



Kennzahlen in Messstellenbetrieb und Abrechnung (Energielieferung und Netznutzung)

Preise, Produkte, Service Level, Prozesse (2. Auflage)

Die aktuell erstellte Studie umfasst **1.335 Seiten** und ist **ab sofort** verfügbar.

trend:research

- Kennzahlen, Service Level und Erklärungsfaktoren in den Teilprozessen der Abrechnung
 - Messstellenbetrieb/Messdienstleistung
 - Lieferantenwechsel/Messstellenbetreiberwechsel
 - Energiedatenmanagement
 - Abrechnungsdurchführung
 - Druck/Verpostung/Versand
 - Forderungsmanagement
 - Kundenservice
 - Abrechnungs-IT

- Rahmenbedingungen und deren Entwicklung
 - Prozesse und Schnittstellen
 - Prozesse und Dienstleistungsinhalte im Messstellenbetrieb und in der Abrechnung
 - Status quo der Fremdvergabe
 - Wettbewerbsstruktur
 - Aktuelle Trends, Chancen und Risiken
 - Strategien

Die Erhebung von Kennzahlen bildet eine Grundvoraussetzung für Unternehmen, um sich am Markt behaupten zu können. Durch die Kenntnis der eigenen Prozesskosten können EVU und auch Dienstleister Vergleiche mit anderen Unternehmen vornehmen und ihre Prozesse optimieren.

Zudem geben die Preise der Dienstleister und das Wissen über die eigenen Prozesskosten der EVU diesen einen ersten Hinweis, ob bei einzelnen Prozessen durch eine Fremdvergabe Kostensenkungspotenziale realisiert werden können.

Innerhalb der einzelnen Teilprozesse der Abrechnung ist ein unterschiedlicher Grad der Fremdvergabe zu erkennen. Während Prozesse wie Messdienstleistung, Druck/Verpostung/Versand oder das gerichtliche Mahnwesen häufig an externe Dienstleister fremdvergeben werden, erfolgt im Kerngeschäftsbereich der Abrechnungsdurchführung bzw. Energiemarktdienstleister, eher selten eine Fremdvergabe. Dies ist u. a. auch darauf zurückzuführen, dass im Bereich der Abrechnungsdurchführung sensible Kundendaten vorliegen. Die Prozesse im Kundenservice (abgesehen von der Anrufannahme im Call Center) werden ebenfalls eher selten an externe Dienstleister vergeben, da hiermit der direkte Kundenkontakt verbunden ist.

Bei einer Fremdvergabe von Leistungen an externe Dienstleister sind den Vertriebsgesellschaften in erster Linie die geringen Kosten im Betrieb sehr wichtig (vgl. Abb. links). Darüber hinaus soll das eigene Personal entlastet, individuelle Anforderungen umgesetzt und den einzelnen Leistungen Preise zugeordnet werden.

Trotz der vielen Vorteile einer Kennzahlenerhebung werden von den EVU (Vertriebs- und Netzgesellschaften) derzeit eher selten Kennzahlen erhoben. Zudem werden bei einer Fremdvergabe zwischen EVU und Dienstleistern häufig keine Service Level vereinbart.

Vor dem Hintergrund der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen (MaBiS, WiM etc.) und der damit verbundenen Kosten (inkl. Aufwand) entscheidet das Wissen über eine optimale Prozessgestaltung und die marktüblichen Service Level zunehmend über das Bestehen im Wettbewerb. Transparenz der Prozesse, v. a. in Bezug auf Kosten und Preise, unterstützen Dienstleister dabei ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio neu zu organisieren und zu standardisieren und somit neue Marktpotenziale zu erschließen.

Vor diesem Hintergrund beantwortet die Studie u. a. die folgenden Fragestellungen:

- Wie wirken sich die Rahmenbedingungen auf Teilprozesse des Messstellenbetriebs und der Abrechnung aus?
- Wie ist der Status quo bei der Kennzahlenerhebung und der Fremdvergabe?
- Welche Kennzahlen lassen sich erheben und welche eignen sich zum Vergleich?
- Welche Service Level werden üblicherweise in den Teilprozessen der Abrechnung erhoben?
- Wer sind die führenden Wettbewerber bzw. Dienstleister?
- Welche Trends sind im Bereich Messstellenbetrieb und Abrechnung zu beachten und welche Chancen und Risiken ergeben sich daraus für die Marktteilnehmer?

Bewertung von Anforderungen bei einer Fremdvergabe (gestützt)
(Vertriebsgesellschaften, n=16)

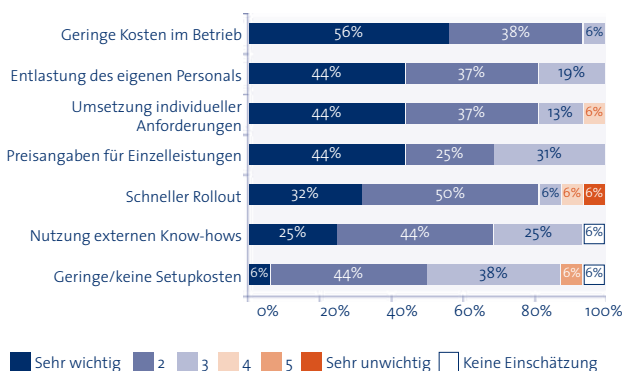


Abbildung: Bewertung von Anforderungen bei einer Fremdvergabe

Kennzahlen in Messstellenbetrieb und Abrechnung (En

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 Messstellenbetrieb und in der Abrechnung (Energieförderung und Netznutzung) stehen, gegeben. Hierbei werden wichtige Kennzahlen aus allen Bereichen des Messstellenbetriebs und der Abrechnung dargestellt. Dadurch wird die Möglichkeit für Unternehmen geboten, eigene Prozessabläufe und -kosten zu vergleichen.

Durch die Kenntnis relevanter interner sowie externer Kennzahlen kann für EVU und (Abrechnungs-) Dienstleister ein erster Leistungsvergleich erfolgen.

Methodik

trend:research setzt verschiedene Desk und Field Research Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) flossen in die Strategiestudie über 50 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Messstellenbetreiber
- Vertriebsgesellschaften
- Netzesellschaften
- (Abrechnungs-)Dienstleister

Darüber hinaus wurde im Rahmen der Studierstellung auf vorhandene relevante Studien zurückgegriffen und somit auf über 600 Experten-gespräche aus den Bereichen:

- Messstellenbetrieb
- Messdienstleistungen
- Energiedatenmanagement
- Energieliefer-Abrechnung
- Netznutzungsentgeltabrechnung
- Forderungsmanagement
- Call Center, Telefonzentrale und Customer Service Center
- Abrechnungs-IT

An wen sich die Studie richtet

Die Strategiestudie richtet sich an Netzbetreiber, Lieferanten, Abrechnungsdienstleister, Messstellenbetreiber, Messdienstleister und weitere Dienstleister und hilft diesen Unternehmen, über die Kenntnis wesentlicher Kennzahlen die eigenen Prozessabläufe und Kostenstrukturen auf den Prüfstand zu stellen. Dienstleister erhalten die Möglichkeit, marktübliche Preise für Leistungen im Messstellenbetrieb und in der Abrechnung für einen Vergleich der eigenen Preisstrukturen heranzuziehen. Der Nutzen ergibt sich v. a. für Vorstände, Geschäftsführung sowie für die einzelnen Fachabteilungen wie Messstellenbetrieb, Messdienstleistung, Energiedatenmanagement, Abrechnung, Forderungsmanagement, Kundenservice und IT.

1	Summary	22	4.2.5	Energiedatenmanagement	331
1.1	Executive Summary	22	4.2.6	Abrechnungsdurchführung	335
1.2	Management Summary	31	4.2.7	Druck, Verpostung und Versand	342
			4.2.8	Forderungsmanagement	348
			4.2.9	Kundenservice	358
2	Allgemeine Grundlagen	80	4.2.10	Abrechnungs-IT	365
2.1	Ausgangsüberlegungen und -lage	80	4.3	Marktakteure, Datenübertragungspflichten und -rechte	371
2.2	Zielsetzung	81	4.3.1	Bilanzkoordinator	373
2.3	Methodik und Studiendesign	83	4.3.2	Bilanzkreisverantwortlicher (BKV)	374
2.4	Begriffsdefinitionen	102	4.3.3	Energiehändler	375
2.4.1	Abrechnung/Billing	102	4.3.4	Energielieferant	376
2.4.2	Benchmarking	104	4.3.5	Messdienstleister (MDL)	377
2.4.3	Energiedatenmanagement	107	4.3.6	Messstellenbetreiber (MSB)	379
2.4.4	Energielieferabrechnung	108	4.3.7	Übertragungsnetzbetreiber (ÜNB)	380
2.4.5	Erklärungsfaktor	108	4.3.7.1	Übertragungsnetzbetreiber (Strom)	380
2.4.6	Forderungsmanagement	108	4.3.7.2	Marktgebietsaufspannender Netzbetreiber (Gas)	382
2.4.7	Full-Service-Dienstleister	110	4.3.8	Verteilnetzbetreiber (VNB)	385
2.4.8	Inkasso	111	4.3.9	Weitere Unternehmen als Dienstleister	389
2.4.9	Kennzahl/Key Performance Indicator (KPI)	111	4.4	Schnittstellen zwischen Prozessen	390
2.4.10	Kundenservice	111	4.4.1	Personelle Schnittstellen	391
2.4.11	Messdienstleistung	112	4.4.2	IT-Schnittstellen	396
2.4.12	Messstellenbetrieb	116	4.4.3	Datenübertragungs- und -zugriffsschnittstellen	399
2.4.13	Netznutzungsentgeltabrechnung	118	4.4.4	Schnittstellen zwischen Teilprozessen	403
2.4.14	Prozessebenen	121	4.4.4.1	Schnittstellen zwischen Messstellenbetrieb und anderen Prozessen	404
2.4.15	Service Level	122	4.4.4.2	Schnittstellen zwischen Messdienstleistung und anderen Prozessen	405
2.4.16	Smart Billing	123	4.4.4.3	Schnittstellen zwischen Lieferantenwechsel und anderen Prozessen	407
2.4.17	Smart Metering	124	4.4.4.4	Schnittstellen zwischen Energiedatenmanagement und anderen Prozessen	409
			4.4.4.5	Schnittstellen zwischen Abrechnungsdurchführung und anderen Prozessen	410
3	Rahmenbedingungen	127	4.4.4.6	Schnittstellen zwischen Druck, Verpostung, Versand und anderen Prozessen	412
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	127	4.4.4.7	Schnittstellen zwischen Forderungsmanagement und anderen Prozessen	414
3.1.1	Strommarkt	129	4.4.4.8	Schnittstellen zwischen Kundenservice und anderen Prozessen	415
3.1.2	Gasmarkt	131	4.4.4.9	Schnittstellen bei IT-Systemen in Messstellenbetrieb und Abrechnung	417
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	135	4.4.5	Schnittstellen zwischen Messstellenbetreibern, Netz- und Vertriebsgesellschaften	420
3.2.1	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)	136	4.4.6	Schnittstellenmanagement und -organisation	422
3.2.2	Unbundling	147	4.5	Organisationsstrukturen	425
3.2.3	Bundesnetzagentur	152	4.5.1	...bei kleinen Energieversorgungsunternehmen	425
3.2.3.1	Aufgaben	153	4.5.2	...bei mittelgroßen Energieversorgungsunternehmen	427
3.2.3.2	GPKE	156	4.5.3	...bei großen Energieversorgungsunternehmen	429
3.2.3.3	GeLi Gas	161	4.5.4	...bei Messstellenbetreibern	432
3.2.3.4	GABi Gas	164	4.5.5	...bei Netzesellschaften	433
3.2.3.5	MaBiS	167	4.5.6	...bei "reinen" Vertriebsgesellschaften	434
3.2.3.6	WiM	171	4.6	Zusammenfassung	436
3.2.4	Grundversorgungsverordnung (GVV)	173			
3.2.5	Netzzugangsverordnungen (NZV)	178	5	Produkte und Dienstleistungen in Messstellenbetrieb und Abrechnung	439
3.2.6	Netzentgeltverordnung (NEV)	190	5.1	Status quo: Zusammenarbeit mit (Abrechnungs-) Dienstleistern	440
3.2.7	Messzugangsverordnung (MessZV)	202	5.1.1	Formen der Zusammenarbeit	444
3.2.8	Europäische Messgeräteverordnung (MID) und Eichgesetz (EichG)	214	5.1.2	Steuerung des Dienstleisters	447
3.2.8.1	Europäische Messgeräteverordnung (MID)	214	5.2	Messstellenbetrieb	450
3.2.8.2	Novelle des Eichrechts	217	5.2.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	450
3.2.8.2.1	Eichgesetz (EichG)	218	5.2.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	459
3.2.8.2.2	Eichordnung (EO)	220	5.3	Messdienstleistung	465
3.2.9	Entwurf Messgerätegesetz	224	5.3.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	465
3.3	Auswirkungen aktueller energiepolitischer Entwicklungen	226	5.3.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	470
3.3.1	Angebot lastvariabler und tageszeithängiger Tarife	226	5.4	Lieferantenwechsel und Marktpartnerkommunikation (Strom/Gas)	475
3.3.2	Einführung und Ausweitung Smart Metering	239	5.4.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	475
3.3.3	Turnusverkürzung Ablesung/Abrechnung	242	5.4.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	480
3.3.4	Überblick über Auswirkungen/Einflüsse der Verbandslandschaft	244	5.5	Energiedatenmanagement	482
3.3.4.1	Einführung: Verbände der Energiewirtschaft	244	5.5.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	482
3.3.4.2	Einflüsse durch Verbandshandlungen	248	5.5.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	484
3.3.5	Aktuelle energiepolitische Diskussionen und mögliche Auswirkungen	256	5.6	Abrechnungsdurchführung	485
3.3.5.1	Drittes EU-Energiebinnenmarktpaket	256	5.6.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	485
3.3.5.2	Energieeffizienzgesetz	271			
3.3.5.3	Aktuelles Energiekonzept der Bundesregierung	275			
3.4	Zusammenfassung	280			
4	Status quo bei Prozessen und Schnittstellen in Messstellenbetrieb und Abrechnungsprozessen für Netz und Vertrieb	283			
4.1	Die Abrechnung auf erster und zweiter Prozessebene	285			
4.1.1	Im Bereich Netz	285			
4.1.2	Im Bereich Vertrieb	287			
4.2	Abrechnungsprozesse der ersten Prozessebene auf zweiter, dritter und vierter Ebene	290			
4.2.1	Einfluss allgemeiner Rahmenbedingungen auf die Gesamtprozesskette der Abrechnung	290			
4.2.2	Messstellenbetrieb	300			
4.2.3	Messdienstleistung	313			
4.2.4	Lieferantenwechsel und Marktpartnerkommunikation (Strom/Gas)	326			

Ergielieferung und Netznutzung)

5.6.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	487	6.3.9.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	872	7.7.4.4	Klafka & Hinz Energie-Informations-Systeme GmbH	1107
5.7	Druck, Verpostung und Versand	489	6.3.9.2.1	Kosten für IT-Einführungen/Schulungen	875	7.7.4.5	SAP Deutschland AG & Co. KG	1109
5.7.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	490	6.3.9.2.2	Lizenzkosten	876	7.7.4.6	Schleupen AG	1114
5.7.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	493	6.3.9.2.3	Kosten für Administration	878	7.7.4.7	SIV AG	1118
5.8	Forderungsmanagement	497	6.3.9.2.4	Kosten für Wartung und Betrieb	878	7.7.4.8	Wilken GmbH	1125
5.8.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	497	6.3.9.2.5	Kosten für Update und Upgrade	880			
5.8.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	502	6.3.9.2.6	Systemverfügbarkeit	881			
5.9	Kundenservice	508	6.3.9.3	Darstellung weiterer Kennzahlen	882	8	Trends, Chancen und Risiken	1131
5.9.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	509	6.4	Zusammenfassung	886	8.1	Trends	1131
5.9.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	512	7	Wettbewerb	892	8.1.1	Markttrends	1132
5.10	Abrechnungs-IT	517	7.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	893	8.1.2	Technologietrends	1134
5.10.1	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	517	7.2	Wettbewerb in Teilprozessen	894	8.1.3	Wettbewerbstrends	1136
5.10.2	Nachfrage nach standardisierten Produkten und Dienstleistungen	521	7.2.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung	898	8.1.4	Strategietrends	1142
5.11	Zusammenfassung	525	7.2.2	Lieferantenwechsel und Marktkommunikation	901	8.1.5	Nachfragetrends	1144
6	Preise, Kennzahlen und Service Level in Messstellenbetrieb und Abrechnung	528	7.2.3	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	904	8.1.6	Trends bei Kennzahlen	1146
6.1	Status quo und Betrachtungsebenen	528	7.2.4	Druck, Verpostung und Versand	910	8.1.7	Trends im Leistungsvergleich und Benchmarking	1147
6.2	Befragungsergebnisse zu Anforderungen, Service Level und Kostentreiber in der Abrechnung	531	7.2.5	Forderungsmanagement	916	8.2	Chancen und Risiken	1149
6.2.1	Anforderungen	531	7.2.6	Kundenservice	918	8.2.1	...für Vertriebsgesellschaften	1150
6.2.2	Kennzahlenerhebung und Service-Level-Vorgaben	540	7.2.7	Abrechnungs-IT	925	8.2.2	...für Netzgesellschaften	1154
6.2.3	Kostentreiber	552	7.3	Potenzielle Wettbewerbsentwicklung im Messstellenbetrieb und bei Messdienstleistungen	929	8.2.3	...für Abrechnungsdienstleister (Full-Service-Anbieter)	1157
6.3	Kennzahlen, Service Level und Erklärungsfaktoren auf Prozessebene	562	7.3.1	Wettbewerbsentwicklung im Messstellenbetrieb	930	8.2.4	...für spezialisierte Dienstleister	1163
6.3.1	Messstellenbetrieb	564	7.3.2	Wettbewerbsentwicklung bei Messdienstleistungen	935	8.2.5	...für Customer-Care-Anbieter	1170
6.3.1.1	Darstellung ausgewählter Service Level	565	7.3.3	Wettbewerbsentwicklung in MSB und MDL	938	8.2.6	...für IT-Anbieter	1176
6.3.1.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	568	7.4	Wettbewerb bei (Abrechnungs-)Dienstleistern	940	8.2.7	...für Technologiehersteller	1179
6.3.1.3	Personaleinsatz	581	7.4.1	Wettbewerbsebenen	940	9	Strategien	1185
6.3.1.4	Dauer von Einzelprozessen	584	7.4.2	Marktübersicht der Full-Service-Dienstleister	942	9.1	Strategiedefinition	1186
6.3.1.5	Darstellung weiterer Kennzahlen	594	7.4.3	Differenzierung nach Branchenherkunft und Organisationsstruktur	946	9.2	Prozess zur Strategiefindung	1187
6.3.2	Messdienstleistung	600	7.5	Bekanntheit und Image ausgewählter Wettbewerber im Markt für Abrechnung	948	9.3	Strategische und operative Erfolgsfaktoren	1190
6.3.2.1	Darstellung ausgewählter Service Level	605	7.5.1	Bekanntheit ausgewählter Wettbewerber im Jahr 2011	948	9.4	Allgemeine strategische Ausrichtungen	1192
6.3.2.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	613	7.5.2	Image ausgewählter Abrechnungsdienstleister	953	9.4.1	Produkt-/Dienstleistungsauswahl	1192
6.3.2.2.1	Ablesung vor Ort	616	7.6	Zusammenfassung	955	9.4.2	Preisstrategien	1198
6.3.2.2.2	Kundenselbstablesung	622	7.7	Profile ausgewählter Wettbewerber/Marktteilnehmer	957	9.4.2.1	Preisführerschaft	1198
6.3.2.2.3	Zählerfernauslesung	626	7.7.1	Abrechnungsdienstleister	958	9.4.2.2	Premiumpreis	1202
6.3.2.2.4	Smart Metering	630	7.7.1.1	24/7 United Billing GmbH	958	9.4.3	Kundensegmentierung	1204
6.3.2.3	Personaleinsatz	652	7.7.1.2	A/V/E GmbH	963	9.4.4	Leistungsdifferenzierung	1210
6.3.2.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	657	7.7.1.3	arvato services (Geschäftsbereich der arvato AG)	970	9.4.5	Kooperationen	1214
6.3.3	Lieferantenwechsel und Marktkommunikation	662	7.7.1.4	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	978	9.4.6	Benchmarking	1219
6.3.3.1	Darstellung ausgewählter Service Level	662	7.7.1.5	CentraPlus GmbH	982	9.4.7	Strategiebewertung	1223
6.3.3.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	663	7.7.1.6	COUNT+Care GmbH	985	9.5	Strategieoptionen für ausgewählte Marktakteure	1223
6.3.3.3	Personaleinsatz	665	7.7.1.7	Deutsche Post Com GmbH	996	9.5.1	Strategien für Messstellenbetreiber	1224
6.3.3.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	665	7.7.1.8	e.dat GmbH	1000	9.5.1.1	Passiver Marktauftritt: Nicht-Handeln	1224
6.3.4	Energiedatenmanagement	669	7.7.1.9	E-MAKS GmbH & Co. KG	1005	9.5.1.2	Aktiver Marktauftritt: Eigeninitiatives Handeln	1227
6.3.4.1	Darstellung ausgewählter Service Level	669	7.7.1.10	envia SERVICE GmbH	1009	9.5.1.3	Kostenführerschaft	1231
6.3.4.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	670	7.7.1.11	evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	1013	9.5.2	Ausgewählte Strategien für Netzbetreiber und Vertriebsgesellschaften	1235
6.3.4.3	Personaleinsatz	679	7.7.1.12	FACTUR Billing Solutions GmbH	1017	9.5.2.1	Follower-Strategie	1236
6.3.4.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	681	7.7.1.13	LAS GmbH	1020	9.5.2.2	Aufbau und Ausbau des Dienstleistungsangebotes	1237
6.3.5	Abrechnungsdurchführung	696	7.7.1.14	Mainova ServiceDienste GmbH	1024	9.5.2.3	Einsatz Customer Self Service	1242
6.3.5.1	Darstellung ausgewählter Service Level	696	7.7.1.15	prego services GmbH	1027	9.5.2.4	Template-Einsatz	1247
6.3.5.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	698	7.7.1.16	regiocom GmbH	1031	9.5.2.5	„Added Value“-Strategie	1250
6.3.5.3	Personaleinsatz	700	7.7.1.17	semeco GmbH	1038	9.5.3	Ausgewählte Strategien für Abrechnungsdienstleister und Customer-Care-Anbieter	1255
6.3.5.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	702	7.7.1.18	stadwerke Schwäbisch Hall GmbH	1042	9.5.3.1	Aufbau neuer Geschäftsfelder	1255
6.3.6	Druck/Verpostung/Versand	704	7.7.1.19	swb Messung und Abrechnung GmbH	1046	9.5.3.2	Massengeschäft	1258
6.3.6.1	Darstellung ausgewählter Service Level	707	7.7.1.20	varys.Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH	1051	9.5.3.3	Full-Service-Angebot	1261
6.3.6.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	716		Call-Center-Dienstleister und Customer-Care-Anbieter	1055	9.6	Zusammenfassung	1263
6.3.6.3	Personaleinsatz	721		avocis Deutschland GmbH	1055	10	Ausblick	1266
6.3.6.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	726		D+S europe GmbH	1059	10.1	Die Entwicklung der Energiewirtschaft in Deutschland bis 2030	1267
6.3.7	Forderungsmanagement	737		defacto call center GmbH	1064	10.2	Die Entwicklung des Marktes für Abrechnungsdienstleistungen bis 2030	1270
6.3.7.1	Vorgerichtliches Forderungsmanagement	739		Invitel GmbH	1066	10.3	Ausblick in den Teilbereichen	1274
6.3.7.2	Darstellung ausgewählter Service Level	740		walter services GmbH	1070	10.3.1	Messstellenbetrieb und Messdienstleistung	1274
6.3.7.3	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	745		IT-Dienstleister	1074	10.3.2	Lieferantenwechsel und Marktpartnerkommunikation	1277
6.3.7.3.1	Personaleinsatz	752		AOV IT.Services GmbH	1074	10.3.3	Energiedatenmanagement und Abrechnungsdurchführung	1278
6.3.7.3.2	Darstellung weiterer Kennzahlen	757		E.ON IT GmbH	1077	10.3.4	Druck, Verpostung und Versand	1281
6.3.7.4	Gerichtliches Forderungsmanagement	775		GISA GmbH	1081	10.3.5	Forderungsmanagement	1283
6.3.7.5	Darstellung ausgewählter Service Level	776		items GmbH	1084	10.3.6	Kundenservice	1284
6.3.7.6	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	777		rku.it GmbH	1087	10.3.7	Abrechnungs-IT	1287
6.3.7.6.1	Personaleinsatz	780		Radiodata IT-Lösungen & Services GmbH	1093	11	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	1290
6.3.7.6.2	Darstellung weiterer Kennzahlen	780		IT-Anbieter	1097	11.1	Abbildungsverzeichnis	1290
6.3.8	Kundenservice	783		AKTIF Technology GmbH	1097	11.2	Tabellenverzeichnis	1321
6.3.8.1	Darstellung ausgewählter Service Level	783		ITF-EDV Fröschl GmbH	1100			
6.3.8.2	Darstellung ausgewählter Kosten/Preise	803		KISTERS AG	1103			
6.3.8.3	Personaleinsatz	819						
6.3.8.4	Darstellung weiterer Kennzahlen	831						
6.3.9	Abrechnungs-IT	847						
6.3.9.1	Darstellung ausgewählter Service Level	848						

Die Studie umfasst 1.335 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierung können sich Inhalte sowie Seitenzahlen noch leicht ändern.

Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 13-0450)

»Kennzahlen in Messstellenbetrieb und Abrechnung (Energief Lieferung und Netznutzung)«

- ☐ als Printversion zum Preis von EUR 4.900,00
und zusätzliche Kopien (je EUR 400,00)
- ☐ als PDF-Version
- ☐ mit einer Single-User-Lizenz zum Preis von EUR 4.900,00
- ☐ mit einer Multi-User-Lizenz zum Preis von EUR 9.800,00
- ☐ mit einer Corporate-Lizenz zum Preis von EUR 19.600,00

personalisiert auf*

- ☐ Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s. u.).
Gegebenfalls erhalten wir Mengenrabatt.
- ☐ Bitten senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2012** zu.
- ☐ Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **Umwelt und Entsorgung** zu.

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

- ☐ Erhalt dieser Disposition
- ☐ per Post
- ☐ per E-mail
- ☐ Internet
- ☐ Empfehlung durch
- ☐ Presseartikel in
- ☐ Sonstiges

* Die mit einem Stern gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Vorname:*

Name:*

Funktion:

Unternehmen:*

Straße:*

PLZ/Ort:*

Tel./Fax:*

E-mail:*

- ☐ Wir sind **nicht** damit einverstanden, den Newsletter von trend:research zu erhalten.

Datum

Unterschrift/Stempel

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, aufbereitet mit eigener Methodik, führen 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 in sich stark wandelnden Märkten, z. B. in den liberalisierten Energie- und Entsorgungsmärkten.

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 »Kennzahlen in Messstellenbetrieb und Abrechnung (Energief Lieferung und Netznutzung)« kostet je nach Wahl als Printversion (persönliches Exemplar) EUR 4.900,00. Zusätzliche Printkopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,00 zur Verfügung.

Die **Single-User-Lizenz** (personalisierte, passwortgeschützte CD-Rom mit geschütztem PDF) kostet EUR 4.900,00.

Das **Multi-User-Paket** (bis zu 10 personalisierte, passwortgeschützte CD-Roms mit geschütztem PDF) kostet EUR 9.800,00.

Die **Corporate Lizenz** (CD-Rom mit freigegebenem PDF) kostet EUR 19.600,00.

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.:

- ☐ **Smart Metering (4. Auflage)**
Juli 2012, 893 Seiten, EUR 4.900,00
- ☐ **Der Markt für Call-Center-Leistungen (5. Auflage)**
September 2011, 1.090 Seiten, EUR 4.300,00
- ☐ **Der Markt für Messstellenbetrieb bei Industrie- und Gewerbekunden bis 2020**
Mai 2011, 968 Seiten; EUR 4.400,00
- ☐ **Wettbewerb im Billing**
April 2011, 1.192 Seiten; EUR 4.400,00
- ☐ **IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**
August 2010, 1.313 Seiten; EUR 3.900,00
- ☐ **Smart Home 2.0 – Intelligente Mess- und Kommunikationssysteme in Gebäudetechnik und Energiewirtschaft**
Juli 2010, 1.420 Seiten; EUR 4.900,00
- ☐ **Der Markt für Energiedatenmanagement bis 2020**
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 Messwesens**
November 2009, 973 Seiten, EUR 3.900,00

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

© trend:research, 2012