



Lieferantenwechsel Strom/Gas

Prozesse, Umsetzung, Kennzahlen

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

- Rechtliche und energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Geschäftsprozesse im Lieferantenwechsel
- Umsetzung der Lieferantenwechselprozesse
- Grad der Automatisierung
- Annahme/Ablehnung von Kunden
- Kundenwechselraten Strom und Gas
- Kennzahlen innerhalb des Lieferantenwechsels
- Markt- und Marktentwicklung
- Wettbewerb und wesentliche Wettbewerber
- Strategien für Marktakteure

Eine zentrale Herausforderung für Energieversorger besteht zukünftig in der Senkung der Prozesskosten für den Lieferantenwechsel.

Denn der Kostendruck auf Energieversorgungsunternehmen (EVU) wird durch die zunehmende Anzahl der abzuwickelnden Anbieterwechsel innerhalb der gesetzlichen Fristen erhöht.

So hat sich bspw. die Kundenwechselrate (Strom und Gas) in den letzten Jahren mehr als verdoppelt (Strom: von 0,8 auf 3 Mio. Wechsel, Gas: von 0,005 auf 0,9 Mio. Wechsel zwischen 2006 und 2010; Quelle: Bundesnetzagentur, 2011). Zukünftig kann erwartet werden, dass sich diese Tendenz fortsetzt, wie anhand der links stehenden Abbildung zu sehen ist. Bei knapp 30 Prozent der Haushaltskunden ist die Wahrscheinlichkeit des Stromanbieterwechsels innerhalb der nächsten zwölf Monate sehr hoch.

Der Wettbewerb um Energiekunden intensiviert sich ebenso durch die zunehmende Anzahl an Wettbewerbern (Vertriebsgesellschaften, Genossenschaften etc.) im Markt.

Neben der steigenden Wettbewerbsintensität führen zudem gesetzliche Anforderungen zu einer zusätzlichen Verschärfung des Kosten- und Zeitdrucks bei Energieversorgern. Durch Änderungsfestlegungen der Bundesnetzagentur (BNetzA) zu GPKE und GeLi Gas sind die Prozessabläufe und IT-Anforderungen verändert worden, deren Anpassung weitere Aufwendungen seitens der Energieversorger erfordern. So muss bspw. durch den Wegfall des Fristenmonats, mit dem der Lieferantenwechsel nun auch untermonatlich möglich ist, jeder

Lieferantenwechsel innerhalb von drei Wochen umgesetzt werden.

Vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklungen widmet sich die geplante trend:research-Studie „Lieferantenwechsel Strom/Gas: Prozesse, Umsetzung, Kennzahlen“ diesem Themenfeld. Auf Basis einer umfangreichen Expertenbefragung sowie zusätzlichem Desk Research werden die Prozesse im Lieferantenwechsel und die gegenwärtige Umsetzungspraxis bei Energieversorgern dargestellt. Weiterhin ist durch die Kenntnis der eigenen Prozesse und Kosten infolge der Erhebung von Kennzahlen ein Vergleich mit anderen Unternehmen möglich. Dies bietet die Möglichkeit, die eigenen Prozesse zu optimieren. Darüber hinaus beantwortet die Studie folgende Fragen:

- Wie wirken sich die gesetzlichen Rahmenbedingungen auf die Teilprozesse im Lieferantenmanagement aus?
- Wie hoch ist die Anzahl der Lieferantenwechsel bei Energieversorgern – differenziert nach Sparten?
- Wie hoch ist der Grad der Automatisierung im Rahmen der Umsetzung des Lieferantenwechselprozesses bei Energieversorgern?
- Welche Herausforderungen bestehen im Umsetzungsprozess?
- Welche Service Level sind für den Lieferantenwechsel vereinbart?
- Wie werden sich die Kundenwechselraten bis 2020 entwickeln?
- Welche Strategien ergeben sich für die einzelnen Marktteilnehmer?

Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Ihren Stromanbieter in den kommenden Monaten wechseln werden?
(n=15; Nachfrager, Haushaltskunden)

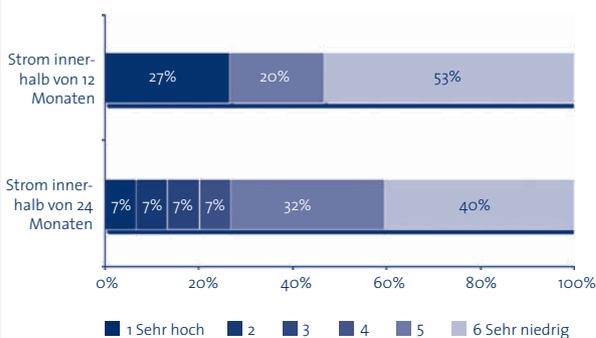


Abbildung: Planung zum Lieferantenwechsel Strom bei Haushalts- und Gewerbekunden (Quelle: trend:research-Studie: Kundenbindung, Kundenneugewinnung, Kundenrückgewinnung – Wettbewerb um Energiekunden (4. Aufl.), 11/2011)

Lieferantenwechsel Strom/Gas

Geplanter Inhalt der Studie

1	Summaries	4.3.3.8	Netznutzungsabrechnung
1.1	Executive Summary	4.3.4	Auswirkungen aus der Sicht der Marktakteure
1.2	Management Summary	4.3.5	Praxisbeispiele
		4.3.6	Optimierungspotenziale
		4.4	Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas – GeLi Gas
2	Allgemeine Grundlagen und Definitionen		
2.1	Einleitung	4.4.1	Anforderungen
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	4.4.2	Prozessverantwortlichkeiten
2.3	Methodik und Studiendesign	4.4.3	Wesentliche Teilprozesse/Festlegungen nach Beschluss
2.4	Begriffsdefinitionen und Abgrenzung	4.4.3.1	Geschäftsprozesse beim Wechsel des Lieferanten aufgrund vertraglicher Lieferbeziehungen
3	Rahmenbedingungen		
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen		
3.1.1	Strommarkt		
3.1.2	Gasmarkt	4.4.3.1.1	Lieferantenwechsel
3.2	Energiepolitik und energierechtliche Rahmenbedingungen	4.4.3.1.2	Lieferende
		4.4.3.1.3	Lieferbeginn
3.2.1	Energiepolitische Zielsetzungen zum Wettbewerb in der Energiewirtschaft	4.4.3.2	Geschäftsprozesse beim Wechsel des Lieferanten aufgrund gesetzlicher Lieferbeziehungen
3.2.2	Europäisches Energierecht		
3.2.2.1	EU-Binnenmarkttrichtlinie Elektrizität/Gas	4.4.3.2.1	Beginn der Ersatz-/Grundversorgung
3.2.2.2	EU-Richtlinie über Dienstleistungen im Binnenmarkt	4.4.3.2.2	Ende der Ersatzversorgung
		4.4.3.3	Annexprozesse beim Wechsel des Lieferanten
3.2.2.3	EU-Richtlinie zur Endenergieeffizienz und zu Energiedienstleistungen	4.4.3.3.1	Messwertübermittlung
		4.4.3.3.2	Stammdatenänderung
3.2.2.4	Europäische Messgeräte Richtlinie (MID)	4.4.3.3.3	Geschäftsdaten anfrage
3.2.2.5	Weitere	4.4.3.3.4	Netznutzungsabrechnung
3.2.3	Rechtliche Rahmenbedingungen in Deutschland	4.4.3.3.5	Grundsätze der Mengenzuordnung (Mehr-/Minder mengenmodell)
3.2.3.1	Bundesnetzagentur (BNetzA) und wesentliche Beschlüsse	4.4.4	Auswirkungen aus der Sicht der Marktakteure
		4.4.5	Praxisbeispiele
3.2.3.1.1	Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung bzw. Lieferantenwechsel (GPKE/GeLi Gas)	4.4.6	Optimierungspotenziale
		4.5	Status quo der Umsetzung der Geschäftsprozesse
3.2.3.1.2	Grundmodell der Ausgleichsleistungen und Bilanzierungsregeln im Gasmarkt (GABi Gas)	4.6	Probleme bei der Umsetzung der Geschäftsprozesse
3.2.3.1.3	Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS)	4.6.1	Fehlende An- und oder Abmeldungen
3.2.3.1.4	Wechselprozesse im Messwesen (WiM)	4.6.2	Mehrfachmeldungen eines Endkunden
3.2.3.1.5	Weitere	4.6.3	Weitere
3.2.3.2	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	4.7	Zusammenfassung
3.2.3.3	Energieeinsparverordnung (EnEV)		
3.2.3.4	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)		
3.2.3.5	Grundversorgungsverordnung (GVV)		
3.2.3.6	Messzugangsverordnung (MessZV)		
3.2.3.7	Netzentgeltverordnung (NEV)		
3.2.3.8	Netzzugangsverordnung (NZV)		
3.2.3.9	Weitere		
3.3	Vorgaben zum Datenaustausch		
3.3.1	Codenummernsystem in Strom- und Gaswirtschaft		
3.3.2	Dachmarke EDI@Energy zur Entwicklung der Nachrichtenbeschreibungen zum Lieferantenwechselprozess		
3.3.3	DistributionCode		
3.3.4	ETSO Energy Identification Code (EIC)		
3.3.5	MeteringCode		
3.3.6	OBIS-Kennzahlensystem		
3.4	Aktuelle politische Diskussionen in der Energiewirtschaft		
4	Marktrollen und Geschäftsprozesse im Lieferantenwechsel		
4.1	Marktrollen und Marktakteure		
4.1.1	Altlieferant		
4.1.2	Neulieferant		
4.1.3	Endkunde		
4.1.4	Verteilnetzbetreiber		
4.1.5	Weitere		
4.2	Vertragsbeziehungen der Marktakteure		
4.2.1	Überblick		
4.2.2	Lieferantenrahmenvertrag		
4.2.3	Messstellenbetreibervertrag		
4.2.4	Messstellenbetriebsvertrag		
4.2.5	Messrahmenvertrag		
4.2.6	Netzanschlussvertrag		
4.2.7	Netznutzungsvertrag		
4.3	Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität – GPKE		
4.3.1	Anforderungen		
4.3.2	Prozessverantwortlichkeiten		
4.3.3	Wesentliche Teilprozesse/Festlegungen nach Beschluss		
4.3.3.1	Lieferantenwechsel		
4.3.3.2	Lieferende		
4.3.3.3	Lieferbeginn		
4.3.3.4	Ersatzversorgung		
4.3.3.5	Zählerstand- und Zählwertübermittlung		
4.3.3.6	Stammdatenänderung		
4.3.3.7	Geschäftsdaten anfrage		
4.3.3.8	Netznutzungsabrechnung		
4.3.4	Auswirkungen aus der Sicht der Marktakteure		
4.3.5	Praxisbeispiele		
4.3.6	Optimierungspotenziale		
4.4	Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas – GeLi Gas		
4.4.1	Anforderungen		
4.4.2	Prozessverantwortlichkeiten		
4.4.3	Wesentliche Teilprozesse/Festlegungen nach Beschluss		
4.4.3.1	Geschäftsprozesse beim Wechsel des Lieferanten aufgrund vertraglicher Lieferbeziehungen		
4.4.3.1.1	Lieferantenwechsel		
4.4.3.1.2	Lieferende		
4.4.3.1.3	Lieferbeginn		
4.4.3.2	Geschäftsprozesse beim Wechsel des Lieferanten aufgrund gesetzlicher Lieferbeziehungen		
4.4.3.2.1	Beginn der Ersatz-/Grundversorgung		
4.4.3.2.2	Ende der Ersatzversorgung		
4.4.3.3	Annexprozesse beim Wechsel des Lieferanten		
4.4.3.3.1	Messwertübermittlung		
4.4.3.3.2	Stammdatenänderung		
4.4.3.3.3	Geschäftsdaten anfrage		
4.4.3.3.4	Netznutzungsabrechnung		
4.4.3.3.5	Grundsätze der Mengenzuordnung (Mehr-/Minder mengenmodell)		
4.4.4	Auswirkungen aus der Sicht der Marktakteure		
4.4.5	Praxisbeispiele		
4.4.6	Optimierungspotenziale		
4.5	Status quo der Umsetzung der Geschäftsprozesse		
4.6	Probleme bei der Umsetzung der Geschäftsprozesse		
4.6.1	Fehlende An- und oder Abmeldungen		
4.6.2	Mehrfachmeldungen eines Endkunden		
4.6.3	Weitere		
4.7	Zusammenfassung		
5	Marktpartnerkommunikation		
5.1	Anforderungen an die Marktpartnerkommunikation		
5.2	Inhalte der Marktpartnerkommunikation zum Lieferantenwechsel		
5.2.1	Zwischen Kunden und Neulieferant		
5.2.2	Zwischen Neu- und Altlieferant		
5.2.3	Zwischen Neulieferant und Verteilnetzbetreiber		
5.2.4	Weitere		
5.3	Datenaustauschformate (EDIFACT)		
5.3.1	Utilities Master Data Message (UTILMD)		
5.3.2	Metered Services Consumption Report Message (MSCONS)		
5.3.3	Request Document (REQDOC)		
5.3.4	Protokollnachrichten (CONTRL)		
5.3.5	Invoice Message (INVOIC)		
5.3.6	Remittance Advice (REMADV)		
5.3.7	Rückmeldung von Modellfehlern (APERAK)		
5.3.8	Weitere		
5.4	Nachrichtentypen		
5.5	Grad der Automatisierung der Marktpartnerkommunikation		
5.5.1	Erfassung und Eingabe, von Daten		
5.5.2	Erzeugung und Versand von Nachrichten und Anfragen		
5.5.2.1	Stammdatenaustausch		
5.5.2.2	Anfragen zur Daten- und Informationsbereitstellung		
5.5.2.3	Bereitstellung und Übermittlung von Energiemengen und Zählerständen		
5.5.2.4	Generierung und Übermittlung der Abrechnung (Energiemengen und Netznutzung)		
5.5.2.5	Überwachung von Fristen und Fälligkeiten		
5.5.3	Rück- und Fehlermeldungen		
5.5.4	Auslösung von Folgeprozessen		
5.5.5	(Manuelle) Nachbearbeitungsquote		
6	Abwicklung der Lieferantenwechsel bei EVU		
6.1	Erbringung der Kundenbelieferung bzw. Lieferantenwechsel		
6.1.1	Interne Erbringung		
6.1.2	Vergabe von Leistungen an Dienstleister/Outsourcing		
6.1.3	Vor- und Nachteile der Umsetzungsoptionen		
6.2	Kundenbewertung für Annahme bzw. Ablehnung von Kunden		
6.2.1	Maßnahmen zur Kundenbewertung		

Ziel und Nutzen der Studie

Im Rahmen der Studie werden Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der Optimierung von Prozessen im Lieferantenwechsel stehen, gegeben. Hierbei werden die Prozesse im Lieferantenwechsel und deren gegenwärtige Umsetzungspraxis bei Energieversorgern dargestellt. Auf dieser Basis werden wesentliche Kennzahlen im Lieferantenwechselprozess aufgezeigt. Hierdurch besteht für Unternehmen die Möglichkeit, eigene Prozessabläufe und -kosten mit denen anderer Unternehmen zu vergleichen und entsprechend Prozessoptimierungen umzusetzen.

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 ca. 80 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorger/Stadtwerke
- Vertriebsgesellschaften
- Netzbetreiber
- Weitere Experten

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an Energieversorger/Stadtwerke, Vertriebsgesellschaften und Netzbetreiber sowie weitere Energiedienstleister und hilft diesen Unternehmen, über die Kenntnis wesentlicher Prozesse, Umsetzungspraktiken und Kennzahlen, die eigenen Prozessabläufe und Kostenstrukturen auf den Prüfstand zu stellen.

Der Nutzen ergibt sich v. a. für Vorstände, Geschäftsführung sowie für die einzelnen Fachabteilungen wie Vertrieb, Netz- und Messstellenbetrieb, Energiedatenmanagement, Abrechnung, Kundenservice und IT.

6.2.1.1	Bonitätsprüfung	7.2.4	IT-Kosten	9.3.1.5	Mainova AG
6.2.1.2	Debitorenabgleich	7.2.5	Ausgewählte Service Level für den Lieferantenwechsel	9.3.1.6	MVV AG
6.2.1.3	Informationsbeschaffung beim Altlieferanten			9.3.1.7	Pfalzwerke AG
6.2.1.4	Weitere	7.2.5.1	Personaleinsatz im Lieferantenwechsel	9.3.1.8	RheinEnergie AG
6.2.2	Gründe für die Ablehnung von Kunden	7.2.5.1.1	Personaleinsatz im Vertrieb – Neulieferant	9.3.1.9	Stadtwerke Leipzig GmbH
6.2.3	Lieferantenwechsel bei säumigen Kunden	7.2.5.1.2	Personaleinsatz im Vertrieb – Altlieferant	9.3.1.10	Stadtwerke München GmbH
6.2.4	Lieferantenwechsel bei gesperrten Zählern	7.2.5.1.3	Personaleinsatz im Netz	9.3.1.11	swb AG
6.3	Abwicklungsprozesse	7.2.5.2	Dauer ausgewählter Prozesse im Lieferantenwechsel	9.3.1.12	Weitere
6.3.1	Bearbeitung von Anfragen und Meldungen			9.3.2	Unabhängige Vertriebsgesellschaften
6.3.1.1	Kündigung	7.2.5.3	Weitere	9.3.2.1	Contigo Energie AG
6.3.1.2	Anfragen zur Belieferung	7.3	Synergien/Schnittstellen zu weiteren Prozessen	9.3.2.2	FlexStrom AG
6.3.1.3	Stammdatenaufnahme und -änderung	7.3.1	Schnittstellen zum Messstellenbetrieb und Messdienstleistungen	9.3.2.3	goldgas SL GmbH
6.3.1.4	Weitere	7.3.2	Schnittstellen zum Abrechnungsprozess	9.3.2.4	Greenpeace Energy eG
6.3.2	Erstellung und Versand von Kündigungen und Abmeldungen	7.3.3	Schnittstellen zum Forderungsmanagement	9.3.2.5	Lichtblick AG
6.3.2.1	Kündigung	7.3.4	Schnittstellen zum Kundenservice/Kundendienst	9.3.2.6	MONTANA Group GmbH
6.3.2.2	An- und Abmeldung Messstelle	7.3.5	Weitere	9.3.2.7	natGAS AG
6.3.2.3	An- und Abmeldung Netznutzung			9.3.2.8	NaturStrom AG
6.3.2.4	Weitere			9.3.2.9	Stromio GmbH
6.3.3	Abrechnung und Kundenservice	8	Markt und Marktentwicklung bis 2020	9.3.2.10	Weitere
6.3.3.1	Abrechnung der Netznutzung	8.1	Einleitung	9.3.3	Abhängige Vertriebsgesellschaften
6.3.3.2	Endabrechnung	8.2	Grundlagen und Methodik	9.3.3.1	123energie
6.3.3.3	Weitere	8.3	Vorstellung der Szenarioanalyse	9.3.3.2	Cleveryn GmbH & Co. KG
6.4	Fristen und deren Einhaltung	8.4	Überblick über die Szenarien	9.3.3.3	E wie einfach Strom & Gas GmbH
6.4.1	Lieferbeginn und Lieferende	8.5	Marktmodell	9.3.3.4	eprimo GmbH
6.4.2	Bearbeitungszeit	8.6	Markttreiber und Markthemmnisse	9.3.3.5	Lekker Energie GmbH
6.4.3	Anteil fallabschließender Lieferantenwechsel	8.7	Grundannahmen und Prämissen	9.3.3.6	NaturEnergie AG
6.4.4	Weitere	8.7.1	Definition und Abgrenzung	9.3.3.7	Secura Energie GmbH
		8.7.2	Grundannahmen für alle Szenarien	9.3.3.8	Yello Strom GmbH
7	Kennzahlen, Service Level und Erklärungsfaktoren im Lieferantenwechsel	8.7.2.1	Konjunktorentwicklung	9.3.3.9	Weitere
7.1	Überblick: Status quo Lieferantenwechsel	8.7.2.2	Bevölkerungsentwicklung	9.3.4	Dienstleister
7.1.1	Kundenwechselrate Strom	8.7.2.3	Technologische Entwicklungen (IT-seitig)	9.3.4.1	A/V/E GmbH
7.1.1.1	Wechselquoten B2C	8.7.2.4	Weitere	9.3.4.2	BTC Business Technology Consulting
7.1.1.2	Wechselquoten B2B	8.7.3	Szenariospezifische Annahmen	9.3.4.3	COUNT+CARE GmbH
7.1.2	Kundenwechselrate Gas	8.7.3.1	Entwicklung der Energieeffizienz	9.3.4.4	Logica Deutschland GmbH & Co. KG
7.1.2.1	Wechselquoten B2C	8.7.3.2	Entwicklung des Energieverbrauchs (Strom/ Gas)	9.3.4.5	numetris AG
7.1.2.2	Wechselquoten B2B	8.7.3.3	Insolvenzentwicklung von Haushalten und Unternehmen	9.3.4.6	perdata Gesellschaft für Informationsverarbeitung mbH
7.1.3	Häufigkeit von Kundenwechsel nach Versorgergruppen	8.7.3.4	Rohstoffpreisentwicklung (Erdgas, Kohle)	9.3.4.7	prego services GmbH
7.1.3.1	Energieversorger	8.7.3.5	Entwicklung relevanter Gesetzgebung/Förderung	9.3.4.8	regiocom GmbH
7.1.3.2	Abhängige Vertriebsgesellschaften			9.3.4.9	Weitere
7.1.3.3	Unabhängige Vertriebsgesellschaften	8.7.3.6	Entwicklung des Wettbewerbs	10	Strategien
7.1.3.4	Weitere	8.7.3.7	Weitere	10.1	Überblick
7.1.4	Gründe für Lieferantenwechsel aus Endkundensicht	8.8	Markt und Marktentwicklung im Lieferantenwechsel	10.1.1	Grundsätze
7.1.4.1	Preisvorteile	8.8.1	Der Markt im Referenzjahr 2011 (Strom, Gas)	10.1.2	Strategiedefinition
7.1.4.1.1	Herausforderungen in der Preis- und Produktgestaltung	8.8.1.1	Anzahl der Fremdlieferanten pro Netzgebiet	10.1.3	Strategische Grundhaltung
7.1.4.1.2	Preisbestandteile	8.8.1.2	Kosten des Lieferantenwechsels	10.2	Optionen zur Strategiefindung
7.1.4.1.3	Aktuelle Preisbeispiele nach Versorgergruppen	8.8.1.3	Kundenwechselrate Strom und Gas	10.3	Allgemeine Strategieoptionen verschiedener Marktakteure
7.1.4.2	Produkte (Ökostrom/Ökogas)	8.8.1.4	Energiepreise für Endkunden (Strom, Gas)	10.3.1	Strategieoptionen für Energieversorger
7.1.4.3	Weitere	8.8.1.5	Marktvolumen für Energieabsatz an Neukunden	10.3.1.1	Kostenorientierte Strategie
7.2	Kennzahlen und Service Level des Lieferantenwechsels	8.8.2	Marktentwicklung bis 2020 (Strom und Gas)	10.3.1.2	Marktleistungs- und Servicestrategien
7.2.1	Einflussfaktoren auf die Kosten beim Lieferantenwechsel	8.8.2.1	Entwicklung der Anzahl der Fremdlieferanten pro Netzgebiet	10.3.1.3	Kooperationen mit Energiehändlern und Dienstleistern
7.2.2	Kennzahlen des Lieferantenwechsels für Altlieferanten	8.8.2.2	Entwicklung der Kosten für den Lieferantenwechsel	10.3.1.4	Umsetzungsstrategien
7.2.2.1	Erstellung und Versand von Kündigung und Abmeldungen	8.8.2.3	Entwicklung der Kundenwechselrate	10.3.1.5	Weitere
7.2.2.2	Bearbeitung eingehender Anfragen und Meldungen	8.8.2.4	Entwicklung der Energiepreise	10.3.2	Strategieoptionen für Vertriebsgesellschaften
7.2.2.3	Zusätzliche Kommunikationsprozesse und Abstimmungen im Rahmen der Marktpartnerkommunikation	8.8.2.5	Entwicklung des Marktvolumens für Energieabsatz an Neukunden	10.3.2.1	Kundengewinnung und Kundenprüfung
7.2.2.4	Stammdateneränderung	8.9	Zusammenfassung	10.3.2.2	Preisstrategien
7.2.2.5	Zählpunktidentifikation, Zählwertermittlung und -übermittlung	9	Wettbewerb	10.3.2.3	Produktstrategien
7.2.2.6	Durchführung und Prüfung der Netznutzungsabrechnung	9.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	10.3.2.4	Vertriebsstrategien
7.2.2.7	Durchführung der Endabrechnung	9.1.1	Strommarkt	10.3.2.5	Weitere
7.2.2.8	Kundenservice/Vertrieb (Versand Kundeninformationen, Kundenrückgewinnung)	9.1.2	Gasmarkt	10.3.3	Strategieoptionen für Dienstleister
7.2.2.9	Weitere	9.2	Wettbewerb im Lieferantenwechsel	10.4	Zusammenfassung und Empfehlung
7.2.3	Kennzahlen des Lieferantenwechsels für den Neulieferanten	9.2.1	Marktübersicht der Vertriebsgesellschaften	11	Ausblick
7.2.3.1	Bearbeitung und Prüfung der Kundenanfrage	9.2.2	Marktanteile und Wettbewerb zwischen den Vertriebsgesellschaften	11.1	Entwicklungen in der Energiewirtschaft nach 2020
7.2.3.2	Erstellung und Versand von Anmeldungen	9.2.2.1	Energieversorger	11.2	Entwicklungen im Netzbetrieb nach 2020
7.2.3.3	Bearbeitung eingehender Antworten und Meldungen	9.2.2.2	Abhängige Vertriebsgesellschaften	11.3	Entwicklungen im Bereich Smart Metering und Smart Grids nach 2020
7.2.3.4	Zusätzliche Kommunikationsprozesse und Abstimmungen im Rahmen der Marktpartnerkommunikation	9.2.2.3	Unabhängige Vertriebsgesellschaften	11.4	Entwicklung bei Standardisierung von Geschäftsprozessen
7.2.3.5	Stammdatenerfassung und -pflege	9.2.2.4	Weitere	12	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis
7.2.3.6	Kundenservice/Vertrieb (Kundeninformationen etc.)	9.2.3	Marktanteile und Wettbewerb zwischen den Dienstleistern	12.1	Abbildungsverzeichnis
7.2.3.7	Weitere	9.2.4	Abrechnungsdienstleister	12.2	Tabellenverzeichnis
		9.2.5	IT-Dienstleister		
		9.2.6	Weitere		
		9.3	Wettbewerbsprofile ausgewählter Marktakteure		
		9.3.1	Energieversorger		
		9.3.1.1	DREWAG - Stadtwerke Dresden GmbH		
		9.3.1.2	Enercity (Stadtwerke Hannover AG)		
		9.3.1.3	ENSO Energie Sachsen Ost AG		
		9.3.1.4	GASAG Berliner Gaswerke AG		

Die Studie wird ca. 600 Seiten umfassen. Aufgrund der laufenden Erarbeitung können sich die Inhalte noch leicht ändern. Inhaltliche Vorschläge können bis zum Ende des Subskriptionszeitraumes aufgenommen werden.

Faxantwort an 0421 . 43 73 0-11

oder per Post an trend:research GmbH • Parkstraße 123 • 28209 Bremen
sowie im Internet unter www.trendresearch.de

Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 15-0465)

»Lieferantenwechsel Strom/Gas«

- 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 _____

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

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

- Bitten senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2012** zu.

- Bitten senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

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

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 »Lieferantenwechsel Strom/Gas« 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 License** (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.

Veranstaltung zur Studie

Im Startworkshop in Köln (Termin noch zu vereinbaren) 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 Ausgestaltung und Konkretisierung von Lösungsansätzen im eigenen Unternehmen.

Weitere Studien

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

- Smart Metering (4. Auflage)**
Juli 2012, 893 Seiten, EUR 4.900,00
- Asset Management im Netzbetrieb**
März 2012, 573 Seiten, EUR 4.500,00
- Smart Metering in Europa bis 2020**
Oktober 2011, 1.171 Seiten, EUR 7.100,00
- Kundenbindung, Kundenneugewinnung, Kundenrückgewinnung (4. Auflage)**
September 2011, 1.054 Seiten, EUR 4.700,00
- Straßenbeleuchtung 2020 (3. Auflage)**
Juli 2011, 913 Seiten, EUR 4.400,00
- Netzdienstleistungen (Strom) in Deutschland bis 2020 (3. Auflage)**
Juni 2011, 941 Seiten, EUR 4.600,00

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

© trend:research, 2012