabrechnung Strom, Gas, Wasser, Wärme	331
3.2	Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	158	4.3.2.2	Ablesung	263	4.4.3.8.2	Heizkostenverteilung und -abrechnung	332
3.2.1	Märkte	158	4.3.2.2.1	Überblick über die Ableseformen	263	4.4.4	Organisationsformen	337
3.2.1.1	Strommarkt	158	4.3.2.2.2	Prozessablauf	265	4.4.4.1	Unbundlinginduzierte Überlegungen	337
3.2.1.2	Gasmarkt	162	4.3.2.2.3	Status Quo der Ableseformen bei Energieversorgern	274	4.4.4.2	Selbsterstellung	342
3.2.1.3	Wassermarkt	167	4.3.2.2.4	Vor- und Nachteile der Ableseformen	276	4.4.4.3	Ausgründung	344
3.2.1.4	Wärmemarkt	168	4.3.2.2.5	Entwicklungspotenzial	277	4.4.4.4	Kooperation	346
3.2.2	Allgemeine Entwicklungsaspekte	169	4.3.2.3	Abrechnung(-sdurchführung)	279	4.4.4.4.1	Kooperationsarten	347
3.2.2.1	Politische Grundhaltung	169	4.3.2.3.1	Grundlagen	279	4.4.4.4.2	Kooperationsformen	349
3.2.2.2	Unbundling	171	4.3.2.3.2	Prozessablauf	279	4.4.4.4.3	Eckpunkte einer kooperativen Ausgestaltung	350
3.2.2.2.1	Ausgangssituation	173	4.3.2.3.3	Status Quo	281	4.4.4.5	Outsourcing	353
3.2.2.2.2	Betroffene Marktakteure	174	4.3.2.3.4	Entwicklungspotenziale	282	4.5	Detailbetrachtung Outsourcing	354
3.2.2.2.3	Auswirkungen	176	4.3.2.4	Druck, Verpostung und Versand	284	4.5.1	Entwicklung und Status Quo im Outsourcing 2001 bis 2005	356
3.2.2.3	Regulierung	180	4.3.2.4.1	Grundlagen	284	4.5.2	Status Quo im Outsourcing nach Teilprozessen 2001 bis 2005	359
3.2.2.3.1	Ausgangssituation	181				4.5.3	Ursachen und Argumente für und gegen ein Outsourcing	364
3.2.2.3.2	Betroffene Marktakteure	186						

## VERBRAUCHSABRECHNUNG, 3. AUFLAGE

4.5.4	Zielsetzungen und Anforderungen im Outsourcing	375	5.3.2	Zielsetzung	466	6.3.2	Erdgaszählertechnologien	567
4.5.5	Identifikation geeigneter und ungeeigneter Prozesse und Teilprozesse	376	5.3.3	Risikomanagement: Was ist in neuen Märkten zu gewinnen, was zu verlieren?	469	6.3.3	Wasserzählertechnologien	568
4.5.6	Outsourcingmodelle und Modellmigrationen aus Nachfragesicht	379	5.3.4	Mögliche Zielgruppen	471	6.3.4	Wärmezähler	568
4.5.7	Entscheidungskriterien und Anforderungen an externe Dienstleister	381	5.3.5	Alternative Märkte für Full-Service-Abrechnungsleistungen	473	6.3.5	Heizkostenverteiler	569
4.5.7.1	Status Quo in 2005	381	5.3.5.1	Heizkostenverteilung	473	6.3.5.1	Heizkostenverteiler nach dem Verdunsterprinzip	570
4.5.7.2	Vergangene Entwicklung im Outsourcing: 2001 bis 2005	383	5.3.5.2	Wohnungs- und Immobilienwirtschaft: Miet-, Betriebs- und Nebenkostenabrechnung	481	6.3.5.2	Heizkostenverteiler mit elektrischer Energieversorgung	573
4.5.7.3	Identifikation von Anforderungsschwerpunkten	384	5.3.5.3	Kommunale Gebietskörperschaften	489	6.4	Systeme zur Unterstützung der Ablesung	575
4.5.7.4	Die Bedeutung von K.O.-Kriterien	391	5.3.5.3.1	Kommunale Verwaltung	491	6.4.1	MDE	575
4.5.7.5	Zukünftige Entwicklung im Outsourcing	393	5.3.5.3.2	Abwasser	495	6.4.2	Zählerfernauslesung	578
4.5.8	Aufbau- und Ablauforganisation im Outsourcing: Schnittstellen	398	5.3.5.3.3	Wasser	499	6.4.2.1	Modem	578
4.5.9	Erfolgsfaktoren im Outsourcing	400	5.3.5.3.4	Abfall	499	6.4.2.1.1	PSTN (Analog)	578
4.5.10	Umsetzung	403	5.3.5.3.5	Die Bedeutung v. Konzessionsverträgen für kommunale Dienstleistungen	503	6.4.2.1.2	ISDN	579
4.5.11	Laufzeitende – und nun?	408	5.3.5.4	Contracting	504	6.4.2.1.3	Funk	579
4.5.12	Gescheitertes Outsourcing: Back- bzw. Insourcing	410	5.3.5.5	Krankenhäuser	504	6.4.2.2	Funkbasierte Übertragungswege	581
4.5.12.1	Grundlagen und Handlungsalternativen	410	5.3.6	Alternative Marktoptionen für Teilprozesse	514	6.4.2.2.1	GSM	581
4.5.12.2	Status Quo im Backsourcing	412	5.3.6.1	Zählerwesen	514	6.4.2.2.2	GPRS	582
4.5.12.3	Ursachen	414	5.3.6.2	Ablesung und Außendienst	515	6.4.2.2.3	HSCSD	582
4.5.12.4	Zielsetzungen	416	5.3.6.3	Abrechnung und IT	517	6.4.2.2.4	W-LAN	583
4.5.12.5	Erfolgsfaktoren im Backsourcing	417	5.3.6.4	Druck, Verpostung und Versand	517	6.4.2.2.5	Bluetooth	584
4.5.12.6	Beispiele, Erfahrungen u. Konsequenzen	419	5.3.6.5	Kundenservice	518	6.4.2.3	Kabelbasierte Übertragungswege	585
4.5.12.7	Zusammenführung	421	5.3.6.6	Forderungsmanagement	518	6.4.2.3.1	Powerline	585
<b>5</b>	<b>Produkte und Dienstleistungen</b>	<b>423</b>	5.3.6.7	Zusammenfassung und Bewertung	519	6.4.3	Ethernet / IP-basiert	585
5.1	Anforderungen an die Dienstleistungserbringung	424	5.3.7	Synergieeffekte und Standardisierungsumfang	520	6.5	Andere: Barcode	586
5.2	Identifikation von Produkten und Dienstleistungen im Kerngeschäftsfeld	425	5.3.8	Migrationspfade	522	6.5.1	Abrechnungssysteme	587
5.2.1	Überblick über das Produkt- und Dienstleistungsportfolio im Markt	425	5.3.9	Erfolgsfaktoren	527	6.5.2	Status Quo	587
5.2.1.1	Modelloptionen	425	5.3.10	Schlussfolgerungen	529	6.5.2.1	IT-Systeme in der Verbrauchsabrechnung	591
5.2.1.2	Entwicklungsrichtungen	428	5.4	Marktgang als strategische Option für alte Wettbewerber	531	6.5.2.2	Aareon	591
5.2.2	Full-Service-Abrechnung	430	5.4.1	Identifikation »alter« Wettbewerber	531	6.5.2.2	mx systems	594
5.2.2.1	Leistungsumfang: Teilprozesse und Konditionen	430	5.4.2	Formen des Marktauftritts und der Marktdurchdringung: Strategische Überlegungen	532	6.5.2.3	SAP IS-U	597
5.2.2.2	Status Quo in der Energiewirtschaft	430	5.4.2.1	Schaffung und Nutzung gesellschaftsrechtlicher Zusammenhänge: M&A	533	6.5.2.4	SAP IS-U	597
5.2.2.3	Anforderungen und Erfolgsfaktoren	432	5.4.2.2	Schuldrechtliche Zusammenhänge: privatwirtschaftliche und kommunale Versorgungnetzwerke	535	6.5.2.5	Schleupen	600
5.2.2.4	Wettbewerber	433	5.4.2.3	Ausschreibungen	537	6.5.2.6	Wilken	606
5.2.2.5	Marktentwicklungspotenzial	434	5.4.2.4	Aktive Kundenwerbung	538	6.5.2.7	Neutrasoft	610
5.2.3	Teilbereiche	435	5.4.2.5	Handeln auf Anforderung	539	6.5.2.8	SDK	617
5.2.3.1	Zählerwesen	435	5.4.2.6	Aufsetzen auf Konzessionsverträgen	540	6.5.2.9	Somentec	618
5.2.3.2	Ablesung	437	5.4.2.7	Abrechnungsleistungen als Added Value	542	6.6	Systema IRD (jetzt Logica)	625
5.2.3.2.1	Ablesung vor Ort	438	5.4.2.8	Exkurs: Messdienstleister / Heizkostenverteiler im Markt für Verbrauchsabrechnung Strom, Gas, Wasser, Wärme	543	6.6.1	Kundenservice und CRM	627
5.2.3.2.2	Selbstablesung	439	5.4.3	Beispiele und Erfahrungen	547	6.6.2	Cursor Software AG EVI	627
5.2.3.2.3	Zählerfernauslesung	441	5.5	Marktgang als strategische Option für neue Wettbewerber	550	6.6.2	SAP CRM	632
5.2.3.2.4	Daten- und Leistungsveredelung durch weiterführende Dienstleistungen	442	5.5.1	Identifikation neuer Wettbewerber	550	6.6.3	Siebel	636
5.2.3.3	Abrechnungsdurchführung	443	5.5.2	Argumentation und Zielsetzung für einen Marktgang	554	6.6.4	Andere	641
5.2.3.4	Druck, Verpostung und Versand	448	5.5.3	Erfolgsfaktoren	554	6.6.4.1	Schleupen CS.CR_Customer Relations	641
5.2.3.5	Kundenservice	450	5.5.4	Beispiele und Erfahrungen	555	6.6.4.2	SIV AG kVAsy CRM	644
5.2.3.6	Forderungsmanagement	457	5.6	Zusammenführung: Lessons Learnt	558	6.7	Lösungen im Forderungsmanagement	646
5.2.3.7	Zusammenfassung	462	<b>6</b>	<b>Technologien und Systeme</b>	<b>561</b>	6.7.1	Systeme zur Zahlungseingangsverbuchung	646
5.3	Identifikation von Produkten und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäftes: Neue Märkte für Abrechnungsdienstleister und Energieversorger	464	6.1	Ziele und Nutzen des Kapitels	561	6.7.2	Systeme zur Bonitätsprüfung	646
5.3.1	Probleme und Grenzen des gegenwärtigen Abrechnungsmarktes: Beginn oder Ende des Wachstums?	464	6.2	Best-of-Breed u. Systemintegration	563	6.7.3	Systembeispiele	647
			6.3	Technologien im Zähler- und Messwesen: Übersicht	565	6.7.3.1	kVAsy SIV AG	647
			6.3.1	Stromzählertechnologien	565	6.7.3.2	PELI FM der PELI GmbH	649
						<b>7</b>	<b>Entwicklung in anderen Märkten</b>	<b>655</b>
						7.1	Status Quo und Entwicklung in anderen Branchen:	
							Telekommunikation	655
						7.1.1	Ausgangssituation	655
						7.1.2	Umsetzung der Abrechnung	658
						7.2	Status Quo und Entwicklung in anderen Ländern	662
						7.2.1	Mitteleuropa	662
						7.2.2	Skandinavien	663
						7.2.3	Südeuropa	664
						7.2.4	Osteuropa	664
						7.2.5	Nordamerika	665

7.3	Transfer: Schlussfolgerungen und Konsequenzen für die Abrechnung in der Energiewirtschaft in Deutschland	666	9.2.4	Annahmen für Szenario 2: Steigende Wettbewerbsdynamik	758	10.3.8	Heizkostenverteilung und -abrechnung	878
<b>8</b>	<b>Kennzahlen</b>	<b>668</b>	9.2.5	Annahmen für Szenario 3: Hochdynamische Entwicklung in Markt und Wettbewerb	761	10.4	Exkurs: Konzern- und Netzwerkwettbewerb	880
8.1	Ziele und Nutzen des Kapitels	668	9.2.6	Annahmen für Szenario 4: Extremszenario	764	10.5	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Zählerwesen	883
8.2	Methodik	671	9.3	Befragungsergebnisse: Markt, Markteinflüsse und Marktentwicklung	767	10.5.1	Bayerische Zählerrevision Bauer GmbH	884
8.3	Status Quo: Kenntnisstand Kennzahlen	674	9.3.1	Status Quo	767	10.5.2	DZG Oranienburg mbH	886
8.4	Kennzahlen im Gesamtprozess Abrechnung	677	9.3.2	Zukünftige Einflussfaktoren	770	10.5.3	ELSTER Service GmbH	889
8.5	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Zählerwesen	680	9.3.3	Erwartungen zur zukünftigen Entwicklung	776	10.5.4	EMH Energie-Messtechnik GmbH & Co KG	891
8.6	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Ablesung	682	9.4	Markt für Abrechnungsdienstleistungen: Quantitative Darstellung auf Szenariobasis	780	10.5.5	Sensus Metering Systems GmbH	894
8.7	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Abrechnungsdurchführung und Abrechnungs-IT	688	9.4.1	Marktsegmentierung und Marktabgrenzung	780	10.5.6	SEWA GmbH	898
8.8	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Druck, Verpostung, Versand	692	9.4.2	Markttreiber	782	10.5.7	Iskraemeco d.d.	901
8.9	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Kundenservice / Call Center	694	9.4.3	Marktentwicklungsbarrieren und -hindernisse	784	10.5.8	Landis + Gyr AG	905
8.10	Ausgewählte Kennzahlen im Teilprozess Forderungsmanagement	701	9.4.4	Gesamtmarkt	787	10.5.9	Zenner GmbH & Co. KG aA	908
8.11	Exkurs: Benchmarking	710	9.4.4.1	Preisentwicklung	787	10.6	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Ablesung	912
8.11.1	Einführung	710	9.4.4.2	Gesamtmarkt 2005 i. d. Energiewirtschaft	789	10.6.1	Derago e.K.	912
8.11.2	5 Phasen des Benchmarking	711	9.4.4.3	Entwicklung bis 2015: Gesamtmarkt und Teilmärkte	794	10.6.2	Deutsche Post Com GmbH	915
8.11.3	Nutzen, Erkenntnisgewinn und Probleme: Chancen und Risiken	712	9.4.4.4	Heizkostenverteilung und -abrechnung	811	10.6.3	IFI Ingenieurbüro für Industrieanlagen GmbH	918
8.11.4	Optionen f. d. Abrechnungsmarkt	714	9.5	Qualitative Darstellung des Marktpotenzials branchenfremder Abrechnungsmärkte	812	10.6.4	MSG Metering Service GmbH	922
<b>9</b>	<b>Der Markt für Verbrauchsabrechnung</b>	<b>719</b>	<b>10</b>	<b>Wettbewerbsanalyse</b>	<b>815</b>	10.6.5	U-Serv GmbH	927
9.1	Methodik: Szenarioanalyse	721	10.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	816	10.7	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Abrechnung / Full-Service-Dienstleister	931
9.2	Grundannahmen und Prämissen	727	10.2	Wettbewerb bei Abrechnungsdienstleistungen	823	10.7.1	A/V/E GmbH	931
9.2.1	Annahmen für alle Szenarien	727	10.2.1	Übersicht	823	10.7.2	B/A/S GmbH	937
9.2.1.1	Allgemeine Grundannahmen	727	10.2.2	Wettbewerbsdarstellung	831	10.7.3	CentraPlus GmbH & Co. KG	941
9.2.1.2	Abrechnungsspezifische Annahmen	728	10.2.3	Befragungsergebnisse	835	10.7.4	Co.met GmbH	946
9.2.1.3	Ausgewählte Grundannahmen: Zählerwesen	732	10.2.3.1	Energieversorger als Abrechnungsdienstleister	835	10.7.5	Drecount GmbH	952
9.2.1.4	Ausgewählte Grundannahmen: Ablesung	733	10.2.3.2	Bevorzugte Dienstleister von Versorgern	838	10.7.6	e.dat GmbH	956
9.2.1.5	Ausgewählte Grundannahmen: Abrechnungs-IT	734	10.2.3.3	Bekanntheit von Abrechnungsdienstleistern bei Energieversorgern: Entwicklung seit 2000 und Status Quo	839	10.7.7	EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH	960
9.2.1.6	Ausgewählte Grundannahmen: Kundenservice / Call Center	735	10.2.3.3.1	Grundlage: Bekanntheitsmodell	839	10.7.8	Endacom AG & Co. KG	965
9.2.1.7	Ausgewählte Grundannahmen: Forderungsmanagement	736	10.2.3.3.2	Befragungsergebnisse 2005	843	10.7.9	Enseco GmbH	967
9.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	738	10.2.3.3.3	Image	848	10.7.10	Entega Service GmbH	973
9.2.2.1	Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen	739	10.2.3.3.4	Bekanntheitsvergleich 2003 und 2005	851	10.7.11	envia SERVICE GmbH	977
9.2.2.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	741	10.2.3.4	Alleinstellungsmerkmale	853	10.7.12	E.ON IS GmbH	981
9.2.2.3	Entwicklung des Wettbewerbs in der Energiewirtschaft	743	10.2.3.5	Eintrittsbarrieren im Wettbewerb: Chancen neuer Anbieter	857	10.7.13	EVN Energie GmbH	987
9.2.2.4	Entwicklung bei Technologien und Systemen	745	10.2.4	Marktpositionierung und Marktstellung	859	10.7.14	Factur Billing Solutions GmbH	992
9.2.2.5	Entwicklung der Anforderungen an Abrechnungsdienstleister und -dienstleistungen	748	10.3	Wettbewerb bei Teilprozessen	861	10.7.15	KSG Kommunikations-Service-Gesellschaft mbH	997
9.2.2.6	Entwicklung des Wettbewerbs im Abrechnungsmarkt	750	10.3.1	Zählerwesen	861	10.7.16	L/A/S GmbH	1002
9.2.3	Annahmen für Szenario 1: Markt- und Wettbewerbsstagnation	755	10.3.2	Ablesung	863	10.7.17	prego services GmbH	1007
			10.3.3	Datenvorverarbeitung / Abrechnungsdurchführung	864	10.7.18	regiocom GmbH	1012
			10.3.4	Druck, Verpostung und Versand	864	10.7.19	swb Messung und Abrechnung GmbH	1016
			10.3.5	Kundenservice und Call Center	865	10.7.20	Varys GmbH	1020
			10.3.6	Forderungsmanagement	867	10.8	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Abrechnungs-IT (Dienstleister / Rechenzentren)	1026
			10.3.7	IT-Wettbewerb	870	10.8.1	badenIT GmbH	1026
			10.3.7.1	IT-Dienstleister	870	10.8.2	BTC AG	1029
			10.3.7.2	IT-Hersteller	874	10.8.3	E.ON IS GmbH	1033
			10.3.7.2.1	Beispiel: Wettbewerbssituation bei Abrechnungssystemen	874	10.8.4	GISA GmbH	1034
			10.3.7.2.2	Beispiel: Wettbewerbssituation bei CRM-Systemen	875	10.8.5	ITEBO GmbH	1037
						10.8.6	ITEMS GmbH	1041
						10.8.7	rku.it GmbH	1045
						10.8.8	Vattenfall Europe Information Services GmbH	1049
						10.9	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Abrechnungssystemhersteller	1053
						10.9.1	Neutrasoft GmbH & Co. KG	1053
						10.9.2	SAP AG	1057
						10.9.3	Schleupen AG	1061
						10.9.4	Somentec Software AG	1064
						10.9.5	Wilken GmbH	1068

## VERBRAUCHSABRECHNUNG, 3. AUFLAGE

10.10	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Druck, Verpostung und Versand	1071	12.2.2	Chancen und Risiken in neuen Märkten	1206	14.4.1	Webbasierte und webfähige Abrechnungssysteme	1279
10.10.1	Deutsche Post AG	1072	12.3	Heizkostenverteiler und -abrechner	1208	14.4.2	Abrechnungspraxis der Zukunft	1280
10.10.2	Itella GmbH (ehemals Eurocom- Depora)	1076	12.3.1	Chancen und Risiken für Heizkostenverteiler und -abrechner im HKV- / HKA-Markt	1208	14.5	Abrechnung und Internet	1282
10.10.3	Merkur Systemhaus für Dialog- Kommunikation GmbH	1080	12.3.2	Chancen und Risiken für Heizkosten- verteiler und -abrechner im Abrechnungsmarkt	1213	14.5.1	Internet Billing und Online Billing	1282
10.11	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Call Center und Customer Care	1083	12.4	Neue Wettbewerber	1217	14.5.2	E-CRM und Online / Customer Self Service	1289
10.11.1	adm GmbH	1083	<b>13</b>	<b>Strategien</b>	<b>1220</b>	14.5.3	Elektronisches Forderungs- management	1294
10.11.2	buw Holding GmbH	1088	13.1	Grundverständnis: Strategiebegriff	1220	14.6	Der elektronische Haushaltszähler (eHZ)	1296
10.11.3	defacto call center GmbH	1091	13.1.1	Strategische Ziele	1220	14.7	(IT-)Sicherheit in Abrechnungs- prozessen	1299
10.11.4	Invitel GmbH	1095	13.1.2	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	<b>15</b>	<b>Praxistipps</b>	<b>1304</b>
10.11.5	Walter TeleMarketing & Vertrieb GmbH & Co. KG	1099	13.1.3	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.1	Wie können die Marktakteure Wachstum generieren?	1304
10.12	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Forderungsmanagement	1103	13.1.4	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.2	Quo Vadis: Wo liegen Markt- und Dienstleistungspotenziale?	1307
10.12.1	Bürgerl Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	1103	13.1.5	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.3	Wann ist ein Outsourcing für Energieversorger zweckmäßig?	1310
10.12.2	InFoScore Management- und Beteiligungs GmbH	1107	13.2	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.4	Wann ist es sinnvoll, ein eigenes Angebot am Markt zu platzieren?	1311
10.12.3	Schimmelpfeng Forderungs- management GmbH	1112	13.3	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.5	Wo liegen Alleinstellungsmerk- male in der (standardisierten) Abrechnung?	1318
10.12.4	SCHUFA Holding AG	1115	13.3.1	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.6	Welche Ansätze und Impulse gibt es im Ausland und in anderen Branchen?	1319
10.12.5	Universum Inkasso GmbH	1119	13.3.2	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.7	Wann kommt die »zweite Abrechnungswelle«?	1320
10.12.6	Verband der Vereine Creditreform e.V.	1122	13.3.3	Strategieentwicklung und -formulierung	1220	15.8	Welche Auswirkungen besitzen Unbundling und Regulierung auf den Abrechnungsmarkt?	1322
10.13	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Wärmeablesung / Heizkosten- verteilung	1126	13.4	Systemdynamik u. Konsequenzen	1229			
10.13.1	Brunata-Metrona	1126	13.4.1	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1231			
10.13.2	ista Deutschland GmbH	1130	13.4.2	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1231			
10.13.3	Kalorimeta AG & Co. KG	1135	13.4.3	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1231			
10.13.4	Minol Messtechnik W. Lehmann GmbH & Co. KG	1138	13.4.4	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1231			
10.13.5	Techem AG	1142	13.4.5	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1231			
<b>11</b>	<b>Trends</b>	<b>1147</b>	13.4.1	Outsourcing	1231			
11.1	Trends bei Energieversorgern	1147	13.4.2	Selbsterstellung und Erhalt des Status Quo	1233			
11.2	Trends bei Abrechnungsdienst- leistern	1155	13.4.3	Ausgründung und Marktgang mit externer oder interner Ausrichtung	1234			
11.3	Markttrends	1159	13.4.4	Back-/Insourcing	1237			
11.4	Wettbewerbstrends	1163	13.4.5	Kooperationen	1238			
11.5	Strategietrends	1167	13.5	Ausgewählte Strategien für Abrechnungsdienstleister	1243			
11.6	Trends nach Teilprozessen	1170	13.5.1	Gesamtleistung u. Einzelleistung	1243			
11.6.1	Zählerwesen	1170	13.5.2	Gesamtleistung u. Einzelleistung	1243			
11.6.2	Ablesung	1171	13.5.3	Produktveredelung u. Innovation	1249			
11.6.3	Abrechnungsdurchführung / IT	1173	13.5.3.1	Besetzung von Nischen	1251			
11.6.4	Druck, Verpostung und Versand	1174	13.5.3.2	Geographisch fokussierter Ansatz	1253			
11.6.5	Kundenservice und Call Center	1176	13.5.3.3	Produktfokussierter Ansatz	1254			
11.6.6	Forderungsmanagement	1178	13.5.3.4	Technologiefokussierter Ansatz	1254			
11.7	Technologietrends	1181	13.5.4	Konzernorientierung	1255			
11.8	Auslandstrends	1184	13.5.5	Neue Abrechnungsmärkte	1255			
<b>12</b>	<b>Chancen und Risiken</b>	<b>1186</b>	13.5.6	Kooperations- und Partnerschafts- modelle	1258			
12.1	Energieversorger	1186	13.5.7	Aufbau und Erhalt von Markteintrittsbarrieren	1258			
12.1.1	Chancen und Risiken im Outsourcing	1186	13.6	Abrechnungsmanagement – Best-of-Breed-Ansatz	1260			
12.1.2	Chancen und Risiken in der Ausgründung	1191	13.6.1	Ausgewählte Strategien für neue Wettbewerber	1263			
12.1.3	Chancen und Risiken im In- / Backsourcing	1193	13.6.1.1	Markteintritt	1263			
12.1.4	Weitere Chancen und Risiken	1195	13.6.1.2	Markteintritt	1263			
12.1.4.1	Chancen und Risiken durch Partnerschaften	1195	13.6.1.3	Markteintritt	1263			
12.1.4.2	Chancen und Risiken im Abrechnungs- markt	1199	13.6.2	Markteintritt	1263			
12.2	Abrechnungsdienstleister	1203	13.7	Markteintritt	1263			
12.2.1	Chancen und Risiken im Abrechnungsmarkt	1203	13.8	Markteintritt	1263			
			<b>14</b>	<b>Ausblick</b>	<b>1271</b>			
			14.1	Einleitung	1271			
			14.2	Entwicklung in der Energie- wirtschaft	1272			
			14.3	Entwicklung bei Abrechnungs- dienstleistungen	1276			
			14.4	Wandel bei Billing-Systemen	1279			

Die Studie umfasst 1.322 Seiten. Aufgrund der laufenden Erarbeitung können sich die Inhalte und Seitenzahlen noch leicht verändern.

## Weitere Detail-Studien aus der Studienreihe »Abrechnung, Zählerwesen und Kundenservice«

Potenzialstudie

### Zählerwesen: Unbundling, Marktpotenziale, Prozessoptimierung

Die Studie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der weiteren Entwicklung im Zählerwesen vor dem Hintergrund der Liberalisierungs- und Harmonisierungsbestrebungen der EU und der Deregulierungspolitik der Bundesregierung zu stellen sind.

Ausgehend von einer Beschreibung und Analyse der Teilprozesse im Zählerwesen werden detaillierte Angaben über den Zähler- und Dienstleistungsmarkt (Marktdaten einschließlich Preise und Konditionen sowie Outsourcingüberlegungen, Optimierungsbedarf, strategische Überlegungen als Reaktion auf die Auswirkungen der Rahmenbedingungen) in diesem Bereich gemacht.

Es wird aufgezeigt, welche Auswirkungen die Umsetzung des MID-Richtlinienentwurfes bis 2006 und darüber hinaus hat, welche Konsequenzen sich daraus für den Markt ergeben und wie sich die Akteure bereits heute darauf vorbereiten können, um die Chancen richtig zu nutzen. Damit wird es für Energieversorger und spezialisierte Dienstleister möglich, die eigenen Strategien im Markt für Zählerdienstleistungen zu schärfen und mit der erwarteten Marktsituation offensiv umzugehen.

02/04, 704 Seiten,

EUR 3.500,00

Potenzialstudie

### Zählerfernauslesung in der Energiewirtschaft: Marktentwicklung, Technologie, Strategie

Das Potenzial von Zählerfernauslesung wird heute als bedeutend eingeschätzt: Sofort verfügbare Daten »auf Knopfdruck« und Quoten der ersten Ablesung von durchschnittlich 98% bei geringen Prozesskosten sind hierbei Kernargumente. Dem stehen jedoch die heute noch als deutlich höher angesehenen Investitionskosten gegenüber, so dass ein breiter Einsatz bisher noch nicht erfolgt ist.

Dennoch gibt es Bewegung in der Zählerfernauslesung. Die Entwicklung im Ausland (Italien, Skandinavien) zusammen mit den Rahmenbedingungen (z.B. Measuring Instrument Directive) und einem heute bereits selektiven Einsatz führen zu einer zunehmenden Verbreitung und rücken für Energieversorger die Frage in den Vordergrund, wann und unter welchen Umständen ein offensiverer Umgang mit dem Thema sinnvoll ist. Preise unter 100 Euro erscheinen schon für die nahe Zukunft längst nicht mehr unrealistisch.

Gleichermaßen ist für Hersteller zu klären, wie sich der Markt unter den verschiedenen Einflussfaktoren entwickelt, wer die Wettbewerber sind und wie eine strategische Positionierung erfolgreich umgesetzt werden kann.

02/05, 724 Seiten,

EUR 3.900,00

Potenzialstudie

### Ablesung: Verbrauchsdatenerfassung in der Energiewirtschaft

Die Ablesung wird heute bei den EVU stark unterschiedlich umgesetzt: Ablesequoten (1. Ablesung) von 60 bis nahezu 100% stehen Kosten zwischen 25 ct. und über 2 Euro entgegen. Zudem ergibt sich ein breites Spektrum an Ableseformen, die unterschiedlich intensiv genutzt werden.

Hinzu kommt eine hohe Dynamik: Das Unbundling betrifft die Ablesung ebenso wie Fragen des Outsourcing und Insourcing. Technische Entwicklungen führen zu steigenden Anforderungen und auch die strategische Bedeutung der Ablesung im Zusammenhang mit dem Bedarf nach korrekten Ablesedaten zur Verbrauchsabrechnung scheint vielfach noch klärungsbedürftig.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung untersucht die Studie die Potenziale, Chancen und Risiken, die sich für Energieversorger, Mess-, Ablese- und Abrechnungsdienstleister sowie Hersteller und deren Kunden im Markt für Verbrauchsdatenerfassung ergeben. Sie zeigt Preise und Prozesse auf, stellt Handlungsoptionen dar und analysiert Marktpotenziale.

02/05, 667 Seiten,

EUR 3.900,00

Potenzialstudie

### Heizkostenverteilung und -abrechnung: Markt, Potenziale, Strategien

Der Markt für die Heizkostenabrechnung ist gegenwärtig durch starke Ungleichgewichte gekennzeichnet: Wenige große Messdienstleister (Viterra, Techem, Minol) halten rund drei Viertel des Marktes, auf der Nachfrageseite vereinen die größten Wohn- und Immobiliengesellschaften jeweils nur unter 2% des Gesamtbestandes, so dass keine nachfrageseitige Marktmacht ausgespielt werden kann. Umfangreiche Marktbarrieren (lange Vertragslaufzeiten, Standards, Technologien, Umrechnungsschlüssel, Know-how) erschweren einen eigenständigen Marktauftritt für neue Wettbewerber und führen zur Umsetzung von Kooperationsmodellen, von denen wiederum die Messdienstleister sehr stark profitieren.

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung untersucht die Studie die Potenziale, Chancen und Risiken, die sich für Energieversorger, Messdienstleister, Hersteller und andere Dienstleister sowie deren Kunden im Markt für Heizkostenabrechnung ergeben. Sie zeigt Preise und Prozesse auf, stellt Handlungsoptionen dar und analysiert, unter welchen Bedingungen Energieversorger ihren Marktanteil von heute weniger als 2% am Markt ausbauen können.

09/04, 700 Seiten,

EUR 4.400,00

Potenzialstudie

### Der Markt für Call Center-Leistungen in der Energiewirtschaft

Call Center nehmen in der Abwicklung des eingehenden Kundenkontaktes heute eine zentrale Rolle ein. Die zukünftigen Bedingungen in der Energiewirtschaft (Unbundling, Regulierungsbehörde, Kostendruck, Wettbewerb) verändern die Anforderungen der Kunden an die Call Center – weg vom Massenkundengeschäft und hin zu Spezialisierung, Qualifizierung und Abwicklung kompletter Prozesse (auch jenseits der Call-Annahme).

Gleichzeitig rückt der Outbound-Bereich in das Zentrum: Neben Kundenbefragungen werden erste Erfahrungen in der Kundenrückgewinnung oder dem telefonischen Inkasso gemacht, der Bedarf steigt auch hier.

Die Studie zeigt den Status Quo und die zu erwartenden Veränderungen auf und bewertet diese anhand von nachvollziehbaren Marktzahlen. Darüber hinaus liefert sie Handlungsoptionen in der Fremdvergabe von Call Center-Leistungen und bewertet diese. Sie kommt u.a. zu dem Schluss, dass nicht nur eine Migration vom Call Center zum Service Center sondern auch von der Telefonzentrale zum Prozessdienstleister zunehmend notwendig wird.

09/03, 556 Seiten,

EUR 2.900,00

Potenzialstudie

### Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung

Die Zahl der Insolvenzen und Kunden mit Liquiditätseingpässen steigt stark an, die Zahlungsmoral der Kunden dagegen sinkt weiter. Auch zukünftig rechnen viele Versorger mit einem weiteren Anstieg der Mahnverfahren und Forderungsausfälle. Mit den bisher eingesetzten Maßnahmen gelingt es nur wenigen Versorgern, diese Ausfälle zu kompensieren – der Aufwand im Forderungsmanagement steigt, so dass die Verfolgung geringwertiger Forderungen sich immer weniger zu lohnen scheint. Wertgrenzen im Bereich von 200 Euro sind keine Seltenheit mehr.

Die Studie setzt an verschiedenen Punkten an: Sie zeigt die Rahmenbedingungen, beschreibt den Status Quo in der Energiewirtschaft hinsichtlich Zahlungsausfall, Ursache und eingesetzter Maßnahmen, zeigt die am Markt verfügbaren Dienstleistungen auf und reflektiert das Outsourcing im Forderungsmanagement.

Sie analysiert Markt und Wettbewerb und liefert Trends, Strategien, Chancen und Risiken, um die Forderungsausfälle einzudämmen. Ein wichtiger Bestandteil der Studie ist dabei die Möglichkeit, über die abgefragten Kennzahlen von Versorgern eine Einschätzung über die eigene Leistungsfähigkeit im Forderungsmanagement zu erhalten.

07/04, 669 Seiten,

EUR 4.500,00

**ANTWORT/BESTELLUNG**

Einfach per

**Fax an: 0421 . 43 73 0-11**

- Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 07-0008-3) »**Verbrauchsabrechnung, 3. Auflage**« zum Preis von EUR 5.500,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)
- Wir bestellen zusätzlich folgende Studien aus der Reihe »Abrechnung, Zählerwesen und Kundenservice« und erhalten 10% Rabatt:
- »**Zählerwesen: Unbundling, Marktpotenziale, Prozessoptimierung**« zum Preis von EUR 3.500,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- »**Zählerfernauslesung in der Energiewirtschaft**« zum Preis von EUR 3.900,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- »**Ablesung: Verbrauchsdatenerfassung in der Energiewirtschaft**« zum Preis von EUR 3.900,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- »**Heizkostenverteilung und -abrechnung: Markt, Potenziale, Strategien**« zum Preis von EUR 4.400,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- »**Der Markt für Call Center-Leistungen in der Energiewirtschaft**« zum Preis von EUR 2.900,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- »**Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung**« zum Preis von EUR 4.500,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)  
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -
- Wir nehmen an der Endpräsentation am 14. Juni 2005 in Bremen teil. Die Teilnahme ist für Studienkäufer kostenlos.

<b>ADRESSE</b>	
FIRMA	
NAME	
E-MAIL	
STRASSE	
PLZ/ORT	
TEL./FAX	
Hiermit bestätige ich, Copyright und Urheberrechte zu wahren und die Studie oder Teile davon auf keine Weise zu vervielfältigen oder weiterzugeben.	
Datum	Unterschrift/Stempel 08-05002

**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 Versorgung- und Telekommunikationsmärkten.

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

**KONDITIONEN**

Die Potenzialstudie »Verbrauchsabrechnung, 3. Auflage« kostet 5.500 EUR (persönliches Exemplar). Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu 400,00 EUR 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.

**VERANSTALTUNGEN ZUR STUDIE**

Mit der Darstellung ausgewählter Studienergebnisse in der Endpräsentation am 14. Juni 2005 in Bremen werden die in der Befragung gewonnenen Erkenntnisse direkt vermittelt und das praktische Vorgehen unterstützt.

**WEITERE STUDIEN**

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

- Gasmarkt (3. Auflage)**, 08/05, ca. 500 S., EUR 3.900,00
- Workforce Management in der Energiewirtschaft**, 08/05, ca. 400 S., EUR 3.800,00
- Contracting bei EVU – Marktaufbau und Vertriebsoptimierung**, 09/05, ca. 550 S., EUR 4.200,00
- Kundenbindung, Kundenneugewinnung, Kundenrückgewinnung**, 06/05, ca. 500 S., EUR 3.600,00
- Netze 2007: Unbundling, Marktpotenziale, Prozessoptimierung**, 06/05, ca. 600 S., EUR 4.400,00
- EVU-Berater 2005**, 06/05, ca. 550 S., EUR 4.900,00
- Stromhandel 2005 (3. Auflage)**, 05/05, ca. 600 S., EUR 3.900,00
- Kommunen als Kunden der Energieversorger**, 05/05, ca. 350 S., EUR 3.400,00
- »**Retrofit**« **von Kraftwerken – Perspektive bestehender Kraftwerkskapazitäten?**, 03/05, ca. 600 S., EUR 5.500,00
- IT-Sicherheit in der Energiewirtschaft**, 12/04, 640 S., EUR 4.200,00

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

**trend:research**

Institut für Trend- und Marktforschung