Abrechnung, Zählerwesen und Kundenservice
Potenzialstudie

Heizkostenverteilung und -abrechnung

Markt, Potenziale und Strategien, 3. Auflage

Die Studie umfasst 994 Seiten und ist ab sofort verfügbar

trendresearch.de

- → **Rechtliche und wirtschaftliche Grundlagen**
- → **Geschäftsprozesse und Organisationsaufbau**
- → **Produkt und Dienstleistungsspektrum, Preise für Heizkostenverteilungs- und -abrechnungsleistungen**
- → **Marktvolumen und Marktprognose**
- → **Strategien für Marktverteidigung, Marktauf- und Marktausbau**
- → **Vergleich der Ergebnisse mit den Vorauflagen**

Die fünf großen Dienstleister Techem, ista, Brunata-Metrona, Minol und Kalorimeta konnten ihre Marktstärke zusätzlich ausbauen und nehmen nun einen Anteil von mehr als 80 Prozent des heutigen Marktes für Heizkostenverteilung und -abrechnung ein. So gestaltet sich ein Markteintritt für neue Wettbewerber schwieriger. Welche Chancen und Risiken mit einer Marktpositionierung verbunden sind und welche Strategien für die Markteinsteiger ergriffen werden müssen, um sich gegenüber den etablierten Unternehmen zu behaupten, wird in der aktuellen Auflage dieser Potenzialstudie aufgezeigt.

Um eine optimale Positionierung im Markt zu erlangen, sind allerdings nicht nur die richtigen Strategien wichtig. So begünstigt das Thema Energieeffizienz neue Produkte etablierter Dienstleister wie auch der Markteinsteiger. Die Messdienstleister bieten bereits neue Dienstleistungen wie die Energieberatung an und arbeiten außerdem an neuen Produkten (siehe Abb. 1) bspw. den Rauchmeldern.

Wichtiger Markttreiber für die Wohnungs- und Immobiliengesellschaften ist die technische Entwicklung (Migration zu FHKV), die in der Vorauflage von 2007 und innerhalb der aktuellen Befragung als entscheidender Trend angegeben wurde. Die seit Anfang 2009 in Kraft getretene novellierte Heizkostenverordnung treibt diese Entwicklung voran, da nun sämtliche Warmwasserverteiler, die vor 1987 montiert wurden und vor 1981 installierte Geräte zur Verbrauchserfassung bis Ende 2013 auszutauschen sind.

Im Rahmen der Potenzialstudie werden Geschäftsprozesse und Unternehmensportfolios für etablierte Dienstleister wie auch Markteinsteiger, EVU und bspw. auch Hersteller aufgezeigt. Um eine starke Marktposition durch eine optimale Entscheidungsvorlage für das weitere strategische Handeln des eigenen Unternehmens erlangen zu können, werden des Weiteren veränderte Rahmenbedingungen (z.B. die Novelle der HeizkV) wie auch die Themen Kooperationen und Fremdvergaben hinzugezogen.

Somit bietet die Potenzialstudie „alten“ und „jungen“ Marktakteuren zahlreiche Informationen für das erfolgreiche unternehmerische Agieren durch das Beantworten u.a. folgender Fragestellungen:

- Welche Möglichkeiten bieten sich durch Fremdvergabe? Welche Vor- und Nachteile ergeben sich?
- Wie lassen sich Optimierungsmöglichkeiten nutzen?
- Wo liegen Stärken und Schwächen der Anbieter? Welche Möglichkeiten ergeben sich dadurch für die Wettbewerber?
- Welche Organisationsmodelle bestehen, welche sind zur Positionierung geeignet?
- Welche Produkte planen die Anbieter? Wie gestaltet sich die Realisierung (bspw. Zusammenarbeit mit externen Unternehmen)?
- Was für Möglichkeiten ergeben sich in neuen Handlungsfeldern wie Smart Home, Fernauslesung und Produktverschmelzung?
- Wie hat sich der Markt im Vergleich zur Vorauflage entwickelt?

trend:research
Institut für Trend- und Marktforschung
Bremen – Köln – Stuttgart

value through information.

Parkstraße 123 · 28209 Bremen · Tel.: 0421 . 43 73 0-0 · Fax: 0421 . 43 73 0-11 · www.trendresearch.de · info@trendresearch.de

Ziel und Nutzen der Studie

Die Studie bietet eine optimale Entscheidungsgrundlage für das Agieren im Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung.

Geschäftsprozesse, Fremdvergaben und Kooperationen in der Heizkostenverteilung verbunden mit den aktuellen Rahmenbedingungen werden aufgezeigt. Zusätzlich werden aktuelle Preise für Dienstleistungen bzw. Hardware dargestellt wie auch das Produkt- und Dienstleistungsspektrum näher betrachtet. Dadurch ergeben sich verschiedene Anforderungen für und an die Anbieter, die in dieser Studie vertieft werden. Eine detaillierte Marktbetrachtung und szenariospezifische Prognose der Marktentwicklung ermöglichen Messdienstleistern und EVU die zielgerichtete Ausrichtung an Marktpotenzialen. Die Studie gibt dabei Markteinsteigern wichtige Einblicke in den Markt. Des Weiteren unterstützt sie etablierte Marktakteure dabei, Potenziale zu erkennen und erfolgreich auf dem Markt zu agieren.

Methodik

trend:**research** setzt verschiedene Field- und Desk-Research-Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) flossen für die Potenzialstudie 99 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft
- Messdienstleister
- EVU

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mit Hilfe der o. g. Interviews und Expertengespräche erarbeitet. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führte zu abgesicherten Aussagen über Wettbewerb, Trends und Strategien.

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an Messdienstleister, EVU sowie Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft und hilft diesen Unternehmen, die weitere Entwicklung einzuschätzen und die eigene Strategie/ Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführer, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Bereichsleitungen.

Heizkostenverteilung und -abrechnung – Markt, Potenziale u

Inhalt der Studie

1 Management Summary 23

2 Allgemeine Grundlagen 75
2.1 Einführung und Problemstellung 75
2.2 Ziele und Nutzen der Studie 78
2.3 Zielgruppen 81
2.4 Aufbau der Studie 82
2.5 Abgrenzung 86
2.6 Methodik 88
2.7 Begriffsdefinitionen 98
2.7.1 Nebenkosten 98
2.7.2 Heizkosten 98
2.7.3 Betriebskosten 101
2.7.4 Heizkostenverteilung 102
2.7.5 Heizkostenabrechnung 102
2.7.6 Gradtagzahl und Heizgradtage 103
2.7.7 Abrechnung von Strom, Gas, Wasser und Wärme 103
2.7.8 Zählerwesen/ Metering 105
2.7.9 Messstellenbetreiber 105
2.7.10 Messdienstleister 107
2.7.11 Submetering 108
2.7.12 Smart Metering 109
2.7.13 Smart Submetering 112
2.7.14 Smart Home 113
2.7.15 Nutzungseinheit 115
2.7.16 Verbrauchseinheit 115
2.7.17 Liegenschaft und Flurstück 115
2.7.18 Outsourcing und Ausgründung 116
2.7.19 Weitere Sourcing-Varianten 117
2.7.20 Wohnungswirtschaft und Immobilienwirtschaft 117

3 Rahmenbedingungen 120
3.1 Ausgangssituation im Wohnungs- und Immobilienmarkt 120
3.1.1 Demographische Rahmenbedingungen und Entwicklungen 121
3.1.2 Rahmenbedingungen in der Wohnungswirtschaft 128
3.1.2.1 Gesamtgesellschaftliche Rahmenbedingungen 128
3.1.2.2 Spezifische Rahmenbedingungen in der Wohnungswirtschaft 149
3.1.3 Rahmenbedingungen in der Immobilienwirtschaft 152
3.1.4 Exkurs: Ausgewählte Rahmenbedingungen im Contracting 156
3.2 Ausgangssituation im Markt für Messdienstleistungen in der Heizkostenverteilung 161
3.3 Ausgangssituation in der Versorgungswirtschaft 163
3.4 Ausgangssituation im Abrechnungsmarkt bei Strom und Gas 173
3.5 Ausgewählte rechtliche Grundlagen in der Heizkostenverteilung und -abrechnung 178
3.5.1 Heizkostenverordnung und Änderungen durch Novellierung 2009 178
3.5.2 AVB FernwärmeV 181
3.5.3 DIN EN 834, EN 835 183
3.5.4 Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz (EEWärmeG) 184
3.5.5 Weitere 187
3.6 Ausgewählte Wohnungs- und Immobilienrechtlich relevante Aspekte 189
3.6.1 Richtlinie zur Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden 189
3.6.2 Richtlinie zur Endenergieeffizienz und zu Energiedienstleistungen 190
3.6.3 Energieeinsparverordnung (EnEV) 193
3.6.4 Gesetze und Verordnungen zum Messwesen 198
3.6.4.1 Europäische Messgeräterichtlinie/ Measurement Instrument Directive (MID) 198
3.6.4.2 Eichgesetz (EichG) und Eichordnung (EO) 201
3.7 Ausgewählte rechtliche Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft 206
3.7.1 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) 206
3.7.2 Integriertes Energie- und Klimaschutzprogramm (IEKP) 213
3.7.3 Gesetz zur Öffnung des Messwesens: Novellierung des § 21b Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) 218
3.7.4 Messzugangsverordnung (MessZV) 227
3.7.5 Turnusverkürzung Ablesung/ Auslesung 239
3.7.6 Grundversorgungsverordnung 240
3.7.6.1 Abrechnungsmodus 241
3.7.6.2 Berücksichtigung von Kundeneinwänden 243
3.7.6.3 Zulässigkeit von Sperrungen 243
3.7.6.4 Sperrfristen 245
3.8 Zusammenführung und Konsequenzen 246
3.8.1 Zusammenführung der Rahmenbedingungen 246
3.8.2 Auswirkungen der Rahmenbedingungen auf die Marktteilnehmer 248

4 Geschäftsprozesse, Organisationsaufbau und Kooperationen in Heizkostenverteilung und -abrechnung 251
4.1 Überblick: Heizkostenverteilungs- und -abrechnungsprozesse 252
4.2 Detailbetrachtung 256
4.2.1 Zählerwesen und -bewirtschaftung 256
4.2.2 Ab- bzw. Auslesung 257
4.2.3 Heizkostenabrechnung und -verteilung 258
4.2.4 Druck, Verpostung und Versand 262
4.2.5 Kunden-/ Nutzerservice 262
4.2.6 Forderungsmanagement 264
4.3 Akteure auf Prozessebene 268
4.3.1 Eigentümer 268
4.3.2 Mieter 269
4.3.3 Energieversorger 269
4.3.4 Messdienstleister 270
4.3.5 Verwalter 270
4.3.6 Zusammenfassung 271
4.4 Organisationsformen und -aufbau in Heizkostenverteilung und -abrechnung bei Energieversorgern 272
4.4.1 Übersicht 272
4.4.2 Modelloptionen 275
4.4.3 Status quo: Marktauftritt von Energieversorgern 281
4.5 Synergiepotenziale 284
4.5.1 Synergien für Energieversorger im HKV-/ HKA-Markt 284
4.5.1.1 Geräte- und Zählerwesen 285
4.5.1.2 Ablesung 287
4.5.1.3 Datenverarbeitung und Abrechnungsdurchführung 289
4.5.1.4 Druck, Verpostung und Versand 291
4.5.1.5 Kundenservice 292
4.5.1.6 Forderungsmanagement 294
4.5.2 Synergien für Heizkostenverteiler und -abrechner im Abrechnungsmarkt Strom und Gas 295
4.5.2.1 Zählerwesen und -bewirtschaftung 296
4.5.2.2 Ablesung 297
4.5.2.3 Energiedatenmanagement 297
4.5.2.4 Abrechnung 298
4.5.2.5 Druck, Verpostung und Versand 299
4.5.2.6 Forderungsmanagement 300
4.5.2.7 Kundenservice 300
4.5.3 Zusammenfassung 301
4.6 Bedeutung von Skaleneffekten 304
4.7 Optimierungsbedarf 307
4.8 Kooperationen und Partnerschaften 311
4.8.1 Eckpunkte einer Kooperation 311
4.8.2 Beispiel: Partnersuche 316
4.8.3 Die Kooperationsbilanz 321
4.8.4 Erfolgsfaktoren von Kooperationen 322
4.8.5 Kooperationsansätze im HKV-Bereich 323
4.8.5.1 Kooperationen zwischen Messdienstleistern 324
4.8.5.2 Kooperationen zwischen Messdienstleistern und Versorgern 326
4.8.5.3 Kooperationen zwischen Energieversorgern 327
4.8.5.4 Kooperationen zwischen Energieversorgern und (branchen-) externen Dienstleistern 331
4.8.5.5 Kooperationen zwischen Energieversorger/ Messdienstleister und Technologielieferant/ IT-Hersteller 332
4.8.5.6 Kooperationen zwischen Abrechnungsdienstleister Strom/ Gas und HKV-Dienstleistern bzw. Energieversorgern 333
4.8.5.7 Kooperationen zwischen Messdienstleistern, Wohnungs-/ Immobilienwirtschaft und Technologieherstellern 334

5 Produkt-, Dienstleistungsspektrum und Fremdvergaben 336
5.1 Produkt- und Dienstleistungsspektrum 337
5.1.1 Übersicht 337
5.1.2 Produktbereiche 340
5.1.2.1 Bereich Hardware 342
5.1.2.2 Bereich Technik- und Messgerätedienstleistungen 345
5.1.2.3 Bereich Verbrauchsdaten- und Ablesedienstleistungen 348
5.1.2.4 Bereich Heizkostenverteilungs- und -abrechnungs-dienstleistungen 350
5.1.2.5 Sonstige Dienstleistungen und zusätzliche Leistungsbereiche 351
5.1.2.5.1 Contracting 353
5.1.2.5.2 Rauchmelder 356
5.1.3 Produktansätze 359
5.1.3.1 Baukastenprinzip 360
5.1.3.2 Full Service 362
5.1.3.3 Integration von Services für Wohnungswirtschaft/ Eigentümer 364
5.1.3.3.1 Heizkostenabrechnung inklusive Nebenkosten 364
5.1.3.3.2 Heizkostenabrechnung inklusive Versorgungslieferung 365
5.1.3.4 Zusammenfassung und Vergleich zu den Vorauflagen 365
5.2 Preise für Verteil- und Abrechnungsleistungen 367
5.2.1 Vorbemerkungen 367
5.2.2 Hardware 368
5.2.2.1 Hardware-Verkauf 368
5.2.2.2 Hardware plus Wartung 370
5.2.3 Gerätemiete 371
5.2.4 Ausgewählte Prozesse/ Dienstleistungen 373
5.2.5 Wertschöpfung im Gesamtprozess 378
5.2.6 Zusammenfassung und Vergleich zu den Vorauflagen 381
5.3 Fremdvergabe von Messdienstleistungen in der Heizkostenverteilung 383
5.3.1 Fremdvergabe durch Wohnungs- und Immobiliengesellschaften 383
5.3.1.1 Status quo in der Fremdvergabe 384

und Strategien, 3. Auflage

5.3.1.1.1 Wärmelieferung und technische Dienstleistungen 385
5.3.1.1.2 Prozesse der Ablesung 389
5.3.1.1.3 Prozesse der Abrechnung 392
5.3.1.1.4 Weitere Prozesse 395
5.3.1.2 Zufriedenheit mit der Leistungserbringung 397
5.3.1.3 Kriterien einer Fremdvergabe 402
5.3.1.4 Kundenanforderungen an Messdienstleister 404
5.3.1.5 Wahrgenommene Alleinstellungsmerkmale von Messdienstleistern 405
5.3.1.6 Wechselbereitschaft von Wohnungs- und Immobiliengesellschaften 408
5.3.1.7 Einschätzung der Positionierung von EVU im HKV-/ HKA-Bereich 410
5.3.1.8 Zusammenfassung und Vergleich zu den Vorauflagen 411
5.3.2 Dienstleistungsangebot und Fremdvergabe durch Energieversorgungsunternehmen 417
5.3.2.1 Übersicht 421
5.3.2.2 Fremdvergabe und „Wertschöpfungsverteilung“ 424
5.3.2.2.1 Zähler- und Gerätewesen 425
5.3.2.2.2 Ablesung 428
5.3.2.2.3 Weitere Prozesse 432
5.3.2.3 Modelle zur Leistungserbringung aus Sicht eines Energieversorgers 436
5.3.2.4 Zusammenfassung und Vergleich zu den Vorauflagen 437
5.4 Handlungsfelder in der Dienstleistungserbringung 439
5.4.1 Smart Home/ Home Automation und Facility Management 442
5.4.2 Spartenübergreifende Auslesung/ Fernauslesung im Querverbund 447
5.4.3 „Produktverschmelzung“ 452
5.4.4 Erweiterung des Dienstleistungsangebots 454
5.4.5 Online/ Self Service 454

6 Technologien und Systeme 459
6.1 Gerätearten 459
6.1.1 Heizkostenverteiler nach dem Verdunsterprinzip (VHKV) 460
6.1.1.1 Beispiel Minol – Minotherm II 465
6.1.1.2 Beispiel ista Exemper® 467
6.1.2 Heizkostenverteiler mit elektrischer Energieversorgung (EHKV) 468
6.1.2.1 Beispiel Techem – elektronischer Heizkostenverteiler vario S III 472
6.1.2.2 Beispiel KUNDO – EHKV 202S 474
6.1.2.3 Beispiel KALORIMETA - electronic K 1.4 kompakt 476
6.1.3 Heizkostenverteiler mit Fernwirkfunktionen (FHKV) 478
6.1.3.1 Beispiel doprimo 3 radio net 479
6.1.3.2 Beispiel techem FHKV data III 483
6.1.3.3 Beispiel BRUNATA-METRONA Telemetric plus 485
6.2 Weitere Technologien 489
6.2.1 Wärmemengenzähler 489
6.2.2 Ultraschall-Wärmezähler 492
6.2.3 Bus- und Systemlösungen 494
6.2.4 Card-basierte Systeme 496
6.3 Hausverwaltungs- und HKV-IT-Systeme 498
6.3.1 DOMUS – DOMUS 4000 Hausverwalterprogramm 501
6.3.2 Aareon – SAP- und ERP- Lösungen 507
6.3.2.1 GES – Umlagenabrechnung 507
6.3.2.2 WohnData 508
6.3.2.3 Blue Eagle 512
6.3.3 thermis – Thermowin 514
6.3.4 Somentec – XAP.house 515
6.4 Energie-Abrechnungssysteme mit HKV-Funktionalität 519
6.4.1 SDK – SDK.ProviderSuite 519
6.4.2 SAP - IS-U/ IS-RE 520
6.4.3 Schleupen CS 525
6.4.4 Wilken ENER:GY 528
6.5 Online-Service in der HKV-Abrechnung 531
6.5.1 Übersicht 531
6.5.2 Praxislösungen 531
6.5.2.1 Beispiel Minol direct 531
6.5.2.2 Beispiel eddi 24 536
6.5.2.3 Beispiel Techem online Services 540
6.5.2.4 Beispiel W-Serv 543
6.5.2.4.1 Benutzeroberfläche 544
6.5.2.4.2 Zielgruppe 545
6.6 Status quo bei Wohnungs- und Immobiliengesellschaften sowie Energieversorgungsunternehmen 546
6.6.1 Miete und Ablesung 546
6.6.2 Hersteller und Technologien 550
6.6.3 Exkurs zu Befragungsergebnissen der zweiten Auflage der Studie 554
6.6.4 Schnittstellen und Anbindungen 557
6.7 Einfluss Smart Home/ Smart Metering 559

7 Der Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung 565
7.1 Methodik: Szenarioanalyse 567
7.1.1 Überblick 567
7.1.2 Exkurs: Exogene und endogene Schocks/ Impacts 570
7.2 Grundannahmen und Prämissen 572
7.2.1 Annahmen für alle Szenarien 572
7.2.2 Überblick über szenariospezifische Annahmen 578
7.2.2.1 Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen 579
7.2.2.2 Wohnungs- und Immobilienwirtschaftliche Rahmenbedingungen 580
7.2.2.3 HKV-spezifische Rahmenbedingungen 581
7.2.2.4 Entwicklung bei HKV-Technologien 582
7.2.2.5 Entwicklung der Anforderungen an Dienstleister im HKV-Markt 584
7.2.2.6 Entwicklung des Wettbewerbs im Bereich HKV 585
7.3 Marktentwicklung nach Jahren und Szenarien bis 2019 588
7.3.1 Markttreiber und Markthemmnisse 588
7.3.2 Preise und Preisentwicklung 591
7.3.2.1 Preisindizes nach Dienstleistungsmodell 593
7.3.2.2 Preisindizes bei Heizkostenverteilern 597
7.3.3 Hardwareseitige Mengen und Mengenentwicklung 600
7.3.4 Gesamtmarkt und Teilmärkte: Marktpotenzial und Marktvolumen bis 2019 606
7.3.4.1 Gesamtmarkt 606
7.3.4.2 Teilmärkte nach Geräteart 609
7.3.4.3 Teilmärkte nach Dienstleistungsmodell 612
7.3.4.3.1 Verkauf 613
7.3.4.3.2 Vermietung 616
7.3.4.3.3 Wartung 619
7.4 Exkurs: Der Markt für Messstellenbetrieb und Messdienstleistungen 622

8 Wettbewerb 630
8.1 Wettbewerb bei Heizkostenverteilung und -abrechnung 631
8.1.1 Quantitative Übersicht über die Wettbewerber 631
8.1.2 Qualitative Übersicht über die Wettbewerber 637
8.1.2.1 Die großen „Fünf“ 638
8.1.2.2 Weitere (potenzielle) Wettbewerber 641
8.1.2.3 Kundenservice und Forderungsmanagement 643
8.1.3 Bekanntheit und Image 644
8.1.3.1 Bekanntheit von Wettbewerbern 644
8.1.3.2 Image von Wettbewerbern 652
8.1.3.3 Zusammenführung und Vergleich zu den Vorauflagen 658
8.2 Wettbewerb im Abrechnungsmarkt Strom/ Gas 661
8.2.1 Qualitative Wettbewerbsdarstellung 661
8.2.2 Wettbewerber am Abrechnungsmarkt für Strom und Gas 664
8.2.3 Wettbewerb in Teilmärkten 667
8.2.3.1 Zählerwesen 668
8.2.3.2 Ablesung 671
8.2.3.3 Abrechnungsdurchführung 673
8.2.3.4 Druck, Verpostung und Versand 675
8.2.3.5 Kundenservice in der Energiewirtschaft 678
8.2.3.6 Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft 681
8.3 Ausgewählte Wettbewerbsprofile 685
8.3.1 Ausgewählte Wettbewerbsprofile: HK-Dienstleister 685
8.3.1.1 BFW Werner Völk GmbH 685
8.3.1.2 BRUNATA-METRONA-Gruppe 688
8.3.1.3 EAD Energieabrechnungssysteme GmbH 692
8.3.1.4 Fachvereinigung Heizkostenverteiler, Wärmekostenabrechnungen e.V. 695
8.3.1.5 GEMAS Gesellschaft für Energiemess- und Auswertungssysteme GmbH 699
8.3.1.6 ista Deutschland GmbH 702
8.3.1.7 KALORIMETA AG & Co. KG 708
8.3.1.8 Minol Messtechnik W. Lehmann GmbH & Co. KG 713
8.3.1.9 Metering Service Gesellschaft mbH 721
8.3.1.10 Semeco GmbH 725
8.3.1.11 Techem GmbH 727
8.3.1.12 W-SERV GmbH 731
8.3.2 Ausgewählte Technologieanbieter und Dienstleister im Bereich Heizkostenverteilung 734
8.3.2.1 Aareon AG 734
8.3.2.2 eddi24 GmbH 739
8.3.2.3 Somentec Software AG 742
8.3.3 Ausgewählte Energieversorger mit Dienstleistungen im Bereich Heizkostenverteilung 746
8.3.3.1 Energieversorgung Gera GmbH 746
8.3.3.2 E.ON Hanse AG 750
8.3.3.3 EWE AG 756
8.3.3.4 Mark-E Aktiengesellschaft 764
8.3.3.5 RWE AG 768
8.3.3.6 Siegener Versorgungsbetriebe GmbH 774
8.3.3.7 Stadtwerke Essen AG 778
8.3.3.8 Stadtwerke Flensburg GmbH 782
8.3.3.9 Heidelberger Stadtwerke GmbH 787
8.3.3.10 Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH 791
8.3.3.11 Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG 794
8.3.3.12 Stadtwerke Speyer GmbH 798
8.3.3.13 Vattenfall Europe AG 801

9 Trends, Chancen und Risiken 807
9.1 Trends 808
9.1.1 Markttrends im Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung 809
9.1.1.1 Trends bei Heizkostenverteilern/ -abrechnern (Anbieterseite) 815
9.1.1.2 Wettbewerbstrends 817
9.1.1.3 Trends bei Energieversorgern im Zusammenhang mit Heizkostenverteilung und -abrechnung 819
9.1.2 Strategietrends 821
9.1.2.1 Messdienstleister 821
9.1.2.2 Energieversorger 825
9.1.2.3 Wohnungs- und Immobiliengesellschaften 827
9.1.3 Technologietrends 828
9.2 Chancen und Risiken 830
9.2.1 Chancen und Risiken für Messdienstleister 831
9.2.2 Chancen und Risiken im HKV-/ HKA-Markt 835
9.2.3 Chancen und Risiken im Abrechnungsmarkt Strom/ Gas 842
9.2.4 Chancen und Risiken für Energieversorger 848
9.2.5 Chancen und Risiken für Wohnungs- und Immobiliengesellschaften 854
9.2.6 Chancen und Risiken für Hersteller und Systemanbieter 858

10 Strategieoptionen 862
10.1 Einleitung und Strategiedefinition 862
10.2 Einfluss von Rahmenbedingungen auf die Strategie 865
10.3 Erfolgsfaktoren 869
10.3.1 Strategische Erfolgsfaktoren 869
10.3.2 Operative Erfolgsfaktoren 872
10.4 Strategieausrichtung für etablierte Messdienstleister 873
10.4.1 Aufbau, Ausbau und Erhalt von Marktbarrieren 873
10.4.2 (Multiple) Kundenbindung 876
10.4.3 Technologiemigration 878
10.4.4 Diversifikation: Erschließung neuer Märkte 880
10.4.5 Preis 883
10.4.6 Qualität 886
10.4.7 Internationalisierung 888
10.4.8 Akquisition 890
10.4.9 Service-Strategie: Self-Service-Angebote 892
10.4.10 Produkte und Dienstleistungen 894
10.4.11 Integrated Billing 896
10.4.12 Innovation 898
10.4.13 Benchmarking 900
10.5 Strategieausrichtung für neue Wettbewerber/ Energieversorger 904
10.5.1 Markteintritt 904
10.5.2 Kooperation 908
10.5.3 Kundenbindung 913
10.5.4 Nischenbesetzung 915
10.5.5 Erschließung anderer Abrechnungsmärkte 918
10.5.6 Benchmarking 922
10.6 Gesamtstrategien 923
10.6.1 Gesamtstrategie für etablierte Messdienstleister 923
10.6.2 Gesamtstrategie für neue Wettbewerber/ Energieversorger 925
10.6.3 Fazit und Vergleich zu den Vorauflagen 926

11 Ausblick 930
11.1 Einleitung 931
11.2 Der Markt für Heizkostenverteilung 2020 932
11.3 Wettbewerb 2020 936
11.3.1 Qualitative Wettbewerbsentwicklung 936
11.3.2 Marktakteure und New Entrants 938
11.4 Entwicklung des Kunden- und Nutzerverhaltens 940
11.5 Technologieentwicklungen 942
11.6 Kooperationen und Handlungsmodelle 946
11.6.1 Kooperationen 946
11.6.2 Handlungsmodelle 947
11.7 Schlussfolgerungen 952

12 Praxistipps 954
12.1 Heizkostenverteilung für Stromversorger, Gasversorger oder Multi Utilities 954
12.1.1 Zeitpunkt des Break Even für Neueinsteiger 956
12.1.2 Umstieg vom Messdienstleister zum Full-Service-Anbieter 957
12.1.3 Investitionen und Markterschließungskosten für neue Wettbewerber 959
12.2 Reaktionsmöglichkeiten etablierter Marktakteure 962
12.2.1 Chancen durch die Liberalisierung des Messstellenbetriebs bei Strom/ Gas für Heizkostenverteiler 962
12.2.2 Wachstumschancen für Heizkostenverteiler im stagnierenden Markt 964
12.3 Entscheidungsgrundlage Business-Plan 966
12.3.1 Aufbau 967
12.3.2 Adressaten und Nutzen 969

13 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis 973
13.1 Abbildungsverzeichnis 973
13.2 Tabellenverzeichnis 991

Die Studie umfasst 994 Seiten. Aufgrund der laufenden Einarbeitung können sich die Inhalte noch leicht ändern.

www.trendresearch.de

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. 12-0406-3)
»Der Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung (3. Auflage)«
zum Preis von EUR 4.200,00
und ⌊__⌋ zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

○ Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:**research**.

○ Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **2009** zu.

○ Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice** zu.

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 12-0805-250

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 Energie- und Telekommunikationsmärkten.

trend:**research** liefert Studien, Informationen und Untersuchungen an über 90% der größeren Energieversorgungsunternehmen (EVU) und unterstützt damit existentielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

Konditionen

Die Potenzialstudie **»Der Markt für Heizkostenverteilung und -abrechnung (3. Auflage)«** kostet 4.200,00 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.

Weitere Studien

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

- ○ **Informatorisches Unbundling und Öffnung des Messwesens: Wer profitiert, wer verliert? Gegenüberstellung der Player am Markt und der Auswirkungen der aktuellen Rahmenbedingungen:**
  November 2009, ca. 800 S., EUR 3.900,00
- ○ **Telefonzentrale, Call Center und Customer Service Center: Kundenservice in der Energiewirtschaft (4. Auflage):**
  August 2009, 894 S., EUR 4.200,00
- ○ **Der Markt für Messdienstleistungen (Strom, Gas): Prozesse Kennzahlen, Entwicklungen, Lösungen:**
  Mai 2009, 972 S., EUR 4.200,00
- ○ **Outsourcing der Energieliefer-Abrechnung: Prozessoptimierung, höhere Flexibilität, Synergieeffekte, Kostenreduzierung und -transparenz:**
  Juli 2009, 1.279 S., EUR 4.200,00
- ○ **Customer-Self-Service in der Energiewirtschaft: Prozessoptimierung und Einsparpotenziale (2. Auflage):**
  Juni 2009, 1.049 S., EUR 4.200,00
- ○ **Netznutzungsentgeltabrechnung: Prozesse, Systeme, Einsparpotenziale:**
  Februar 2009, 911 S., EUR 4.400,00
- ○ **Smart Metering (2. Auflage) - Deutschland vor dem Roll-out?: Projekte, Technologieentwicklung, Bewertungen:**
  Oktober 2008, 944 S., EUR 4.900,00
- ○ **Energiedatenmanagement bei EVU: Systeme, Prozesse, Herausforderungen:**
  geplant, ca. 500 S., EUR 4.400,00

trend:**research**
Institut für Trend- und Marktforschung

● Bremen ● Köln ● Stuttgart

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter www.trendresearch.de abrufen.
©trend:**research**, 2009

● trend:**research** GmbH ● HRB 19961 AG Bremen ● Parkstraße 123 ● 28209 Bremen ● Tel.: 0421 . 43 73 0-0 ● Fax: 0421 . 43 73 0-11 ● www.trendresearch.de ● info@trendresearch.de ● Deutsche Bank ● Sparkasse Bremen ● IBAN DE47 2907 0024 0239 0839 00 ● IBAN DE77 2905 0101 0008 0284 09 ● BIC DEUTDEDBBRE ● BIC SBREDE22XXX