



Forderungsmanagement: Chancen durch Smart Metering und Internet Billing?

Neue Potenziale und Herausforderungen im vorgerichtlichen Forderungsmanagement

Einladung zum Startworkshop (Termin noch zu vereinbaren) in **Bremen**.
Nähere Informationen auf der Rückseite.

- Rahmenbedingungen und deren Entwicklung
- Status quo und Entwicklungen der Prozesse, Strukturen und Schnittstellen im Forderungsmanagement
- Auswirkungen des Smart Metering auf das Forderungsmanagement
- Auswirkungen des Internet Billing auf das Forderungsmanagement
- Kostensenkungs- und -optimierungspotenziale
- Service Levels und Erklärungsfaktoren
- Markt und Marktentwicklung
- Wettbewerbsstruktur und -intensität
- Aktuelle Trends, Chancen und Risiken
- Strategien und Handlungsoptionen

Die Umsetzung der aktuellen und geplanten gesetzlichen Rahmenbedingungen stellt für die Energieversorger derzeit eine große Herausforderung dar. Insbesondere im Bereich der Abrechnung ist durch die Einführung von Smart Metering und die Regelungen der Bundesnetzagentur (BNetzA) mit erheblichen Änderungen zu rechnen.

Im Rahmen der Anfang 2010 erstellten trend:research-Studie „Smart Metering (3. Auflage)“ erwartet mehr als die Hälfte der Befragungsteilnehmer der Energieversorgungsunternehmen (EVU), dass durch den Einsatz von Smart Meter Einsparungen im Bereich des Forderungsmanagements im Vergleich zur Anwendung konventioneller Zähler bestehen (vgl. Abb. links).

Aufgrund der zunehmenden Wechselbereitschaft und sinkenden Zahlungsmoral der Endkunden bestehen zusätzlich hohe Anforderungen an die EVU, um die offenen Forderungen Beitreiben zu können. Somit ist es erforderlich, rechtzeitig präventive Maßnahmen einzuleiten. Hierbei können u.a. der Einsatz von Smart Metering und damit verbunden die Zählerfernspernung, aber auch neue Tarife, bspw. mit Lastbegrenzung oder Prepayment-Zähler hilfreich sein. Allerdings sind mit der Fernsperrung auch Risiken verbunden, die zu berücksichtigen sind, bspw. die Sicherheitsrisiken bei der Einstellung der Energielieferung und der Wiederaufnahme dieser.

Darüber hinaus sind durch den zunehmenden Wettbewerb und des damit verbundenen Kostendrucks Prozessoptimierungen bzw. Prozesseffizienzen von hoher Bedeutung.

Mithilfe des Internet Billing können die EVU ihren Kunden neue Möglichkeiten im Bereich Zahlungsverkehr bieten und gleichzeitig ihre Prozesse automatisieren und damit optimieren.

Weiterhin kann eine Wettbewerbspositionierung durch einen Vergleich mit anderen Unternehmen erfolgen, insbesondere durch die Erhebung von Kennzahlen in den relevanten Bereichen.

Vor diesem Hintergrund beantwortet die Studie „Forderungsmanagement: Chancen durch Smart Metering und Internet Billing?“ insbesondere die folgenden Fragen:

- Welches sind die neuen Technologien und rechtlichen Rahmenbedingungen mit Auswirkungen auf das Forderungsmanagement?
- Wie wirkt sich der Einsatz von Smart Metering und Internet Billing auf die Prozesse im Forderungsmanagement aus?
- Welche neuen Trends sind im Forderungsmanagement zu beachten und welche Chancen und Risiken ergeben sich daraus für die Marktteilnehmer?
- Welche Kennzahlen lassen sich erheben und welche eignen sich zum Vergleich?
- Wer sind die führenden Marktteilnehmer?



Abbildung :In welchen Prozessen bestehen Einsparpotenziale im Vergleich der Anwendung konventioneller Zähler mit Smart Metering?
Quelle: trend:research-Studie „Smart Metering (3. Auflage)“, 2010

Geplanter Inhalt der Studie

Ziel und Nutzen der Studie

Im Rahmen der Studie werden Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der Optimierung von Prozessen im vorgerichtlichen Forderungsmanagement stehen, gegeben. Hierbei werden neben der Darstellung der erwarteten Veränderungen durch den Einsatz von Smart Metering und Internet Billing wichtige Kennzahlen im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement dargestellt.

Durch die Kenntnis der grundlegenden Kennzahlen kann ein Leistungsvergleich ermöglicht werden.

Die vermittelten Kenntnisse über Wettbewerb sowie aktuelle und potenzielle Wettbewerber im Markt für neue technologiebasierte Dienstleistungen im vorgerichtlichen Forderungsmanagement unterstützen die strategischen Überlegungen hinsichtlich der eigenen Unternehmensausrichtung bei Dienstleistern. Des Weiteren bietet sich für EVU ein Überblick über mögliche Partner, die bei einer Entscheidung für eine Fremdvergabe eingesetzt werden könnten.

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 in die Strategiestudie ca. 80 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgungsunternehmen (EVU)
- Vertriebsgesellschaften
- Netzgesellschaften
- (Abrechnungs-)Dienstleister
- Auskunfteien und Inkassodienstleister
- Weitere Experten (Verbände, Institutionen etc.)

An wen sich die Studie richtet

Die Strategiestudie „Forderungsmanagement: Chancen durch Smart Metering und Internet Billing?“ hilft EVU, die einzelnen Prozesse im Rahmen des vorgerichtlichen Forderungsmanagements zu optimieren und Kostensenkungspotenziale zu nutzen. Für Dienstleister bietet sich die Möglichkeit, mithilfe der Studie das eigene Angebot auszurichten und die zukünftigen Potenziale für die einzelnen Kundengruppen einzuschätzen. Weiterhin bietet sich sowohl für EVU als auch für Dienstleister die Möglichkeit, die marktüblichen Kosten, Preise und Kennzahlen der Wettbewerber/Konkurrenten mit den eigenen zu vergleichen und dadurch die eigene Position am Markt zu stärken oder zu verbessern.

Der Nutzen ergibt sich sowohl für Vorstand und Geschäftsführung als auch für Abrechnungsabteilungen, Controlling, Strategie, Planung und Entwicklung, Forderungsmanagement und Debitorenbuchhaltung sowie Marketing und Vertrieb.

1	Management Summary	3.6.1.2.2	Entwicklung der masselosen Insolvenzen
2	Allgemeine Grundlagen	3.6.1.2.3	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen
2.1	Ausgangsüberlegungen und -lage	3.6.2	Entwicklung des Internetzugangs und der -nutzung
2.2	Zielsetzung	3.6.3	Exkurs: Datenschutz und -sicherheit im Internet
2.3	Methodik und Studiendesign	3.6.4	Weitere
2.4	Begriffsdefinitionen	4	Vorgerichtliches Forderungsmanagement bei Energieversorgern
2.4.1	Benchmarking	4.1	Organisatorische Einbindung des vorgerichtlichen Forderungsmanagements bei Energieversorgern
2.4.2	Debitorenmanagement	4.2	Überblick über den Abrechnungsprozess
2.4.3	Energielieferabrechnung	4.3	Abgrenzung und Beschreibung des Abrechnungsprozesses
2.4.4	Erklärungsfaktor	4.4	Vorgerichtliches Forderungsmanagement als Bestandteil des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorgungsunternehmen
2.4.5	Forderungsausfall	4.4.1	Prozessziele im vorgerichtlichen Forderungsmanagement
2.4.6	Forderungsmanagement	4.4.2	Anforderungen an das vorgerichtliche Forderungsmanagement
2.4.7	Full-Service-Dienstleister	4.4.3	Standardisierter Prozessablauf im vorgerichtlichen Forderungsmanagement
2.4.8	Inkasso	4.4.4	Prozessablauf in Teilprozessen des vorgerichtlichen Forderungsmanagements
2.4.9	Internet Billing	4.4.4.1	Prozessübersicht
2.4.10	Kennzahl/KPI (Key Performance Indicator)	4.4.4.2	Vertrieb als Schnittstelle zwischen Kunde und Forderungsmanagement
2.4.11	Mahnwesen	4.4.4.3	Zahlungsüberwachung/Zahlungsarten
2.4.12	Netznutzungsentgeltabrechnung	4.4.4.4	Identifikation von schlechten Zahlern
2.4.13	Prozessebenen	4.4.4.5	Mahnwesen
2.4.14	Service Level	4.4.4.6	Berichtswesen im vorgerichtlichen Forderungsmanagement
2.4.15	Smart Metering	4.4.4.7	Weitere
2.4.16	Sperrwesen	4.5	Veränderungen vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen
2.4.17	Umzug und Wegzug	4.5.1	Themenkomplex informatorisches Unbundling
2.4.18	Zahlungsverkehr	4.5.1.1	Konsequenzen auf die Informationsabwicklung für Abrechnungsvorgänge
2.4.19	Zahlungsverzug	4.5.1.2	Zuständigkeit/Verantwortlichkeit beim vorgerichtlichen Forderungsmanagement nach der Umsetzung des Unbundling
2.4.20	Weitere	4.5.1.3	Sperrandrohung
2.5	Zusammenfassung	4.5.1.4	Durchsetzung der Liefersperrre
3	Rahmenbedingungen und deren Entwicklung	4.5.1.5	Weitere
3.1	Marktakteure	4.5.2	Themenkomplex Umgang mit Kundendaten (Datenschutz/-sicherheit)
3.1.1	Anschlussnutzer/Anschlussnehmer	4.5.2.1	Erweiterte Anforderungen an das Scoring
3.1.2	Bilanzkoordinator	4.5.2.2	Anforderungen beim Einsatz von Auskunfteien
3.1.3	Bilanzkreisverantwortlicher (BKV)	4.5.2.3	Anforderungen bei der Bonitätsprüfung von Kunden
3.1.4	Energiehändler	4.5.2.4	Weitere
3.1.5	Energielieferant	4.6	Schnittstellen
3.1.6	Erzeuger	4.6.1	Personelle Schnittstellen
3.1.7	Messdienstleister (MDL)	4.6.2	IT-Schnittstellen
3.1.8	Messstellenbetreiber (MSB)	4.6.3	Datenübertragungs- und -zugriffsschnittstellen
3.1.9	Übertragungsnetzbetreiber (UNB)	4.6.4	Schnittstellen zwischen Forderungsmanagement und anderen Abteilungen
3.1.10	Verteilnetzbetreiber (VNB)	4.6.5	Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst
3.1.11	Weitere Unternehmen als Dienstleister	4.7	Exkurs: Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern/Inkassodienstleistern
3.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	4.7.1	Formen der Zusammenarbeit
3.2.1	Strommarkt	4.7.2	Steuerung des externen Dienstleisters/Inkassodienstleisters
3.2.2	Gasmarkt	4.7.3	Kosten bei externen Dienstleistern/Inkassodienstleistern
3.2.3	Wassermarkt	4.7.4	Status quo des Outsourcing/der Fremdvergabe
3.2.4	Wärmemarkt	4.7.5	Zeitpunkte und Befristungen im Outsourcing
3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	4.7.6	Planungen zum Outsourcing
3.3.1	Bundesnetzagentur	4.7.7	Weitere
3.3.1.1	Grundlagen/Allgemeines	4.8	Zusammenfassung
3.3.1.2	Anforderungen an Messeinrichtungen	5	Mögliche Veränderungen durch den Einsatz von Smart Metering auf das vorgerichtliche Forderungsmanagement
3.3.1.3	Aufsicht über Zertifizierungsdienste	5.1	Grundlagen von Smart Metering
3.3.1.4	GABI Gas	5.1.1	Einsatz von Smart Metering
3.3.1.5	GeLi Gas	5.1.1.1	Status quo
3.3.1.6	GPKE	5.1.1.2	Gründe für den Einsatz
3.3.1.7	MaBiS	5.1.1.3	Anforderungen an Smart Metering
3.3.1.8	WiM	5.1.1.4	Erfahrungen in der Fernsperrung
3.3.2	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	5.1.2	Exkurs: Technologien für Smart-Metering-Einsatz und -rollout
3.3.3	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)	5.1.2.1	Zählertechnologien
3.3.3.1	Grundlagen/Allgemeines	5.1.2.2	Weitere Gerätetechniken und Innovationen
3.3.3.2	Unbundling	5.1.2.2.1	Feedback Anwendungen
3.3.3.2.1	Buchhalterisches Unbundling (§ 10 EnWG)	5.1.2.2.2	Weitere Home Control Innovationen
3.3.3.2.2	Informatorisches Unbundling (§ 9 EnWG)	5.1.2.3	Hardwareeinsatz in der Datenübertragung
3.3.3.2.3	Operationelles Unbundling (§ 8 EnWG)	5.1.2.3.1	Modem
3.3.3.2.4	Rechtliches Unbundling (§ 7 EnWG)	5.1.2.3.2	Datensammler/-konzentratoren/-logger
3.3.4	Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (SigG)	5.1.2.3.3	Multi Utility Communication (MUC)
3.3.5	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDpU)	5.1.2.3.4	Multi Application Server (MAS)
3.3.6	Grundversorgungsverordnung (GVV)	5.1.2.3.5	Microcontroller (MCU)
3.3.6.1	Zulässigkeit von Sperrungen	5.1.2.4	Installation der Gerätetechnik
3.3.6.2	Berücksichtigung von Kundeneinwänden	5.1.2.5	Fernsperrfunktionen ausgewählter Smart-Metering-Systeme
3.3.6.3	Sperrfristverlängerung nach Mahnung	5.1.3	Prozesse im konventionellen Metering und im Smart Metering
3.3.6.4	Ersatzversorgung	5.1.3.1	Status quo
3.3.6.5	Preismitteilungen	5.1.3.2	Spartenspezifische Prozessanforderungen
3.3.6.6	Unbilligkeitsverbot	5.1.3.3	Schnittstellen
3.3.6.7	Vertragsstrafen	5.2	Einbindung von Smart Metering in Prozesse des vorgerichtlichen Forderungsmanagements
3.3.6.8	Zumutbarkeit von Selbstablesung	5.2.1	Fernsperrung von Zählern
3.3.7	Messzugangsverordnung (MessZV)	5.2.1.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen
3.3.8	Netzzugangsverordnung (NZV)	5.2.1.2	Potenziale bei Energieversorgern
3.3.9	Netzentgeltverordnung (NEV)	5.2.1.3	Potenziale bei Dienstleistern
3.3.10	Weitere	5.2.2	Lastbegrenzung statt Sperrung
3.4	Rechtliche Rahmenbedingungen im Forderungsmanagement	5.2.2.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen
3.4.1	Insolvenzordnung (InsO)	5.2.2.2	Potenziale bei Energieversorgern
3.4.2	Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)	5.2.2.3	Potenziale bei Dienstleistern
3.4.3	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG)		
3.4.4	Schuldrechtliche Bestimmungen		
3.5	Auswirkungen aktueller Entwicklungen		
3.5.1	Drittes (Viertes) EU-Binnenmarktpaket		
3.5.2	Einführung/Ausweitung Smart Metering		
3.5.3	Energieeffizienzgesetz (EnEffG)		
3.5.4	Europäische Messgeräteverordnung (MID) und Eichgesetz (EichG)		
3.5.4.1	Europäische Messgeräteverordnung (MID)		
3.5.4.2	Novelle des Eichrechts		
3.5.5	Entwurf Messgerätegesetz		
3.5.6	Anforderungen an die Konformitätsbewertungsstellen		
3.5.7	Technische Anforderungen an MID-Zähler		
3.5.8	Turnusverkürzung Ablesung/Abrechnung		
3.5.9	Exkurs: „Online-Brief“ der Deutschen Post		
3.5.10	Weitere		
3.6	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen bei Endkunden		
3.6.1	Insolvenzentwicklung und Zahlungsmoral		
3.6.1.1	Haushalte/Privatepersonen		
3.6.1.1.1	Allgemeine Entwicklung		
3.6.1.1.2	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen		
3.6.1.2	Gewerbe und Industrie		
3.6.1.2.1	Entwicklung nach Bundesländern		

Smart Metering und Internet Billing?

5.2.3	Smart Meter als Prepaymentzähler (Strom auf Zeit, Strom nach Verbrauch)	7.4.2.2	... nach Unternehmensart	9.3.2.9	Schimmelpfeng Creditmanagement GmbH
5.2.3.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen	7.4.2.2.1	Wertschöpfungsstufen/Prozesse	9.3.2.10	SCHUFA Holding GmbH
5.2.3.2	Potenziale bei Energieversorgern	7.4.2.2.2	Kostenarten	9.3.2.11	Seghorn Inkasso GmbH
5.2.3.3	Potenziale bei Dienstleistern	7.4.2.3	Kostenenkungspotenziale durch standardisierte Produkte und Dienstleistungen	9.3.2.12	Verband der Vereine Creditreform e.V.
5.2.4	Auswirkungen von Smart Metering	7.4.3	Kostenenkungspotenziale durch den Einsatz von Internet Billing im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement	9.3.2.13	Weitere
5.2.4.1	... auf das Mahnwesen				
5.2.4.2	... auf das Inkasso				
5.2.4.3	... auf Sperrung und Entsperrung	7.5			
5.2.4.4	... auf Leerstandüberwachung				
5.2.4.5	... auf Forderungsausfall				
5.2.4.6	... auf Sicherheitsrisiken beim Kunden	8	Markt	10	Trends, Chancen und Risiken
5.2.4.7	... auf die Ausgestaltung von Tarifen	8.1	Einleitung	10.1	Trends
5.2.4.8	... auf die Prozessdurchlaufgeschwindigkeit	8.2	Grundlagen und Ziele	10.1.1	Markttrends
5.2.4.9	Weitere	8.2.1	Methodik: Szenarioanalyse	10.1.2	Technologietrends
5.2.5	Anforderungen innerhalb des Forderungsmanagements	8.2.2	Exogene und endogene Schocks/Impacts	10.1.3	Wettbewerbstrends
5.2.5.1	... an Innen- und Außendienst	8.2.3	Übersicht über alle Szenarien	10.1.4	Strategietrends
5.2.5.2	... an das Mahn- und Inkassomanagement	8.2.3.1	Allgemeine Grundannahmen	10.1.5	Trends bei Kennzahlenerhebung und -vergleich
5.2.5.3	... an Versorgerwechsel	8.2.3.2	Ausgewählte Grundannahmen: Vorgerichtliches Forderungsmanagement	10.2	Chancen und Risiken
5.2.5.4	... an Sperrern im Fremdauftrag	8.2.4	Überblick über szenariospezifische Annahmen	10.2.1	... für Vertriebsgesellschaften
5.2.5.5	Weitere Anforderungen	8.2.4.1	Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen	10.2.2	... für Netzgesellschaften
5.2.6	Aktuelle Entwicklungen im Smart Metering mit Auswirkungen auf das Forderungsmanagement	8.2.4.2	Entwicklung des Wettbewerbs in der Energiewirtschaft	10.2.3	... für Abrechnungsdienstleister
5.3	Zusammenfassung	8.2.4.3	Entwicklung der Anforderungen an externe Dienstleister im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement	10.2.4	... für Auskunfteien und Inkassodienstleister
		8.2.4.4	Entwicklung im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement	10.2.5	Weitere
6	Mögliche Veränderungen durch Internet Billing auf das vorgerichtliche Forderungsmanagement	8.2.4.5	Entwicklungen im Bereich Smart Metering und Internet Billing	11	Strategien
6.1	Grundlagen von Internet Billing	8.2.5	Annahmen für Szenario 1: „Markt- und Wettbewerbsstagnation“	11.1	Einleitung und Strategiedefinition
6.1.1	Einsatz von Internet Billing	8.2.6	Annahmen für Szenario 2: „Moderate Markt- und Wettbewerbsentwicklung“ (Referenzszenario)	11.2	Optionen zur Strategiedefinition
6.1.1.1	Status quo	8.2.7	Annahmen für Szenario 3: „Stark steigende Markt- und Wettbewerbsentwicklung“	11.3	Strategiereview/-aktualisierung
6.1.1.2	Gründe für den Einsatz	8.3	Befragungsergebnisse: Bewertung der Rahmenbedingungen mit Einfluss auf das vorgerichtliche Forderungsmanagement	11.4	Strategische Entwicklung und Umsetzung in Maßnahmen
6.1.1.3	Anforderungen an Internet Billing	8.4	Markt 2009 und Marktentwicklung im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement bis 2020	11.5	Einfluss von Rahmenbedingungen auf die Strategie
6.1.1.4	Bedeutung und Rolle der elektronischen Rechnungen	8.4.1	Markttreiber und Marktbarrieren	11.6	Strategische und operative Erfolgsfaktoren
6.1.2	Allgemeine Funktionen des Internet Billing	8.4.1.1	Allgemeine Markttreiber	11.7	Strategieausrichtung nach Reaktionszeitpunkt
6.1.2.1	Eingabe/Änderung von Bankverbindungen	8.4.1.2	Allgemeine Marktbarrieren	11.7.1	Reaktive Strategieausrichtung
6.1.2.2	Anpassung von Abschlagszahlungen	8.4.2	Die allgemeine Entwicklung der Zahlungsmoral und der Insolvenzen bis 2020	11.7.2	Präventive Strategieausrichtung
6.1.2.3	Möglichkeit von Einzugsermächtigungen	8.4.2.1	Entwicklung der Unternehmensinsolvenzen	11.8	Strategieausrichtung nach Kompromisswilligkeit
6.1.2.4	Möglichkeit der Rechnungsseinsicht/-kontrolle	8.4.2.2	Entwicklung der Privatinsolvenzen	11.8.1	Kooperative Lösungsgestaltung
6.1.3	Formen des Internet Billing	8.4.3	Marktvolumen 2009 im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement	11.8.2	Unkooperative bzw. restriktive Lösungsgestaltung
6.1.3.1	Biller Service Provider (BSP)	8.4.3.1	... nach Teilmärkten	11.9	Ausgewählte Strategieoptionen
6.1.3.2	Biller Payment Provider (BPP)	8.4.3.2	... nach internem und externem Markt	11.9.1	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorgungsunternehmen
6.1.3.3	Customer Service Provider (CSP)	8.4.3.3	... nach Anwendern	11.9.1.1	Organisatorische Umsetzung des Forderungsmanagements
6.1.3.4	Customer Payment Provider (CPP)	8.4.4	Marktentwicklung im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft bis 2020	11.9.1.1.1	Selbsterstellung
6.1.4	Ausgewählte Modelle des Internet Billing	8.4.4.1	... nach Teilmärkten	11.9.1.1.2	Outsourcing
6.1.4.1	Direct Model	8.4.4.2	... nach internem und externem Markt	11.9.1.1.3	Backsourcing
6.1.4.2	Service Provider Model	8.4.5	Qualitative Marktentwicklung	11.9.1.1.4	Ausgründung
6.1.4.3	Customer Consolidation Model	8.4.6	Zusammenfassung	11.9.2	Einsatz Fernsperrung
6.1.4.4	Weitere	8.5	Exkurs: Der Markt für Smart Metering in Deutschland	11.9.3	Kennzahlenorientierte Strategie
6.1.5	Integration und Umfeld von Internet Bill Presentment und Payment (IBPP)	9	Wettbewerb	11.9.4	Durchlauforientierte Strategie
6.1.5.1	Umfeld von IBPP	9.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	11.9.5	Lastschriftverfahren und Internet Billing
6.1.5.2	Verknüpfung von Online- und Offline-Rechnungen	9.2	Wettbewerb im (vorgerichtlichen) Forderungsmanagement	11.9.6	Prepaid-Tarife
6.1.5.3	Weitere	9.2.1	Wettbewerbsebenen	11.9.7	Kommunikations- und Imagestrategie
6.2	Einbindung von Internet Billing in Prozesse des vorgerichtlichen Forderungsmanagements	9.2.2	Wettbewerbsausprägungen	11.9.8	Informationsorientierte Strategie
6.2.1	Zahlungsabwicklung offener Forderungen im Internet	9.2.2.1	Differenzierung nach Versorgungssparten	11.9.9	Weitere
6.2.2	Zahlungssicherheit	9.2.2.2	Differenzierung nach Branchenherkunft und Organisationsstruktur	11.9.2	Ausgewählte Strategieoptionen für Dienstleister
6.2.2.1	Grundlegendes	9.2.2.3	Weitere	11.9.2.1	Marketing- und Vertriebsorientierung
6.2.2.2	Gefahrenquellen	9.2.3	Wettbewerb bei Dienstleistern im (vorgerichtlichen) Forderungsmanagement	11.9.2.1.1	Alleinstellung
6.2.2.3	Darstellung der Datenschutz- und -sicherheitsmaßnahmen	9.2.3.1	Forderungsmanagement	11.9.2.1.2	Produktveredelung und Innovation
6.2.2.4	Anforderungen an Datenschutz- und -sicherheitsmaßnahmen	9.2.3.2	Inkassodienstleister und Auskunfteien	11.9.2.1.3	Geographische Fokussierung
6.3	Zusammenfassung	9.2.3.3	Lokales Handwerk	11.9.2.1.4	Marke und Image
7	Preise, Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im vorgerichtlichen Forderungsmanagement	9.2.4	Alleinstellungsmerkmale von Dienstleistern	11.9.2.2	Leistungsausrichtung
7.1	Status quo und Betrachtungsebenen	9.2.5	Bekanntheit und Image von Dienstleistern	11.9.2.2.1	Full-Service
7.2	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im vorgerichtlichen Forderungsmanagement	9.3	Profile ausgewählter Wettbewerber/Marktteilnehmer	11.9.2.2.2	Spezialisierung/Nischenbesetzung
7.2.1	Kennzahlen im Bereich Zahlungsverkehr	9.3.1	Abrechnungsdienstleister	11.9.2.2.3	Modularität
7.2.1.1	Darstellung der Service Levels	9.3.1.1	24/7 United Billing GmbH	11.9.2.3	Preisstrategien
7.2.1.2	Darstellung der Preise/Kosten	9.3.1.2	A/V/E GmbH	11.9.2.4	Bewertung der Strategieoptionen
7.2.1.3	Personaleinsatz	9.3.1.3	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	11.10	Zusammenfassung
7.2.1.4	Dauer von Einzelprozessen	9.3.1.4	CentraPlus GmbH	12	Ausblick
7.2.1.5	Weitere Kennzahlen	9.3.1.5	COUNT+CARE GmbH	12.1	Die Entwicklung der Energiewirtschaft in Deutschland bis 2030
7.2.2	Kennzahlen im Bereich Mahnwesen	9.3.1.6	Deutsche Post Com GmbH	12.2	Entwicklung im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement
7.2.2.1	Darstellung der Service Levels	9.3.1.7	e.dat GmbH	12.3	Entwicklungen im Bereich Smart Metering
7.2.2.2	Darstellung der Preise/Kosten	9.3.1.8	E-MAKS GmbH & Co. KG	12.4	Entwicklungen im Bereich Internet Billing
7.2.2.3	Personaleinsatz	9.3.1.9	ENSECO GmbH	12.5	Weitere
7.2.2.4	Dauer von Einzelprozessen	9.3.1.10	envia SERVICE GmbH	13	Praxistipps
7.2.2.5	Weitere Kennzahlen	9.3.1.11	evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	13.1	Einleitung
7.3	Kosten im Bereich Outsourcing innerhalb des vorgerichtlichen Forderungsmanagements	9.3.1.12	LAS GmbH	13.2	Erstellung eines Maßnahmenkataloges zum Einsatz von Smart Metering und Internet Billing im vorgerichtlichen Forderungsmanagement
7.4	Integration von Kennzahlen in Reportingsysteme	9.3.1.13	Mainova ServiceDienste GmbH	13.3	Projektansatz für ein Benchmarking
7.4.1	Freisetzung möglicher Kostenenkungspotenziale über die gesamte Wertschöpfungskette durch den Einsatz von Smart Metering und Internet Billing	9.3.1.14	prego services GmbH	13.3.1	Aufgabenstellungen und Zielsetzungen
7.4.1.1	Grundlagen zur Ermittlung der Kostenenkungspotenziale	9.3.1.15	regiocom GmbH	13.3.2	Mögliche Benchmarking-Formen
7.4.1.2	Kostentransparenz	9.3.1.16	swb Messung und Abrechnung GmbH	13.3.3	Projektlauf Benchmarking
7.4.1.3	Kostenrechnung: Kostenträger-, -arten- und -stellenrechnung	9.3.1.17	varys.Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH	13.3.3.1	Phase 1: Zielsetzung: Auswahl Prozess, Produkt, Dienstleistung
7.4.2	Kostenmanagement und -organisation	9.3.2	Weitere	13.3.3.2	Phase 2: Interne Analyse: Festlegung der Kennzahlen und Auswahl des Vergleichsunternehmens
7.4.2.1	Kostenenkungspotenziale durch den Einsatz von Smart Metering im Bereich vorgerichtliches Forderungsmanagement	9.3.2.1	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungseinzug	13.3.3.3	Phase 3: Vergleich: Datengewinnung und Vergleich
7.4.2.1.1	... in einer zeitlichen Perspektive	9.3.2.2	Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	13.3.3.4	Phase 4: Maßnahmen: Festlegung der Leistungslücken und ihrer Ursachen
7.4.2.1.2	Kurzfristige Kostenenkungspotenziale	9.3.2.3	D&E Deutschland GmbH	13.3.5	Phase 5: Umsetzung: Entwicklung von Handlungsalternativen und einer Best Practice
7.4.2.2	Mittelfristige Kostenenkungspotenziale	9.3.2.4	D+S europe AG	13.4	Strategieentwicklung und Einsatz der Benchmarking-Ergebnisse
7.4.2.3	Langfristige Kostenenkungspotenziale	9.3.2.5	DWA Wirtschaftsauskunft GmbH	13.5	Controlling
		9.3.2.6	e-crefo GmbH	13.6	Zusammenfassung und Fazit
		9.3.2.7	Intrum Justitia GmbH	14	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis
		9.3.2.8	KG EOS Holding GmbH & Co	14.1	Abbildungsverzeichnis
				14.2	Tabellenverzeichnis

Die Studie wird ca. 900 Seiten umfassen. Aufgrund der laufenden Erarbeitung können sich die Inhalte noch leicht ändern. Inhaltliche Vorschläge können bis zum Ende des Subskriptionszeitraumes aufgenommen werden.

ANTWORT/BESTELLUNG

Zurück im Briefumschlag an:

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

oder per

Fax an: 0421 . 43 73 0-11

- Hiermit bestellen wir die Strategiestudie (Nr. 13-0451) »**Forderungsmanagement: Chancen durch Smart Metering und Internet Billing?**« zum Preis von EUR 4.500,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

- Wir sind an einer Teilnahme am Startworkshop (Termin noch zu vereinbaren) in **Bremen** interessiert.

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

- Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **2010** 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 _____ 13-0706-334/SP

trend:research

trend:research unterstützt die Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktfor- schungsstudien 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, aufberei- tet 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 Untersu- chungen an über 90% der größeren EVU und unterstützt damit existenzielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

Konditionen

Die Strategiestudie »**Forderungsmanagement: Chan- cen durch Smart Metering und Internet Billing?**« kostet EUR 4.500,00 (persönliches Exemplar). Zusätzliche Kopien (Verwen- dung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,- pro Kopie zur Verfügung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwert- steuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck inner- halb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

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

Veranstaltung zur Studie

Im Startworkshop (Termin noch zu vereinbaren) in **Bremen** wird die Methodik der Studie dargestellt und eine inhaltliche Fokussierung mit den teilnehmenden Unternehmen diskutiert. Der Startworkshop ermöglicht darüber hinaus durch den gezielten und engen Erfahrungsaustausch die Ausgestal- tung und Konkretisierung von Lösungsansätzen im eigenen Unternehmen.

Weitere Studien

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

- Smart Metering (3. Auflage)**
Mai 2010, 1.397 Seiten, EUR 4.900,00
- Der Markt für Energiedatenmanagement**
Mai 2010, 1.492 Seiten, EUR 3.900,00
- Abrechnungs-IT in der Energiewirtschaft**
Dezember 2009, 1.664 Seiten, EUR 4.700,00
- Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse**
November 2009, 1.273 Seiten, EUR 4.400,00
- Informatorisches Unbundling und Öffnung des Messwe- sens**
November 2009, 978 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
- Outsourcing der Energielieferabrechnung**
Juni 2009, 1.279 Seiten, EUR 4.200,00
- Der Markt für Messdienstleistungen (Strom, Gas)**
Mai 2009, 972 Seiten, EUR 4.200,00
- Netznutzungsentgeltabrechnung**
Januar 2009, 911 Seiten, EUR 4.400,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter www.trendresearch.de abrufen.
©trend:research, 2010