



Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung

Kennzahlen, Märkte, Potenziale, Handlungsoptionen

- Aktuelle Kennzahlen der EVU
- Rahmenbedingungen
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Maßnahmenkataloge und Strategieoptionen
- Optionen im Outsourcing

- Dienstleistungen am Markt
- Marktpotenziale und -entwicklungen
- Interne und externe Wettbewerber
- Strategien, Trends, Chancen, Risiken

www.trendresearch.de

Die Zahl der Insolvenzen und Kunden mit Liquiditätsempässen 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.

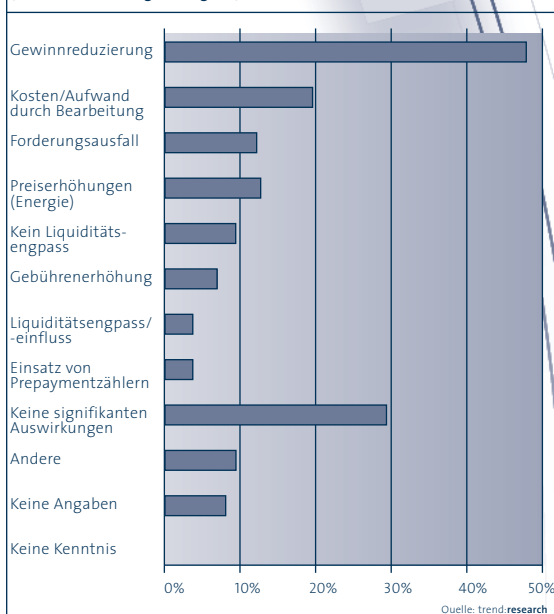
Die Studie setzt an verschiedenen Punkten an: sie zeigt die Rahmenbedingungen, beschreibt den Status Quo in der Energiewirtschaft hinsichtlich Zahlungsausfall, Ursache und eingesetzten Maßnahmen, zeigt die am Markt verfügbaren Dienstleistungen auf und reflektiert das Outsourcing im Forderungsmanagement.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

Kennzahlen

In der Studie werden u.a. folgende Kennzahlen dargestellt (Beispiele):

- Abbucherquote (PK, GK)
- Anzahl Mahnstufen
- Anteil Kunden pro Mahnstufe
- Forderungen pro Kunde p.a.
- Tage Sperrfrist
- Monate der Ratenvereinbarung
- Zinssatz bei Ratenvereinbarung
- Wertgrenze zur Ausbuchung der Forderung
- Kosten (Mahnungen, Inkasso- und Sperrgänge)
- Anteil säumiger Kunden/ »schlechter« Zahler
- Ursachen für Zahlungsausfälle (PK, GK)
- Forderungen, säumige Zahler und Kassier-/ Sperrgänge pro Mitarbeiter im Innen- und Außendienst
- Sperrungen pro Außendienstmitarbeiter
- Anteil des Mahnvolumens am Umsatz
- Anteil der ausgebuchten Forderungen am Umsatz
- Outsourcinganteil und -umfang
- Weitere

Worin sehen Sie die Auswirkungen von säumigen Kunden bzw. abgeschriebenen Forderungen auf das Unternehmen? (Mehrfachnennungen möglich)



Aufgrund großer Nachfrage:

trend:research veranstaltet eine weitere Studienpräsentation in Bremen.

Die Anmeldung finden Sie auf der Rückseite.

value through information.

Ziel und Nutzen der Studie

Die Studie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit dem Forderungsmanagement zu stellen sind.

Ausgehend von den aktuellen Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft und im Zusammenhang mit säumigen Kunden werden Ursachen für die Zahlungsmoral dargestellt und Konsequenzen für die Versorger beschrieben. Es werden die Prozesse im Forderungsmanagement analysiert und Optimierungspotenziale aufgezeigt. Anhand von Kennzahlen wird die Handlungsnotwendigkeit verdeutlicht und Strategien sowie präventive und reaktive Maßnahmen bewertet. Dabei wird auch der Frage nachgegangen, unter welchen Bedingungen ein Outsourcing eine Handlungsalternative darstellt. Darüber hinaus wird in der Studie der Markt für das Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft (in der Verbrauchsabrechnung) abgeleitet und die Wettbewerbssituation beschrieben.

Basierend auf diesen Einschätzungen wird aufgezeigt, wo ein Energieversorger bzw. Abrechnungsdienstleister den Hebel ansetzen kann, um aus den Auswirkungen Vorteile im Markt zu generieren und so zu den kommenden Gewinnern zu zählen. Damit wird es möglich, gezielt eine eigene fundierte Strategie abzuleiten und sich damit heute für die Zukunft fit zu machen.

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 Potenzialstudie 80 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgern
- Abrechnungsdienstleistern
- Inkassobüros
- Forderungsmanagementgesellschaften
- Auskunftseien
- Weiteren

Darüber hinaus kann auf Informationen aus vorhandenen Studien von trend.research zurückgegriffen werden (bspw. »Outsourcing«, »Der Markt für Abrechnungsdienstleistungen«, »CRM (2. Auflage)«, »Der Markt für Call Center-Leistungen«, »Zählerwesen«).

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

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgern sowie Abrechnungsdienstleistern, aber auch Inkassobüros und Forderungsmanagementgesellschaften, zukünftige Potenziale im Forderungsmanagement der Energiewirtschaft (im Zuge der Verbrauchsabrechnung) einzuschätzen und das eigene Angebot bzw. die eigenen Maßnahmen vor diesem Hintergrund im Rahmen einer Erweiterung der Marktposition auf- und auszubauen. Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Forderungsmanagement und Debitorenbuchhaltung; bei den genannten Dienstleistern auch Marketing und Vertrieb.

Abrechnung, Zählerwesen und Kundenservice Potenzialstudie

FORDERUNGSMANAGEMENT IN DER VERBRAUCHSABRECHNUNG: KENN

Inhalt der Studie

1	Management Summary	27
2	Einführung, Methodik und Definitionen	75
2.1	Einführung und Problemstellung	75
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	77
2.3	Inhalt und Vorgehensweise	81
2.4	Methodik und Studiendesign	84
2.5	Begriffsdefinitionen	88
2.5.1	Forderungsmanagement	88
2.5.2	Debitorenmanagement	89
2.5.3	Zahlungsverkehr	89
2.5.4	Mahnwesen	89
2.5.5	Mahnbescheid	90
2.5.6	Vollstreckungsbescheid	90
2.5.7	Inkasso	90
2.5.8	Sperrwesen	91
2.5.9	Factoring	91
2.5.10	Insolvenz	91
2.5.11	Säumige und schlechte Zahler	91
2.5.12	Weitere	92
3	Rahmenbedingungen	94
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	94
3.1.1	Strommarkt	94
3.1.2	Erdgasmarkt	97
3.1.3	Wassermarkt	99
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	101
3.2.1	Schuldrechtliche Bestimmungen	101
3.2.2	Insolvenzordnung	104
3.2.3	Prozessrecht	114
3.2.4	Die AVB: Rechtliche Voraussetzungen der Liefersperre bei Privat- und Geschäftskunden	117
3.2.5	Entwurf AVBELTNetzanschluss / AVBELT-Tarifkunden	126
3.2.6	Bundesgebührenordnung für Rechtsanwälte (BRAGO)	128
3.2.7	Ausgewählte spezifische rechtliche Fragestellungen	135
3.2.7.1	Zutrittsverweigerung / Klage auf Duldung des Zutritts	135
3.2.7.2	Beteiligung / Betroffenheit Dritter / Gemeinschaftliche Nutzung	137
3.2.8	Basel II	138
3.3	Wirtschaftl. Rahmenbedingungen	146
3.3.1	Ausgangssituation bei »Bad Payers«: Deutschlands Schuldner und die nationale Insolvenzentwicklung	146
3.3.1.1	Haushalte / Privatpersonen	152
3.3.1.1.1	Allgemeine Entwicklung	152
3.3.1.1.2	Verbraucherinsolvenzen nach Forderungsgrößenklassen	156
3.3.1.2	Gewerbe und Industrie / Unternehmen	157
3.3.1.2.1	Allgemeine Entwicklung	157
3.3.1.2.2	Entwicklung nach Wirtschaftszweigen	159
3.3.1.2.3	Entwicklung nach Rechtsformen	160
3.3.1.2.4	Entwicklung nach Bundesländern	161
3.3.1.2.5	Entwicklung der masselosen Insolvenzen	163
3.3.1.2.6	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen	164
3.3.1.2.7	Entwicklung in Europa	165
3.3.1.2.8	Zusammenfassung der Ergebnisse aus Sicht der Energieversorger	165
3.3.2	Warum Kunden nicht zahlen	168
3.3.2.1	Allgemeine Gründe	174
3.3.2.1.1	Fehlerhafte Rechnungszustellung	174
3.3.2.1.2	Rechnungsformalitäten	175
3.3.2.1.3	Vergesslichkeit	175
3.3.2.2	Zahlungsunwilligkeit	176
3.3.2.2.1	Zahlungsmoral	176
3.3.2.2.2	Unzufriedenheit mit den Leistungen	176
3.3.2.3	Zahlungsunfähigkeit	177
3.3.2.3.1	Liquiditätsgengpässe	177

3.3.2.3.2	Insolvenz	179
3.3.2.4	Andere Gründe	181
3.3.3	Kundendifferenzierung	183
3.3.3.1	Befragungsergebnis	183
3.3.3.2	Betroffene Kundengruppen	185
3.3.4	Was aus einem Ausbleiben von Zahlungen für den Versorger folgt	192
3.4	Handlungszwang für Energievers.	196
4	Prozesse und Optimierungspotenziale	200
4.1	Zielsetzung in Forderungsmanagementprozessen	201
4.2	Ablauforganisation bei Versorgern	203
4.2.1	Vorgelagerte Abrechnungsprozesse	203
4.2.2	Forderungsmanagement	208
4.2.2.1	Prozessübersicht	208
4.2.2.2	Vertrieb	211
4.2.2.3	Zahlungseingangsprüfung	213
4.2.2.4	Mahnwesen, Kassier- und Sperrauftragsbearbeitung	215
4.2.2.5	Gerichtliches Mahnwesen	223
4.2.2.6	Ratenvereinbarung / Stundung	224
4.3	Aufbauorganisation bei Versorgern	229
4.3.1	Überblick	229
4.3.2	Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst	230
4.3.3	Schnittstellen	232
4.4	Anforderungen an das Forderungsmanagement	234
4.5	Optimierungspotenziale Systeme und Technologien zum Forderungsmanagement	237
4.6.1	IT-Systeme	243
4.6.1.1	Systeme zur Zahlungseingangsbuchung	243
4.6.1.2	Systeme zur Bonitätsprüfung	243
4.6.1.3	Systeme zur Fernsperrung	244
4.6.1.4	Systembeispiele	244
4.6.1.4.1	PELI FM der PELI GmbH	244
4.6.1.4.2	ABIT phinAMV(plus) der ABIT AG	249
4.6.1.4.3	kVASY SIV AG	253
4.6.1.4.4	CREFOsprint-Risikomanagement	255
4.6.1.4.5	IKAROS Ferber Software	257
4.6.1.4.6	Grutzeck-Software für Telefoninkasso	259
4.6.1.4.7	Forté 4.0 GISA GmbH	261
4.6.1.4.8	easy Plus	262
4.6.1.4.9	Bürger connect	265
4.6.2	Prepaymentsysteme: Übersicht und Anwendung in Deutschland	266
4.6.2.1	Beispiel Actaris: Paymentsystem Talexus Vendor	268
4.6.2.2	Beispiel NZR: Münzzähler LMZ 0 für Wechselstromverbrauch	272
4.6.2.3	Beispiel NZR: Wechselstromzähler KAS 01 für bargeldlose Abrechnung	274
4.6.2.4	Beispiel NZR: Paco-Z/V	275
4.6.2.5	Beispiel Iskraemeco: Iskramatic SPM	278
4.6.2.6	Beispiel Landis+Gyr / Cashpower	280
4.7	Wirtschaftlichkeit im Forderungsmanagement	287
4.7.1	In Rechnung gestellte Kosten im Forderungsmanagement nach Eskalationsstufen bei Privat- und Geschäftskunden	287
4.7.2	Kosten und Erfolgchancen im Forderungsmanagement	294
4.8	Ressourcen im Forderungsmanagement: Personalstand	297
4.9	Maßnahmenkatalog zur Verringerung von Säumigkeiten und Forderungsausfällen und zur Identifikation säumiger Zahler	299
4.9.1	Befragungsergebnisse	299
4.9.2	Überblick	302
4.9.3	Abschlagsberechnung und -zahlung	303
4.9.4	Adressvalidierung / Anlage und Qualifizierung von Kundendaten	306

INZAHLEN, STRATEGIEN, HANDLUNGSOPTIONEN, POTENZIALE

4.9.5	Ausbuchung	309	6	Markt	442	7.4.12	LAS GmbH	571
4.9.6	CRM und Data Mining	312	6.1	Methodik: Szenarioanalyse	443	7.4.13	metaCount GmbH	575
4.9.7	Debitorenabgleich und »schwarze Listen«	315	6.2	Grundannahmen und Prämissen	447	7.4.14	regiocom GmbH	577
4.9.8	Einbeziehung mikrogeographischer Daten	317	6.2.1	Annahmen für alle Szenarien	447	7.4.15	Varys GmbH	580
4.9.9	Factoring	319	6.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	451	8	Trends	583
4.9.10	Fernsperrung	322	6.2.2.1	Gesamtwirtschaftliche und allgemeine Rahmenbedingungen	452	8.1	Trends in der Zahlungsmoral	584
4.9.11	Finanzplanung	325	6.2.2.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	455	8.2	Trends bei Energieversorgern im Forderungsmanagement	585
4.9.12	Forderungsabsicherung	327	6.2.2.3	Rahmenbedingungen und Entwicklung im Forderungsmanagement bei EVU	457	8.3	Trends bei Inkasso-Dienstleistern im Forderungsmanagement	589
4.9.13	Forderungsbündelung	329	6.2.3	Annahmen für Szenario 1	460	8.4	Markttrends	590
4.9.14	Inkasso	331	6.2.4	Annahmen für Szenario 2	463	8.5	Wettbewerbstrends	591
4.9.15	Key Account Management	333	6.2.5	Annahmen für Szenario 3	466	8.6	Strategietrends	592
4.9.16	Klage auf Herausgabe des Zählers	335	6.3	Befragungsergebnisse zu den Auswirkungen unterschiedlicher Rahmenbedingungen	470	9	Chancen und Risiken	594
4.9.17	Kommunikationsformen	337	6.4	Markt und Marktentwicklung für Forderungsmanagement	473	9.1	Chancen und Risiken für Energieversorger im Outsourcing	595
4.9.18	Kreditlimitpolitik	339	6.4.1	Markttreiber	473	9.2	Chancen und Risiken für Energieversorger im Marktgang	598
4.9.19	Kreditversicherung	341	6.4.2	Marktbarrieren	474	9.3	Chancen und Risiken für Inkassobüros in der Energiewirtschaft	600
4.9.20	Kundencenter	344	6.4.3	Gesamtmarkt: Marktpotenzial und Marktvolumen	476	9.4	Chancen und Risiken für Abrechnungsdienstleister im Forderungsmanagement	602
4.9.21	Kundenportfolioanalyse	346	6.4.3.1	Die allgemeine Entwicklung der Zahlungsmoral und Insolvenzen bis 2010	476	10	Strategien	605
4.9.22	Kündigung bei AVB-Verträgen	348	6.4.3.2	Marktvolumen und -entwicklung für Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft	479	10.1	Grundverständnis: Strategiebegriff	605
4.9.23	Lastschriftverfahren	350	6.4.3.3	Interner und externer Markt	481	10.2	Optionen zur Strategiefindung	607
4.9.24	Lösungsklauseln in Sonderverträgen	352	6.4.4	Teilmärkte	485	10.3	Strategierichtungen gegenüber dem Kunden	609
4.9.25	Mahnungen	354	6.4.4.1	Markt und Marktentwicklung nach Prozessen	485	10.3.1	Nach Reaktionszeitpunkt	609
4.9.26	Marketing, Öffentlichkeits- und Pressearbeit	356	6.4.4.2	Markt und Marktentwicklung nach Anwendern	491	10.3.1.1	Reaktive Strategieausrichtung	609
4.9.27	Mitarbeitermotivation	358	7	Wettbewerb	495	10.3.1.2	Präventive Strategieausrichtung	610
4.9.28	Monitoring bei A-Kunden	362	7.1	Wettbewerb i. d. Energiewirtschaft	496	10.3.2	Nach Kompromisswilligkeit	612
4.9.29	Prepayment-Metering	364	7.2	Wettbewerb im Forderungsmanagement	502	10.3.2.1	Kooperative Lösungsgestaltung	612
4.9.30	Produktkonditionen	367	7.2.1	Wettbewerbsdarstellung	502	10.3.2.2	Unkooperative bzw. restriktive Lösungsgestaltung	614
4.9.31	Risikomanagement	369	7.2.2	Bekanntheit i. d. Energiewirtschaft	507	10.3.3	Nach Kunden: unterschiedliche Vorgehensoptionen bei A-, B- und C-Kunden	614
4.9.32	Scoring und Bonitätsprüfungen	371	7.3	Ausgewählte Wettbewerbsprofile von Dienstleistern im Forderungsmanagement	509	10.3.4	Zusammenfassung	616
4.9.33	Skontierung / Incentives	376	7.3.1	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungseinzug GmbH	509	10.3.5	Befragungsergebnis	620
4.9.34	SMS und E-Mail	379	7.3.2	Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	511	10.4	Strategiebeispiele	622
4.9.35	Sperrandrohung und Sperrung	381	7.3.3	Dun & Bradstreet	514	10.4.1	Strategiebeispiele zum Umgang mit schlechten Zahlern	622
4.9.36	Telefoninkasso	384	7.3.4	e-crefo GmbH	516	10.4.1.1	Kooperationsstrategie	622
4.9.37	Umgang mit Privatsolvenzen	387	7.3.5	EOS-Gruppe	518	10.4.1.2	Kostenorientierte Strategie	626
4.9.38	Ventil-/Anbohrarmatur	389	7.3.6	IHD Kreditschutzverein für Industrie, Handel und Dienstleistungen	522	10.4.1.3	Kommunikations- und Imagestrategie	627
4.9.39	Zahlungsziel	391	7.3.7	InFoScore Management- und Beteiligungs GmbH	526	10.4.1.4	Informationsorientierte Strategien	629
4.9.40	Zusammenarbeit mit Arbeits-, Sozial- und Einwohnermeldeamt	393	7.3.8	Schimmelpfeng Forderungsmanagement GmbH	528	10.4.1.5	Durchlauforientierte Strategie	629
4.9.41	Zusammenfassung	396	7.3.9	SCHUFA Holding AG	530	10.4.1.6	Kennzahlenorientierte Strategie	630
4.10	Forderungsmanagement und Kundenzufriedenheit	400	7.3.10	Seghorn Inkasso GmbH	532	10.4.1.7	Besetzung von Nischen	631
4.11	Forderungsmanagement als Teil der Kernkompetenz in der Energiewirtschaft?	402	7.3.11	Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH	533	10.4.1.8	Lastschriftverfahren	633
5	Dienstleistungen	405	7.3.12	Universum Inkasso GmbH	535	10.4.1.9	Innovationsorientierte Strategie	633
5.1	Dienstleistungspalette im Markt	405	7.3.13	Verband der Vereine Creditreform e.V.	537	10.4.1.10	Mitarbeiterorientierte Strategie	635
5.1.1	Beauskunftung / Bonitätsprüfung	406	7.4	Ausgewählte Wettbewerbsprofile von Abrechnungsdienstleistern	542	10.4.1.11	Kundenzentrierte Strategie	636
5.1.2	Ermittlung	407	7.4.1	A/V/E	542	10.4.2	Strategiebeispiele zur organisatorischen Umsetzung	637
5.1.3	Überwachung des Zahlungsverkehrs	408	7.4.2	B/A/S	545	10.4.2.1	Interne Erstellung	637
5.1.4	Mahnverfahren	410	7.4.3	CentraPlus GmbH & Co. KG	547	10.4.2.2	Marktgang	638
5.1.5	Inkasso	411	7.4.4	Drecount GmbH & Co. KG	550	10.4.2.3	Outsourcing	640
5.1.6	Telefoninkasso	413	7.4.5	EnBW Kundenservice GmbH	552	10.5	Umgang mit Konfliktsituationen	643
5.1.7	E-Inkasso	415	7.4.6	endacom AG & Co. KG	555	11	Praxis-Tipps	649
5.1.8	Sperrung und Entsperrung	416	7.4.7	Enseco GmbH	557	11.1	Benchmarking	649
5.1.9	Gerichtliches Mahnverfahren	417	7.4.8	envia Billing & Services GmbH	561	11.2	Customer Relationship Management	656
5.1.10	Titelüberwachung	418	7.4.9	Factor Billing Solutions GmbH	563	11.3	Checkliste Bonitätskennzeichen	662
5.1.11	Ratenvereinbarungen	419	7.4.10	is:energy GmbH Energie Service Center	566	11.3.1	Geschäftskunden / Sondervertragskunden	662
5.1.12	Risikomanagement	420	7.4.11	KSG Kommunikations-Service-Gesellschaft mbH	569	12.3.2	Privatkunden	665
5.1.13	Forderungsausfallversicherung	421						
5.2	Outsourcing im Forderungsmanagement	422						
5.2.1	Status Quo und Planungen	422						
5.2.2	Argumentationen	425						
5.2.3	Erfolgschancen	427						
5.2.4	Anforderungen an einen externen Dienstleister	428						
5.2.5	Entscheidungskriterien	429						
5.2.6	Umsetzung	429						
5.2.6.1	Formen der Zusammenarbeit	429						
5.2.6.2	Beispiel: Partnersuche	430						
5.2.6.3	Beispiel: Auswahl einer Auskunftfei	434						
5.2.6.4	Aufbauorganisation im Outsourcing	435						
5.2.6.5	Erfolgsfaktoren	436						
5.2.7	Kosten im Outsourcing von Forderungsmanagement	437						

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. 07-3013) »Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung« zum Preis von EUR 4.500,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)
- Wir nehmen an der Studienpräsentation in Bremen zum Preis von 600,00 EUR teil (für Studienbesteller ist die Teilnahme kostenlos).
- 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	
STRASSE	
PLZ/ORT	
TEL./FAX	
E-MAIL	
<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 07-07002

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 »Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung« kostet 4.500,00 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.



VERANSTALTUNG ZUR STUDIE

In der Studienpräsentation wird die Methodik der Studie dargestellt und die inhaltliche Fokussierung vermittelt. Mit der Darstellung ausgewählter Studienergebnisse werden die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse direkt vermittelt und das praktische Vorgehen unterstützt. Die Präsentation ermöglicht darüber hinaus durch den gezielten und engen Erfahrungsaustausch die Ausgestaltung und Konkretisierung von Lösungsansätzen im eigenen Unternehmen.



WEITERE STUDIEN

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

- Heizkostenverteilung und -abrechnung,** 08/04, ca. 500 S., EUR 4.400,00
- Planungs- und Baukapazitäten für Kraftwerke,** 07/04, ca. 500 S., EUR 3.900,00
- Shared Services in der Energiewirtschaft – Unbundling: Chance oder Risiko?,** 07/04, ca. 400 S., EUR 2.400,00
- Dezentrale Energieerzeugung,** 06/04, 500 S., EUR 4.400,00
- Zählerwesen: Unbundling, Marktpotenziale, Prozessoptimierung,** 02/04, 705 S., EUR 3.500,00
- Der Markt für Energiedienstleistungen, 2. Aufl.,** 12/03, 780 S., EUR 4.400,00
- Kraftwerke 2020 (in Begleitung des VGB),** 09/03, 823 S., EUR 8.900,00
- Der Markt für Call Center-Leistungen in der Energiewirtschaft,** 09/03, ca. 350 S., EUR 2.900,00
- Der Markt für Abrechnungsdienstleistungen in der Energiewirtschaft, 2. Aufl.,** 07/03, 820 S., EUR 3.300,00
- IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft,** 06/03, 438 S., EUR 2.900,00

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

trend:research

Institut für Trend- und Marktforschung