



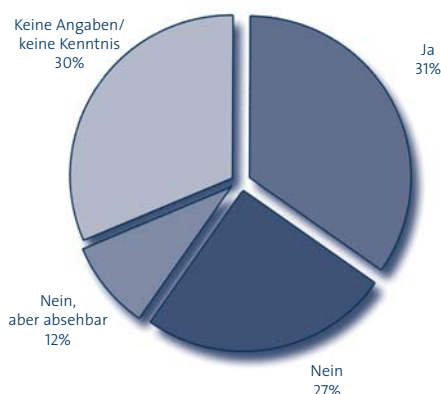
Heizkostenverteilung und -abrechnung: Markt, Potenziale, Strategien

- Prozesse und Dienstleistungen
- Marktbarrieren und Markttreiber
- Handlungsoptionen
- Strategien zur Marktverteidigung
- Wettbewerbsentwicklung

- Preise, Kennzahlen
- Zählertechnologien und IT-Systeme
- Anforderungen der Zielgruppen
- Marktvolumen und -anteile
- Synergien für »Quereinsteiger«

Die aktuelle Studie auf 700 Seiten
ist sofort verfügbar.

Ist der Break-Even im Bereich HKV/HKA erreicht?
(Befragungsergebnis bei Energieversorgern)



Der Markt für die Heizkostenabrechnung ist gegenwärtig durch starke Ungleichgewichte gekennzeichnet: wenige große Messdienstleister (Vitera, 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.

Doch es deutet sich Bewegung im Wettbewerb an:

- Stadtwerke (rund 50) bieten schon seit einigen Jahren die Heizkostenabrechnung an und haben den Break-Even teilweise erreicht (vgl. Abbildung), andere Versorger treffen Überlegungen zum Markteintritt.
- Durch neue und vorhandene IT-Systeme können Wohn- und Immobiliengesellschaften langfristig die Abrechnungsleistungen auf Basis des vorhandenen Datenbestandes weitgehend selbst erbringen und Wertschöpfung in die Unternehmen zurückholen. Der externe Markt für Heizkostenabrechnung kann dadurch deutlich schrumpfen und die Messdienstleister zu reinen Ablesern entwerten.

- »Neue« Technologien wie EHKV oder FHKV vereinfachen die Prozesse und setzen technische Marktbarrieren bisweilen herab. Überdies schicken sich die weiteren Rahmenbedingungen (z.B. Measurement Instrument Directive, EnEV) an, die Marktdynamik zu erhöhen.

Die Messdienstleister entwickeln sich jedoch weiter: so erwirtschaftet Techem heute bereits rund 10% seines Umsatzes im Contracting, die jährlichen Wachstumsraten für diesen Geschäftsbereich sind zweistellig und bedrohen langfristig auch Kerngeschäftsfelder der Versorger.

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.

value through information.

HEIZKOSTENVERTEILUNG UND -ABRECHNUNG: MARKT, POTENZIALE, STRATEGIEN

Inhalt der Studie

Inhaltsübersicht	3	2.4.5.3.2 Measurement Instrument Directive	160	4.3.1 Wohn- und Immobiliengesellschaften	271
Inhaltsverzeichnis	4	3 Geschäftsprozess Heizkostenverteilung und -abrechnung	169	4.3.2 Energieversorgungsunternehmen	275
Abbildungsverzeichnis	18	3.1 Einleitung, Ziele und Nutzen des Kapitels	169	4.3.3 Fremdvergabe und »Wertschöpfungsverteilung«	279
Tabellenverzeichnis	28	3.2 Überblick: Heizkostenverteilungs- und -abrechnungsprozesse	170	4.3.4 Modelle zur Leistungserbringung	281
1 Management Summary	31	3.3 Detailbetrachtung	174	4.4 Kooperationsansätze	289
2 Grundlagen und Rahmenbedingungen	81	3.3.1 Zähler- und Messwesen	174	4.4.1 Eckpunkte einer Kooperation	291
2.1 Einführung	81	3.3.2 Ablesung	175	4.4.2 Beispiel: Partnersuche	294
2.1.1 Problemstellung	83	3.3.3 Heizkostenabrechnung und Heizkostenverteilung	177	4.4.3 Die Kooperationsbilanz	298
2.1.2 Ziele und Nutzen der Studie	84	3.3.4 Exkurs: Nebenkostenabrechnung	180	4.4.4 Erfolgsfaktoren von Kooperationen	299
2.1.3 Zielgruppen	86	3.3.5 Druck, Verpostung und Versand	181	4.4.5 Kooperationsansätze im HKV-Bereich	301
2.1.4 Aufbau der Studie	87	3.3.6 Kundenservice	182	4.5 Status Quo: Einschätzung der Positionierung von EVU im HKV-/HKA-Bereich	309
2.2 Methodik	90	3.3.7 Forderungsmanagement und Mahnwesen	184	4.6 Endkundenanforderungen	314
2.3 Definition	94	3.3.8 Wertschöpfende Teilprozesse	187	4.6.1 Anforderungen	314
2.3.1 Nebenkosten	94	3.4 Akteure auf Prozessebene	191	4.6.2 Alleinstellungsmerkmale	319
2.3.2 Heizkosten	94	3.4.1 Eigentümer	191	4.6.3 Energieversorger versus Messdienstleister: Befindlichkeiten aus Kundensicht	321
2.3.3 Betriebskosten	96	3.4.2 Mieter	192	4.7 Lessons Learnt	325
2.3.4 Heizkostenverteilung	97	3.4.3 Verwalter	192	5 Technologien und Systeme	331
2.3.5 Heizkostenabrechnung	98	3.4.4 Messdienstleister	192	5.1 Gerätearten	332
2.3.6 Heizgradtage	98	3.4.5 Heizkostenverteiler und -abrechner	192	5.1.1 Heizkostenverteiler nach dem Verdunsterprinzip	332
2.3.7 Abrechnung und Billing (Strom/Gas)	100	3.4.6 Energieversorger	193	5.1.1.1 Beispiel Minol - Minotherm II	336
2.3.8 Verbrauchsabrechnung	102	3.4.7 Zusammenfassung	193	5.1.1.2 Beispiel techem - Heizkostenverteiler V93	337
2.3.9 Zählerwesen und Metering	102	3.5 Abrechnungsprozess Strom, Gas, Wasser im Überblick	195	5.1.2 Heizkostenverteiler mit elektrischer Energieversorgung	339
2.3.10 Submetering	103	3.6 Synergiepotenziale	205	5.1.2.1 Beispiel viterra - doprimo picco	342
2.3.11 Abrechnungseinheit	104	3.6.1 Synergien für Energieversorger im HKA-/HKV-Markt	205	5.1.2.2 Beispiel mx systems AG - 200 - wx	345
2.3.12 Nutzungseinheit	105	3.6.1.1 Befragungsergebnis	206	5.1.2.3 Beispiel techem - elektronischer Heizkostenverteiler optica	346
2.3.13 Verbrauchseinheit	105	3.6.1.2 Mess-/Zählerwesen	207	5.1.2.4 Beispiel KUNDO - HKVE 202R	348
2.3.14 Liegenschaft	105	3.6.1.3 Ablesung	209	5.1.3 Wärmezähler	350
2.3.15 Outsourcing und Ausgründung	105	3.6.1.4 Datenverarbeitung und Heizkostenverteilung	210	5.1.3.1 Flügelradzähler	351
2.3.16 Wohnungswirtschaft und Immobilienwirtschaft	106	3.6.1.5 Abrechnungsdurchführung	211	5.1.3.2 Magnetisch induktive Wärmezähler	355
2.3.17 Weitere	107	3.6.1.6 Druck, Verpostung, Versand	211	5.1.3.3 Ultraschallzähler	358
2.4 Rahmenbedingungen	108	3.6.1.7 Kundenservice	212	5.1.3.4 Woltmannzähler	361
2.4.1 Energiewirtschaft	108	3.6.1.8 Forderungsmanagement	214	5.1.4 Kalt- und Warmwasserzähler	362
2.4.1.1 Strommarkt	108	3.6.1.9 Gerichtliches Mahnwesen	215	5.1.4.1 Flügelradwasserzähler	363
2.4.1.2 Gasmarkt	110	3.6.2 Synergien für Messdienstleister im Abrechnungsmarkt Strom und Gas	215	5.1.4.2 Ringkolbenwasserzähler	366
2.4.1.3 Unbundling	112	3.6.3 Zusammenfassung	219	5.1.4.3 Woltmannzähler	367
2.4.1.3.1 Ausgangssituation	112	3.7 Bedeutung von Skaleneffekten	222	5.1.5 Elektronische Wasserzähler	369
2.4.1.3.2 Identifikation der betroffenen Marktakteure	116	3.8 Optimierungsbedarf	225	5.1.6 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	371
2.4.1.3.3 Folgen und Auswirkungen auf die verschiedenen Wertschöpfungsstufen	117	3.9 Organisatorische Verankerung	228	5.1.7 Befragungsergebnisse	374
2.4.1.4 Regulierungsbehörde	119	3.10 Preise für Abrechnungsleistungen	235	5.2 Weitere Technologien	377
2.4.2 Wassermarkt	121	4 Dienstleistungsspektrum und -potenziale	249	5.2.1 M-Bus-Systeme	377
2.4.3 Ausgangssituation im Wohnungs- und Immobilienmarkt	123	4.1 Produktspektrum	250	5.2.2 Card-basierte Systeme	379
2.4.3.1 Rahmenbedingungen in der Wohnungswirtschaft	123	4.1.1 Übersicht	250	5.3 HKV-Systeme	381
2.4.3.2 Rahmenbedingungen in der Immobilienwirtschaft	133	4.1.2 Produktbereiche	250	5.3.1 DOMUS 1000 Hausverwalterprogramm, DOMUS Software AG	381
2.4.3.3 Ausgewählte Rahmenbedingungen im Contracting	144	4.1.2.1 Bereich Technik- und Messgerätedienstleistungen	250	5.3.2 GES - Umlagenabrechnung, Aareon AG	388
2.4.3.4 Demographische Rahmenbedingungen und Entwicklungen	147	4.1.2.2 Bereich Verbrauchsdaten- und Ablesedienstleistungen	252	5.3.3 Blue Eagle, Aareon AG	390
2.4.4 Ausgangssituation im Abrechnungsmarkt bei Strom und Gas	150	4.1.2.3 Bereich Heizkostenverteilungs- und -abrechnungsdienstleistungen	253	5.3.4 Thermowin, mx systems	393
2.4.5 Ausgewählte rechtliche Grundlagen	152	4.1.2.4 Bereich Sonstige Dienstleistungen	253	5.3.5 XAP.house, Somentec	395
2.4.5.1 Rechtlicher Rahmen der Heizkostenverteilung und -abrechnung	152	4.1.3 Produktansätze	255	5.3.6 Weitere HKV-Systeme	399
2.4.5.1.1 HeizkostenV	152	4.1.3.1 Baukastenprinzip	255	5.4 Abrechnungssysteme mit HKV-Funktionalität	404
2.4.5.1.2 AVB FernwärmeV	152	4.1.3.2 Full Service	256	5.4.1 EULVIS, SDK	404
2.4.5.1.3 DIN EN 834, EN 835	153	4.1.3.3 Online / Self Service	257	5.4.2 Neutrasoft DIANE	407
2.4.5.1.4 Weitere	154	4.1.3.4 Integration von Services	262	5.4.3 SAP IS-U / SAP IS-RE	407
2.4.5.2 Wohnungs- und immobilienrechtliche relevante Aspekte	155	4.1.3.5 Zusammenfassung	262	5.4.4 Schleppen CS	413
2.4.5.3 Weitere Gesetze und Verordnungen zum Messwesen	159	4.2 Status Quo: Marktauftritt von Energieversorgern	264	5.4.5 Wilken Ener:gy	414
2.4.5.3.1 Übersicht	159	4.3 Fremdvergabe von HKV-Dienstleistungen	271	5.5 Anforderungen und Einschätzungen zu Technologie- und Technologieentwicklungen	417

6	Der Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung	422						
6.1	Methodik: Szenarioanalyse	424	7.3.2.4	Siegener Versorgungsbetriebe GmbH	541	10.5.1	Markteintritt/Erschließung neuer Märkte	647
6.2	Grundannahmen und Prämissen	428	7.3.2.5	Stadtwerke Essen AG	543	10.5.2	Produkt- und Dienstleistungsstrategie	651
6.2.1	Annahmen für alle Szenarien	428	7.3.2.6	Stadtwerke Gera AG	545	10.5.3	Kooperationsstrategien für Energieversorger	654
6.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	431	7.3.2.7	Mark-E AG	549	10.5.4	Kundenbindung	658
6.2.2.1	Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen	432	7.3.2.8	Stadtwerke Flensburg GmbH	551	10.5.5	Nischenstrategie	660
6.2.2.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	434	7.3.2.9	Stadtwerke Heidelberg AG	553	10.5.6	Full-Service-Strategie	664
6.2.2.3	HKV-spezifische Rahmenbedingungen	437	7.3.2.10	Stadtwerke Neuss GmbH	557	10.5.7	Innovationsstrategie	667
6.2.2.4	Entwicklung bei HKV-Technologien	438	7.3.2.11	Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG	559	10.5.8	Erschließung anderer Abrechnungsmärkte	669
6.2.2.5	Entwicklung der Anforderungen an Dienstleister im HKV-Markt	440	7.3.2.12	Stadtwerke Speyer GmbH	561	10.5.9	Benchmarking	673
6.2.2.6	Entwicklung des Wettbewerbs im Bereich HKV	442	7.3.2.13	Vattenfall Europe AG	564	10.5.10	Fallbeispiele	677
6.2.3	Annahmen für Szenario 1: Verteidigung und Marktmacht – Erhalt bestehender Strukturen	446	7.3.3	Ausgewählte Technologieanbieter und Dienstleister	566	10.5.10.1	Stadtwerke Heidelberg	677
6.2.4	Annahmen für Szenario 2: Gemäßigte Marktdynamisierung	450	7.3.3.1	Aareon AG	566	10.5.10.2	Stadtwerke Gera	678
6.2.5	Annahmen für Szenario 3: Technologieinnovation und Marktumbruch	454	7.3.3.2	Aquametro AG	570	10.5.10.3	Drecount	679
6.3	Markt und Marktentwicklung für Heizkostenverteilung und -abrechnung	458	7.3.3.3	GWF Gas- und Wassermesserfabrik AG	572	10.5.10.4	Stadtwerke Leipzig	680
6.3.1	Markttreiber	458	7.3.3.4	mx systems AG	574	10.6	Spannungsfelder auf Strategieebene für Energieversorger	682
6.3.2	Marktbarrieren	459	7.3.3.5	Neutrasoft GmbH & Co. KG	576	11	Praxis-Tipps	686
6.3.3	Preise und Preisentwicklung	461	7.3.3.6	perdata GmbH	579	11.1	Wann ist Heizkostenverteilung für Stromversorger, Gasversorger oder Multi Utilities zweckmäßig?	687
6.3.4	Mengen und Mengenentwicklung	462	7.3.3.7	SAP AG	581	11.2	Kauf oder Miete von Messgeräten?	688
6.3.5	Gesamtmarkt: Marktpotenzial und Marktvolumen	462	7.3.3.8	Schleupen AG	584	11.3	Wann ist der Break Even für Neueinsteiger erreichbar?	689
6.3.6	Marktentwicklung bis 2010	464	7.3.3.9	Sensus Metering	586	11.4	Wie können sich eingesessene Marktakteure »verteidigen«?	690
6.3.7	Teilmärkte	470	7.3.3.10	Skibatron GmbH	588	11.5	Wie einfach ist der Umstieg vom Messdienstleister zum Komplett-Abrechner?	692
6.4	Exkurs: Der Markt für Zählerwesen und Abrechnungsdienstleistungen in der Verbrauchsabrechnung	477	7.3.3.11	Wilken GmbH	590	11.6	Investitions- / Markterschließungskosten für neue Wettbewerber	693
6.4.1	Marktpotenzial	477	8	Trends	593	11.7	Entscheidungsgrundlage Business-Plan	694
6.4.2	Interner und externer Markt	478	8.1	Trends bei Energieversorgern im Zusammenhang mit Heizkostenverteilung und -abrechnung	594	11.7.1	Aufbau	694
6.4.3	Marktentwicklung nach Jahren	479	8.2	Trends bei Heizkostenverteilern/-abrechnern	595	11.7.2	Nutzen	696
7	Wettbewerb	485	8.3	Markttrends	596			
7.1	Wettbewerb bei Heizkostenverteilung und -abrechnung	485	8.4	Wettbewerbstrends	599			
7.1.1	Quantitative Übersicht über die Wettbewerber	485	8.5	Strategietrends	601			
7.1.2	Qualitative Wettbewerbsdarstellung	491	8.6	Technologietrends	603			
7.1.3	Bekanntheit und Image	496	8.7	Status Quo und Trends im Ausland	604			
7.2	Wettbewerb im Abrechnungsmarkt Strom / Gas	500	9	Chancen und Risiken	608			
7.3	Ausgewählte Wettbewerbsprofile	511	9.1	Chancen und Risiken für Energieversorger im Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung	609			
7.3.1	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Wärmeablesung, HK-Verteiler	511	9.2	Chancen und Risiken für Heizkostenverteiler und -abrechner im Heizkostenmarkt	614			
7.3.1.1	Brunata-Metrona	511	9.3	Chancen und Risiken für Heizkostenverteiler und -abrechner im Abrechnungsmarkt für Strom/ Gas	618			
7.3.1.2	e.dat GmbH	514	9.4	Chancen und Risiken für Abrechnungsdienstleister von Strom, Gas, Wasser im Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung	622			
7.3.1.3	Gemas GmbH	516	9.5	Chancen und Risiken für Wohn- und Immobiliengesellschaften im Outsourcing	625			
7.3.1.4	Kalorimeta AG & Co. KG	518	9.6	Chancen und Risiken für Energieversorger im Outsourcing	628			
7.3.1.5	MESA messen & abrechnen GmbH	520	10	Strategien	633			
7.3.1.6	Minol Messtechnik W. Lehmann GmbH & Co. KG	522	10.1	Grundverständnis: Strategiebegriff	634			
7.3.1.7	Semeco GmbH	524	10.2	Optionen zur Strategiefindung	635			
7.3.1.8	Synergio GmbH	526	10.3	Strategieausrichtung für etablierte Wettbewerber	637			
7.3.1.9	Techem AG	528	10.3.1	Defensiv-/Passiv-/Reaktionsstrategie	637			
7.3.1.10	Viterra Energy Services	530	10.3.2	Offensiv-/Aktiv-/Aktionsstrategie	639			
7.3.2	Ausgewählte Energieversorger	533	10.4	Strategieausrichtung für Energieversorger/neue Wettbewerber	642			
7.3.2.1	EWE AG	533	10.4.1	Offensivstrategien	642			
7.3.2.2	E.ON Hanse AG	537	10.4.2	Defensivstrategien	645			
7.3.2.3	RWE AG	539	10.5	Ausgewählte Strategieoptionen	647			

Die Studie umfasst 700 Seiten. Durch die laufende Aktualisierung der Studie können sich sowohl Seitenzahlen als auch einzelne Punkte leicht verändern.

Methodik

trend:research setzt verschiedene Field- und Desk-Research-Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen wurden über 130 strukturierte und qualifizierte Tiefeninterviews mit folgenden Zielgruppen geführt:

- Energieversorgungsunternehmen
- Heizkostenverteiler und -abrechner / Messdienstleister
- Wohn- und Immobiliengesellschaften

Darüber hinaus fließen die Ergebnisse aus weiteren Studien mit insgesamt über 400 Interviews ein.

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse werden mit Hilfe der o.g. Interviews und Expertengespräche erhoben. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führen zu abgesicherten Aussagen über Markt, Trends, Wettbewerb sowie Strategien.

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. 07-0017) »Heizkostenverteilung und -abrechnung: Markt, Potenziale, Strategien« zum Preis von EUR 4.400,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- Wir sind an einer Endpräsentation zur Studie interessiert. Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf.
- 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	
STRASSE	
PLZ/ORT	
TEL./FAX	
E-MAIL	
<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> 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 07-09005

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.

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 »Heizkostenverteilung und -abrechnung: Markt, Potenziale, Strategien« kostet 4.400,00 EUR (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu 300,00 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 einer Endpräsentation werden die in der Befragung gewonnenen Erkenntnisse direkt vermittelt und das praktische Vorgehen unterstützt.



WEITERE STUDIEN

trend:research gibt über 70 Multi-Client-Studien heraus, die jeder Kunde erwerben kann. Aktuelle Beispiele sind:

- Förderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung**, 07/04, 665 S., EUR 4.500,00
- Zählerwesen: Unbundling, Marktpotenziale, Prozessoptimierung**, 02/04, 705 S., EUR 3.500,00
- Der Markt für Abrechnungsdienstleistungen in der Energiewirtschaft, 2. Auflage**, 07/03, 820 S., EUR 3.300,00
- Customer Service Center/CSS in der Energiewirtschaft**, 12/04, ca. 500 S., EUR 4.300,00
- Zählerfernauslesung**, 12/04, ca. 500 S., EUR 4.300,00
- Verbraucherdatenerfassung Ablesung, Selbstaulesung, Fernauslesung**, 12/04, 500 S., EUR 4.300,00
- Der Markt für Energiedienstleistungen, 2. Aufl.**, 12/03, 780 S., EUR 4.400,00
- Der Markt für Call Center-Leistungen in der Energiewirtschaft**, 09/03, ca. 350 S., EUR 2.900,00
- IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft**, 05/03, 514 S., EUR 2.900,00
- Der Markt für Contracting in Deutschland bis 2010**, 05/03, 600 S., EUR 5.500,00

Weitere Studien sowie Informationen über das Institut, seine Methodik und Vorgehensweisen können Sie im Internet unter www.trendresearch.de abrufen oder mit diesem Formular anfordern.