



# Outsourcing und Wettbewerb im Billing

Produkt- und Dienstleistungspotenziale, Marktentwicklung, Wettbewerber

Die aktuell erstellte Studie umfasst **1.221 Seiten** und ist **ab sofort** verfügbar.

- Energiewirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen im Billing
- Marktrolle/-akteure
- Wettbewerbsbereiche im Billing
- Produkt-/Dienstleistungsspektrum
- Markt und Marktentwicklung bis 2025

- Wettbewerbsentwicklung und Wettbewerber
- Profile ausgewählter Wettbewerber im Billing
- Trends, Chancen und Risiken
- Strategien für Marktakteure

## Welches sind Ihrer Ansicht nach die wesentlichen Marktbarrieren auf dem Markt für Outsourcing von Abrechnungsprozessen?

(EVU/Netzgesellschaften, n=60, Mehrfachnennungen möglich, N=63)

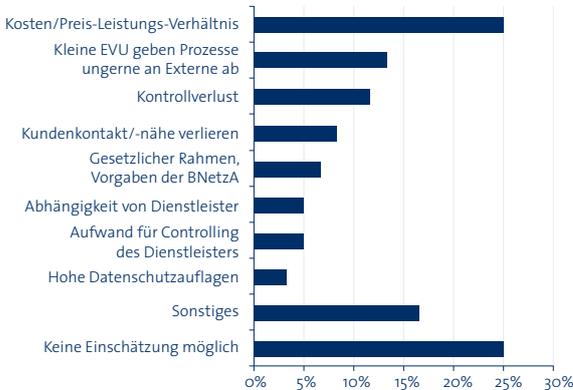


Abbildung 1: Welches sind Ihrer Ansicht nach die wesentlichen Marktbarrieren auf dem Markt für Outsourcing von Abrechnungsprozessen?

## Welche Rahmenbedingungen und Faktoren haben Einfluss auf das Outsourcing der Abrechnungsprozesse bei EVU in Deutschland?

(EVU/Netzgesellschaften, n=57, Angaben in %)

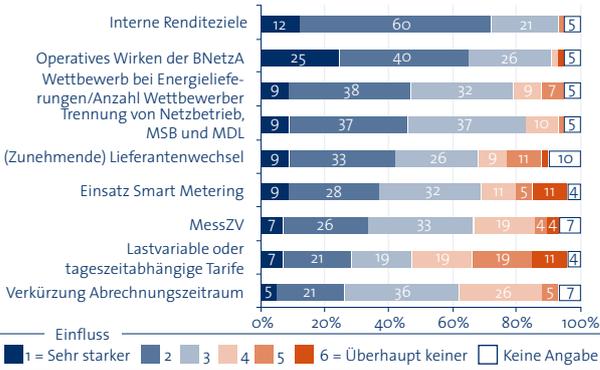


Abbildung 2: Welche Rahmenbedingungen und Faktoren haben Einfluss auf das Outsourcing der Abrechnungsprozesse bei EVU in Deutschland?

Durch die Standardisierung von Prozessen und Datenformaten im Billing erleichtert die Bundesnetzagentur neuen Wettbewerbern den Eintritt auf den Markt für entsprechende Dienstleistungen. Zudem führen wachsende Datenvolumina sowie die steigenden Anforderungen der Endkunden bzgl. Datenschutz und Versorgungssicherheit zu kostengünstigen Preisen bei Energieversorgern in zunehmendem Maße zu der Überlegung, Teilprozesse des Billing an externe Dienstleister zu vergeben.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass besonders kleineren Energieversorgern häufig die personellen Ressourcen oder das Know-how fehlen, um die wachsenden Anforderungen an das Energiedatenmanagement und die Abrechnungs-IT alleine bewältigen zu können. Weiterhin lässt der zunehmende Einsatz von Smart Metering die Nachfrage nach Dienstleistern mit entsprechenden Kompetenzen steigen. Aufgrund zunehmender Zahlungsausfälle und einer steigenden Anzahl der Lieferantenwechsel, gewinnen zudem präventive Maßnahmen im Forderungsmanagement, wie bspw. Bonitätsauskünfte, für Energieversorgungsunternehmen an Bedeutung.

Bei den Anforderungen, die Energieversorger und Netzgesellschaften an Abrechnungsdienstleister stellen, spielt der Preis weiterhin eine tragende Rolle, da Energieversorger aufgrund eines steigenden Wettbewerbs und Kostendrucks ihre Prozesse zunehmend kostengünstiger

erbringen müssen. Vor dem Hintergrund, den Aufwand für das Controlling des Dienstleisters sowie eventuelle Nachbearbeitung möglichst gering zu halten, gewinnt die Qualität der erbrachten Leistung jedoch zunehmend an Bedeutung.

Die größten Hürden für die Fremdvergabe von Abrechnungsprozessen, die innerhalb der Studie ermittelt wurden, sind zum einen die gewachsenen Strukturen innerhalb der Energieversorgungsunternehmen und zum anderen die Angst vor der Abhängigkeit vom Dienstleister sowie dem Verlust von Kundennähe und Kundenkontakt.

Neben Informationen zu den genannten Themen beantwortet die Studie u. a. folgende Fragestellungen:

- Welchen Einfluss haben die Rahmenbedingungen auf Outsourcing und die Wettbewerbsentwicklung im Billing?
- Welches sind die wichtigen Akteure und Wettbewerber am Markt?
- Welche Dienstleistungen werden am häufigsten an Dienstleister vergeben?
- Welche Vor- und Nachteile sehen Energieversorger und Netzgesellschaften in der Fremdvergabe von Teilprozessen des Billing?
- Wie hoch ist das Marktvolumen und wie wird es sich entwickeln?
- Wie wird sich der Wettbewerb im Billing entwickeln?

# Outsourcing und Wettbewerb im Billing

## Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Summaries</b>	<b>24</b>	4.3.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung (MSB/MDL)	257
1.1	Executive Summary	24	4.3.2	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	259
<b>2</b>	<b>Allgemeine Grundlagen</b>	<b>76</b>	4.3.3	Druck/Verpostung/Versand (auch elektronisch)	261
2.1	Einleitung	76	4.3.4	Debitoren- und Forderungsmanagement	262
2.2	Zielsetzung und Nutzen	77	4.3.5	Kundenservice	263
2.3	Methodik und Studiendesign	77	4.3.6	Abrechnungs-IT	264
2.4	Begriffsdefinitionen	82	4.4	Zusammenfassung	264
2.4.1	Abrechnung/Billing	83	<b>5</b>	<b>Prozesse, Produkt- und Dienstleistungspektrum und Kennzahlen im Billing</b>	<b>267</b>
2.4.2	Betrachtete Abrechnungsbereiche	88	5.1	Die Abrechnung auf erster und zweiter Prozessebene	267
2.4.2.1	Messstellenbetrieb/Messstellendienstleistung (MSB/MDL)	88	5.2	Bereichsübergreifende Produkte und Leistungen	272
2.4.2.2	Energiedatenmanagement (EDM)/Abrechnungsdurchführung	92	5.2.1	Produkt- und Dienstleistungspotenziale durch Smart Metering	272
2.4.2.3	Druck/Verpostung/Versand (auch elektronisch)	93	5.2.2	„Added-Value“-Leistungen	277
2.4.2.4	Forderungsmanagement	93	5.2.2.1	Beratung zum Energieeinsatz/-verbrauch	277
2.4.2.5	Kundenservice	94	5.2.2.2	Energieanalyse- und Anzeige-Tools	278
2.4.2.6	Abrechnungs-IT	95	5.2.2.3	„Smart-Home“-Funktionen	279
2.4.3	„Added-Value“-Dienstleistungen	96	5.2.2.4	Erweiterte Energiedienstleistungsangebote	284
2.4.4	Branchenspezialisiert/-neutral	96	5.2.2.5	Zukünftige Entwicklung	286
2.4.5	Full-Service-Dienstleister	97	5.3	Prozesse, Produkte und Dienstleistungen in Teilbereichen des Billing	287
2.4.6	Service Level	97	5.3.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung (MSB/MDL)	287
2.4.7	Smart Metering	97	5.3.1.1	Prozessablauf	289
2.4.8	Standardlastprofil (SLP)/registrierende Leistungsmessung (RLM)	98	5.3.1.2	Prozessziele	306
2.4.9	Sourcing	99	5.3.1.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	308
2.4.10	Zahlungsverkehr	99	5.3.1.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	309
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>102</b>	5.3.1.5	Ausgewählte Kennzahlen	312
3.1	Energetische Rahmenbedingungen	102	5.3.1.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich MSB/MDL	319
3.1.1	Strommarkt	103	5.3.2	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	320
3.1.2	Gasmarkt	109	5.3.2.1	Prozessablauf	322
3.1.3	Wassermarkt	115	5.3.2.2	Prozessziele	325
3.1.4	Wärmemarkt	117	5.3.2.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	326
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	120	5.3.2.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	327
3.2.1	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	120	5.3.2.5	Ausgewählte Kennzahlen	330
3.2.2	Bundesnetzagentur	124	5.3.2.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich EDM/Abrechnungsdurchführung	333
3.2.2.1	Grundlagen/Allgemeines	124	5.3.3	Druck/Verpostung/Versand (auch elektronisch)	334
3.2.2.2	GPKE	127	5.3.3.1	Prozessablauf	335
3.2.2.3	GELI Gas	130	5.3.3.2	Prozessziele	338
3.2.2.4	GABI Gas	132	5.3.3.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	339
3.2.2.5	MaBiS	134	5.3.3.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	339
3.2.2.6	WIM	135	5.3.3.5	Ausgewählte Kennzahlen	341
3.2.3	Drittes EU-Energiebinnenmarktpaket	137	5.3.3.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich Druck/Verpostung/Versand	344
3.2.4	Energetische Rahmenbedingungen	149	5.3.4	Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	346
3.2.4.1	Lieferantenwechsel (§ 20a EnWG)	153	5.3.4.1	Prozessablauf	347
3.2.4.2	§ 21b EnWG: Messstellenbetrieb	154	5.3.4.2	Prozessziele	349
3.2.4.3	Grundversorgung und Ersatzversorgung (§§ 36 - 38 EnWG)	157	5.3.4.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	350
3.2.5	Europäische Messgeräteverordnung (MID)	158	5.3.4.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	354
3.2.6	Gesetz über das Maß- und Eichwesen (EichG)	161	5.3.4.5	Ausgewählte Kennzahlen	357
3.2.7	Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (SigG)	162	5.3.4.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement	360
3.2.8	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)	166	5.3.5	Kundenservice	362
3.2.9	Grundversorgungsverordnung (GVV)	168	5.3.5.1	Prozessablauf	363
3.2.10	Insolvenzordnung (InsO)	172	5.3.5.2	Prozessziele	366
3.2.11	Konzessionsabgabenverordnung (KAV)	174	5.3.5.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	367
3.2.12	Messzugangsverordnung (MessZV)	176	5.3.5.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	368
3.2.13	Messsystemverordnung (MsysV)	179	5.3.5.5	Ausgewählte Kennzahlen	370
3.2.14	Netzentgeltverordnung (NEV)	182	5.3.5.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich Kundenservice	372
3.2.14.1	Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV)	182	5.3.6	Abrechnungs-IT	374
3.2.14.2	Gasnetzentgeltverordnung (GasNEV)	186	5.3.6.1	Prozessablauf	374
3.2.15	Netzzugangsverordnungen (NZV)	188	5.3.6.2	Prozessziele	380
3.2.16	EU-Richtlinie zur Endenergieeffizienz und zu Energiedienstleistungen	189	5.3.6.3	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	382
3.2.17	SEPA (Single Euro Payment Area)	192	5.3.6.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen	382
3.2.18	Telekommunikationsgesetz (TKG)	195	5.3.6.5	Ausgewählte Kennzahlen	384
3.2.19	Unbundling	198	5.3.6.6	Zukünftige Entwicklung im Bereich Abrechnungs-IT	388
3.3	Auswirkungen aktueller energiepolitischer Entwicklungen	201	5.4	Zusammenfassung	389
3.3.1	Aktuelles Energiekonzept der Bundesregierung	201	<b>6</b>	<b>Status quo: Organisationsstruktur und Outsourcing im Billing</b>	<b>394</b>
3.3.2	Angebot lastvariabler und tageszeitabhängiger Tarife	204	6.1	Organisationsmodelle	394
3.3.3	Einführung/Ausweitung Smart Metering	209	6.1.1	Selbsterstellung	394
3.3.4	Turnusverkürzung Ablesung/Abrechnung	211	6.1.2	Ausgründung	397
3.4	Weitere Rahmenbedingungen	212	6.1.3	Sourcing	399
3.4.1	Entwicklung des Internetzugangs und der Nutzung	212	6.1.3.1	Outsourcing	400
3.4.2	Datenschutz und -sicherheit im Internet	215	6.1.3.2	Teilweises/Temporäres Outsourcing	402
3.4.3	Schlichtungsstelle Energie	220	6.1.3.3	Application Service Providing	403
3.4.3.1	Aufgaben	220	6.1.3.4	Cloud Computing	404
3.4.4	Tarif- und Lieferantenwechselquoten	221	6.1.3.5	Software as a Service	406
3.4.4.1	Wechselquoten (Strom) bei Privatkunden, Industrie- und Gewerbekunden	221	6.1.3.6	Business Process Outsourcing	407
3.4.4.2	Wechselquoten (Gas) bei Privatkunden, Industrie- und Gewerbekunden	225	6.1.3.7	Offshoring	407
<b>4</b>	<b>Marktrollen/-akteure und Wettbewerbsbereiche im Billing</b>	<b>230</b>	6.1.3.8	Backsourcing	408
4.1	Marktrollen/-akteure in der Energiewirtschaft	231	6.1.4	Kooperationen	409
4.1.1	Erzeuger	234	6.1.4.1	Kooperationsarten	414
4.1.2	Netzbetreiber	235	6.1.4.2	Kooperationsformen	416
4.1.2.1	Verteilnetzbetreiber	235	6.1.4.3	Eckpunkte einer kooperativen Ausgestaltung	418
4.1.2.2	Übertragungsnetzbetreiber	238	6.2	Detaillbetrachtung Outsourcing	420
4.1.2.3	Bilanz(kreis)koordinator	239	6.2.1	Identifikation geeigneter und ungeeigneter Prozesse und Teilprozesse	423
4.1.2.4	Marktgleichgewichtspannender Netzbetreiber (Gas)	240	6.2.2	Argumente für und gegen Outsourcing	427
4.1.3	Bilanzkreisverantwortlicher	241	6.2.3	Umsetzung eines Outsourcing	433
4.1.4	Energielieferant	242	6.2.4	Status quo im Outsourcing nach Teilprozessen im Billing	435
4.1.5	Energiehändler	243	6.2.4.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung	435
4.1.6	Messstellenbetreiber	244	6.2.4.1.1	Status quo	436
4.1.7	Messdienstleister	245	6.2.4.1.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	439
4.1.8	Netzanschlussnehmer	245	6.2.4.2	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	441
4.1.9	Netzanschlussnutzer	246	6.2.4.2.1	Status quo	442
4.1.10	Smart Meter Gateway Administrator (SMGA)	246	6.2.4.2.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	445
4.1.11	Weitere Unternehmen als Dienstleister	247	6.2.4.3	Druck, Verpostung und Versand	447
4.2	Vertragskonstellationen	248	6.2.4.3.1	Status quo	448
4.2.1	Bilanzkreisvertrag	248	6.2.4.3.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	450
4.2.2	Messvertrag/Messrahmenvertrag	248	6.2.4.4	Debitoren-/Forderungsmanagement	455
4.2.3	Messstellenvertrag/Messstellenrahmenvertrag	249	6.2.4.4.1	Status quo	456
4.2.4	Lieferanten-/Händler-Rahmenvertrag	250	6.2.4.4.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	459
4.2.5	Netzanschlussvertrag	251	6.2.4.5	Kundenservice	462
4.2.6	Netznutzungsvertrag	252	6.2.4.5.1	Status quo	462
4.2.7	Energieliefervertrag (All-inclusive-Vertrag)	253			
4.2.8	Dienstleistungsvertrag	253			
4.3	Wettbewerbsbereiche im Billing	255			

## Ziel und Nutzen der Studie

Im Rahmen der Studie werden Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit Outsourcing und dem Wettbewerb im Billing stehen, gegeben.

Ausgehend von der Darstellung wichtiger Rahmenbedingungen im Billing werden Marktrollen/-akteure sowie wesentliche Wettbewerbsbereiche im Billing aufgezeigt. Anschließend erfolgt eine Betrachtung der Prozesse sowie des Produkt- und Dienstleistungspektrums in den einzelnen Teilbereichen des Billing. Aufgrund der zunehmenden Fremdvergabe von einzelnen Teilprozessen wird diesem Thema eine besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Hierbei werden der Status quo sowie die zukünftige Entwicklung betrachtet.

Anhand der Analysen wird die Prognose des Marktes im Billing bis 2025 in drei Szenarien betrachtet.

Die detaillierte Beschreibung der Wettbewerbsentwicklung und Darstellung der Wettbewerber (inkl. Wettbewerbsprofile) kann bei der Auswahl entsprechender Dienstleister unterstützen.

Darüber hinaus werden aktuelle Trends, Chancen und Risiken für unterschiedliche Marktakteure beleuchtet und hieraus ableitbare mögliche Strategien für die Marktakteure innerhalb des Billing aufgezeigt. Abschließend wird ein Ausblick auf die zukünftig zu erwartenden Entwicklungen gegeben.

## Methodik

trend:research setzt verschiedene Field und Desk Research Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) sind in die Potenzialstudie 81 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen eingeflossen:

- Energieversorgungsunternehmen (Vertriebs- und Netzgesellschaften)
- Full-Service-Dienstleister
- Dienstleister in den einzelnen Teilbereichen des Billing
- Weitere Experten

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mithilfe der o. g. Interviews und Experten-gespräche erarbeitet. Die Auswertung der Erfahrungen und Erwartungen führt zu abgerichteten Aussagen über Synergiepotenziale, Marktpotenziale und Entwicklungstrends.

## An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an EVU sowie Full-Service-Dienstleister und spezialisierte Dienstleister in allen Teilprozessen des Billing und hilft diesen Unternehmen die weitere Entwicklung einzuschätzen sowie die eigene Strategie/Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten bzw. entsprechende Dienstleistungen in das Portfolio aufzunehmen.

Der Nutzen ergibt sich sowohl für Vorstand und Geschäftsführung als auch für Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Bereichsleitungen in den Bereichen Vertrieb, Abrechnung und allen Teilbereichen des Billing.

6.2.4.5.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	465	8.4.1.2	Aus Sicht des Befragtenkreises der Dienstleister	637	9.5.6	CURSOR Software AG	961
6.2.4.6	Abrechnungs-IT	467	8.4.2	Wettbewerb branchenneutraler Dienstleister	639	9.5.7	GISA GmbH	965
6.2.4.6.1	Status quo	468	8.4.2.1	Abrechnungsdienstleister	639	9.5.8	iS Software und Beratung GmbH & Co. KG	969
6.2.4.6.2	Zukünftige Entwicklung/Potenziale	471	8.4.2.2	Call Center/Customer Service Center	644	9.5.9	items GmbH	973
6.2.5	Anforderungen an externe Dienstleister	474	8.4.2.3	IT-Dienstleister/-Hersteller	652	9.5.10	ITF-EDV Fröschl GmbH	977
6.2.5.1	Erfahrungen und Referenzen	476	8.4.2.4	Unternehmensberatungen	656	9.5.11	KISTERS AG	980
6.2.5.2	Geografische Nähe	477	8.4.3	Wettbewerb spezialisierter Dienstleister im Billing	666	9.5.12	Klafka & Hinz Energie-Informations-Systeme GmbH	983
6.2.5.3	Gewährleistung von Kundenzufriedenheit	477	8.4.3.1	Messstellenbetreiber/Messdienstleister	666	9.5.13	perdata Gesellschaft für Informationsverarbeitung mbH	985
6.2.5.4	Leistungserschwerpunkte	478	8.4.3.2	Zähler-/Gerätehersteller	670		rku.it GmbH	989
6.2.5.5	Preisgestaltung und Konditionenpolitik	480	8.4.3.3	Telekommunikationsunternehmen	672	9.5.14	SAP Deutschland AG & Co. KG	993
6.2.5.6	Qualität	481	8.4.3.4	Druckereien/Versandunternehmen	675	9.5.15	Schleupen AG	998
6.2.5.7	Service	481	8.4.3.5	Auskunfteien und Inkassodienstleister	678	9.5.16	SIV AG	1002
<b>7</b>	<b>Markt und Marktentwicklung</b>	<b>484</b>	8.4.4	Befragungsergebnisse	680	9.5.17	Somentec Software AG	1005
7.1	Einleitung	484	8.5	Zusammenfassung	687	9.5.18	SOPTIM AG	1008
7.2	Methodik und Ziele	485	<b>9</b>	<b>Profile ausgewählter Wettbewerber im Billing</b>	<b>690</b>	9.5.19	T-Systems International GmbH	1011
7.2.1	Vorgehensweise	486	9.1	Ausgewählte Ableser-/Abrechnungsdienstleister (inkl. Full-Service-Anbieter)	690	9.5.20	Wilken GmbH	1015
7.2.2	Vorstellung der Szenarioanalyse	486	9.1.1	A/V/E GmbH	690	9.6	Ausgewählte Telekommunikationsunternehmen	1020
7.3	Übersicht über die Szenarien	491	9.1.2	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	697	9.6.1	1&1 Internet AG	1020
7.3.1	Degressives Szenario (Szenario 1: „Moderater Lieferantenwechsel und moderater Einsatz von elektronischen Auslesesystemen“)	491	9.1.3	BRUNATA Wärmemesser Hagen GmbH & Co. KG	705	9.6.2	E-Plus Service GmbH & Co. KG	1023
7.3.2	Referenzszenario (Szenario 2: „Preisgetriebener Lieferantenwechsel und marktgetriebener Einsatz von elektronischen Auslesesystemen“)	493	9.1.4	CentraPlus GmbH	708	9.6.3	EWWE TEL GmbH	1026
7.3.3	Progressives Szenario (Szenario 3: „Turnusharmonisierung Abrechnung und Rollout von elektronischen Auslesesystemen“)	493	9.1.5	co.met GmbH	711	9.6.4	Telefónica Germany GmbH & Co. OHG	1028
7.4	Basisprämissen und szenariospezifische Prämissen	494	9.1.6	COUNT+CARE GmbH	715	9.6.5	Telekom Deutschland GmbH	1031
7.4.1	Grundannahmen für alle Szenarien	495	9.1.7	CST GmbH	720	9.6.6	Vodafone GmbH	1033
7.4.1.1	Allgemeine Grundannahmen	496	9.1.8	Deutsche Post Com GmbH	723	9.7	Ausgewählte Unternehmensberatungen	1036
7.4.1.1.1	Bevölkerungsentwicklung	496	9.1.9	DMS Daten Management Service GmbH	726	9.7.1	Accenture Holding GmbH & Co. KG	1036
7.4.1.1.2	Konjunkturentwicklung	498	9.1.10	DRECOUNT GmbH & Co. KG	726	9.7.2	bofost consult GmbH	1039
7.4.1.2	Ausgewählte Grundannahmen: Messstellenbetrieb/Messdienstleistungen	502	9.1.11	e.dat GmbH	732	9.7.3	bps business process solutions GmbH	1041
7.4.1.2.1	Entwicklung des Zählergesamtbestandes in Deutschland	502	9.1.12	e.dialog GmbH	736	9.7.4	BTC Business Technology Consulting AG	1043
7.4.1.2.2	Entwicklung der Ablesung vor Ort	504	9.1.13	e.MAKS GmbH & Co. KG	743	9.7.5	Cappemini Deutschland Holding GmbH	1048
7.4.1.3	Ausgewählte Grundannahmen: Energiedatenmanagement und Abrechnungsdurchführung	504	9.1.14	ENSECO GmbH	746	9.7.6	C1 CONEXUS GmbH	1051
7.4.1.3.1	Zusammenarbeit bzw. gemeinsame Prozessbearbeitung von EVU/Netzgesellschaften im Bereich EDM/Abrechnungsdurchführung (Kooperation)	505	9.1.15	envia SERVICE GmbH	750	9.7.7	cronos Unternehmensberatung GmbH	1054
7.4.1.3.2	Standardisierung von Prozessen und Datenformaten	506	9.1.16	EVU Services GmbH	755	9.7.8	Steria Mummert Consulting AG	1058
7.4.1.4	Ausgewählte Grundannahmen: Forderungsmanagement	507	9.1.17	evu zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	757	9.8	Ausgewählte Zähler-/Gerätehersteller	1062
7.4.1.5	Ausgewählte Grundannahmen: Kundenservice	509	9.1.18	FACTUR Billing Solutions GmbH	760	9.8.1	Echelun GmbH	1062
7.4.1.6	Ausgewählte Grundannahmen: Abrechnungs-IT	510	9.1.19	GETEC Daten- und Abrechnungsmanagement GmbH	766	9.8.2	Elster Group SE	1066
7.4.2	Szenariospezifische Grundannahmen	511	9.1.20	GETEC Daten- und Abrechnungsmanagement GmbH	770	9.8.3	EMH metering GmbH & Co. KG	1069
7.4.2.1	Entwicklung energiewirtschaftlicher Rahmenbedingungen	512	9.1.21	IGA Abrechnungsmanagement GmbH	772	9.8.4	EVV Energy Solutions GmbH	1072
7.4.2.2	Technologische Entwicklungen	514	9.1.22	Ista Deutschland GmbH	775	9.8.5	GÖRLITZ AG	1075
7.4.2.3	Entwicklung der Vorgaben durch die Bundesnetzagentur	516	9.1.23	KALORIMETA AG & Co. KG	778	9.8.6	Hager Vertriebsgesellschaft mbH & Co. KG	1080
7.4.2.4	Entwicklung Einsatz Smart Metering	517	9.1.24	LAS GmbH	782	9.8.7	Itron Holding Germany GmbH	1083
7.4.2.5	Entwicklung Lieferantenwechsel	518	9.1.25	LEW Service & Consulting	785	9.8.8	Landis+Gyr GmbH	1087
7.4.2.6	Entwicklung der Abrechnungszeiträume	520	9.1.26	Minol Messtechnik V. Lehmann GmbH & Co. KG	788	<b>10</b>	<b>Trends, Chancen und Risiken</b>	<b>1094</b>
7.4.2.7	Entwicklung des Wettbewerbs in der Energiewirtschaft	521	9.1.27	Mainova ServiceDienste GmbH	791	10.1	Trends	1094
7.5	Markt und Marktentwicklung bis 2025	523	9.1.28	Metering Service Gesellschaft mbH	795	10.1.1	Trends in der Abrechnung (Energielieferung und Netznutzung)	1095
7.5.1	Markttreiber und Marktbarrieren	523	9.1.29	NEA Netzgelt und Energieabrechnungsgesellschaft mbH	799	10.1.2	Trends in Teilprozessen der Abrechnung	1098
7.5.2	Gesamtmarkt Billing	528	9.1.30	NEW Service GmbH	804	10.1.3	Trends bei Abrechnungsdienstleistungen	1101
7.5.2.1	Status quo Preise	528	9.1.31	prego services GmbH	806	10.1.4	Hersteller-/ Technologietrends	1103
7.5.2.2	Gesamtmarkt	529	9.1.32	regiocom GmbH	812	10.1.5	Markttrends	1105
7.5.2.3	Markt nach Sparten	532	9.1.33	rhein ruhr partner Gesellschaft für Messdienstleistungen mbH	818	10.1.6	Strategietrends	1106
7.5.2.4	Markt nach Teilprozessen	533	9.1.34	serneco GmbH	822	10.1.7	Wettbewerbstrends	1107
7.5.3	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2015	535	9.1.35	Service4EVU GmbH	825	10.2	Chancen und Risiken	1107
7.5.3.1	Preisentwicklung	535	9.1.36	Solviva Billing GmbH	826	10.2.1	...für Energieversorger	1112
7.5.3.2	Gesamtmarkt	536	9.1.37	Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH	830	10.2.2	Vertriebsgesellschaften	1116
7.5.3.3	Markt nach Sparten	537	9.1.38	swb Messung und Abrechnung GmbH - metaCount	834	10.2.3	Netzgesellschaften	1118
7.5.3.4	Markt nach Teilprozessen	539	9.2	Techem GmbH	837		...für bereichsübergreifende und spezialisierte Dienstleister im Billing	1119
7.5.4	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2020	542	9.2.1	U-SERV GmbH	840	<b>11</b>	<b>Strategien</b>	<b>1128</b>
7.5.4.1	Preisentwicklung	543	9.2.2	varys. Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH	843	11.1	Strategiedefinition	1128
7.5.4.2	Gesamtmarkt	543	9.2.3	Voltagis GmbH	847	11.2	Strategische und operative Erfolgsfaktoren	1133
7.5.4.3	Markt nach Sparten	544	9.2.4	Ausgewählte Auskunfteien und Inkassounternehmen	850	11.3	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger	1135
7.5.4.4	Markt nach Teilprozessen	547	9.2.5	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungszugang GmbH	850	11.3.1	Interne Erstellung	1136
7.5.5	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2025	550	9.2.6	arvato infocore GmbH	852	11.3.2	Fremdvergabe	1139
7.5.5.1	Preisentwicklung	551	9.2.7	Bürger Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	858	11.3.3	Kooperation mit Energieversorgern/Netzgesellschaften	1143
7.5.5.2	Gesamtmarkt	551	9.2.8	D&B Deutschland GmbH	861	11.3.4	Eigenes Leistungsangebot	1148
7.5.5.3	Markt nach Sparten	552	9.2.9	EOS Holding GmbH	866	11.3.5	Strategiebewertung	1151
7.5.5.4	Markt nach Teilprozessen	555	9.3	Intrum Justitia GmbH	870	11.4	Ausgewählte Strategieoptionen für Dienstleister	1152
7.6	Zusammenfassung	558	9.3.1	SCHUFA Holding AG	873	11.4.1	Full-Service-Angebot	1152
<b>8</b>	<b>Wettbewerbsentwicklung und Wettbewerber im Billing</b>	<b>562</b>	9.3.2	Seghorna Inkasso GmbH	876	11.4.2	Produkt-/Dienstleistungsauswahl	1155
8.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	562	9.3.3	Verband der Vereine Creditreform e.V.	878	11.4.2.1	Aufbau neuer Geschäftsfelder	1160
8.1.1	Wettbewerbsausprägung	563	9.3.4	Ausgewählte Call Center/Customer Service Center	883	11.4.2.2	Prozess- und Leistungsstandardisierung	1163
8.1.2	Wettbewerbsausprägung	563	9.3.5	arvato services technical information GmbH (arvato services) (Geschäftsbereich arvato AG)	883	11.4.3	Geografische Positionierung	1165
8.1.2.1	Strommarkt	564	9.3.6	avocis Deutschland GmbH	885	11.4.4	Kundensegmentierung	1170
8.1.2.2	Gasmarkt	569	9.3.7	buw Holding GmbH	888	11.4.5	Qualitätsführerschaft	1174
8.1.2.3	Wärmemarkt	573	9.3.8	CCM Communication-Center Mitteldeutschland GmbH	891	11.4.6	Kostenführerschaft	1176
8.1.2.4	DSL-Abdeckung	577	9.3.9	D+S europe GmbH	893	11.4.7	Strategiebewertung	1180
8.2	Qualitative Wettbewerbsentwicklung in einzelnen Bereichen des Billing	580	9.3.10	defacto call center GmbH	896	<b>12</b>	<b>Ausblick</b>	<b>1183</b>
8.2.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung (MSB/MDL)	585	9.3.11	getaline CommCenter-Network GmbH	898	12.1	Allgemeine Entwicklungen in der Energiewirtschaft	1183
8.2.2	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	590	9.3.12	Invitel BusinessUnit GmbH	902	12.2	Entwicklung in der Abrechnung (Energielieferung und Netznutzung)	1187
8.2.3	Druck/Verpostung/Versand (auch elektronisch)	596	9.3.13	ITS - Interact Teleservice AG	906	12.3	Entwicklung des Wettbewerbs für Abrechnungsdienstleistungen	1189
8.2.4	Debitoren-/Forderungsmanagement	600	9.3.14	Sitel GmbH	907	12.4	Ausblick Abrechnungsprozesse	1190
8.2.5	Kundenservice	604	9.4	SNT Deutschland AG	910	12.4.1	Messstellenbetrieb/Messdienstleistung	1190
8.2.6	Abrechnungs-IT	607	9.4.1	Vivento Customer Services GmbH	914	12.4.2	Energiedatenmanagement/Abrechnungsdurchführung	1191
8.3	Rolle branchenneutraler Dienstleister im Billing	610	9.4.2	walter services GmbH	916	12.4.3	Druck, Verpostung und Versand	1191
8.3.1	Überblick über ausgewählte Dienstleister	610	9.4.3	VIAFON GmbH	918	12.4.4	Forderungsmanagement	1193
8.3.2	Kundenzugang	612	9.4.4	Ausgewählte Druckdienstleister/Versanddienstleister	922	12.4.5	Kundenservice	1194
8.3.3	Alleinstellungsmerkmale	614	9.4.5	Deutsche Post AG	922	12.4.6	Abrechnungs-IT	1195
8.3.4	Wettbewerberfolg	616	9.4.6	Drescher Full-Service Versand GmbH (ehem. Drescher Print Solutions GmbH)	925	<b>13</b>	<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>	<b>1198</b>
8.3.5	Potenziale im Billing für branchenneutrale Wettbewerber	618	9.4.7	Global Digital Post GmbH	929	13.1	Abbildungsverzeichnis	1198
8.4	Wettbewerber im Billing	621	9.4.8	docsellent GmbH	932	13.2	Tabellenverzeichnis	1217
8.4.1	Bekanntheit ausgewählter Wettbewerber	632	9.4.9	RICOH DEUTSCHLAND GmbH	934			
8.4.1.1	Aus Sicht des Befragtenkreises EVU/Netzgesellschaften	632	9.4.10	Swiss Post Solutions Germany GmbH	937			
			9.4.11	TNT Post Deutschland B.V. & Co. KG	941			
			9.4.12	Ausgewählte IT-Dienstleister/-Hersteller	944			
			9.4.13	AKTIF Technology GmbH	944			
			9.4.14	AOV IT Services GmbH	947			
			9.4.15	Atos IT Solutions and Services GmbH	950			
			9.4.16	CGI Information Systems and Management Consultants (Deutschland) GmbH	955			
			9.4.17	Compello GmbH	958			
			9.4.18					
			9.4.19					
			9.4.20					
			9.4.21					
			9.4.22					
			9.4.23					
			9.4.24					
			9.4.25					
			9.4.26					
			9.4.27					
			9.4.28					
			9.4.29					
			9.4.30					
			9.4.31					
			9.4.32					
			9.4.33					
			9.4.34					
			9.4.35					
			9.4.36					
			9.4.37					
			9.4.38					
			9.4.39					
			9.4.40					
			9.4.41					
			9.4.42					
			9.4.43					
			9.4.44					
			9.4.45					
			9.4.46					
			9.4.47					
			9.4.48					
			9.4.49					
			9.4.50					
			9.4.51					
			9.4.52					
			9.4.53					
			9.4.54					
			9.4.55					

Die Studie umfasst 1.221 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierung können sich Inhalte sowie Seitenzahlen noch leicht ändern.

# 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.16-0473)  
»Outsourcing und Wettbewerb im Billing«
- zum Preis von ..... EUR 4.900,00  
und \_\_\_\_\_ zusätzliche Kopien..... (je EUR 400,00)  
personalisiert auf\* \_\_\_\_\_

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

- Als Besteller der Studie sind wir an einer Vorstellung der Studienergebnisse im Rahmen eines persönlichen Ergebnisworkshops (siehe rechts) interessiert..... [Preis auf Anfrage]
- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2013** zu.
- Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis **Shared Services** 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- und Marktforschungsstudien werden von trend:research aktuell und exklusiv erarbeitet. Umfangreiche eigene (Primär-)Marktforschung, gemischt mit Erfahrungen und Wissen aus liberalisierten Märkten, aufbereitet mit eigener Methodik, führen zu nachvollziehbaren Aussagen mit hohem Wert. Die Schwerpunkte 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.

## Ergebnisworkshop

Im Ergebnisworkshop werden die Kernergebnisse der Studie vorgestellt und diskutiert. Eine inhaltliche Fokussierung der Vorstellung für das teilnehmende Unternehmen ist möglich. Der Ergebnisworkshop ermöglicht darüber hinaus durch gezielten und engen Erfahrungsaustausch die Ausgestaltung und Konkretisierung von Lösungsansätzen im eigenen Unternehmen.

## Konditionen

Die Potenzialstudie »Outsourcing und Wettbewerb im Billing« kostet (persönliches Exemplar) EUR 4.900,00. Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,00 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 **somit** verfügbar.

## Weitere Studien

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

- Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft (4. Auflage): Dienstleistungen, Kennzahlen, Potenziale bis 2020, Einflüsse aus Smart Metering und Internet Billing**  
April 2013, 900 Seiten, EUR 4.700,00
- Smart Metering (4. Auflage): Einsatz in Deutschland: Auswirkungen der EnWG-Novelle, Anforderungen an Datenschutz/-sicherheit...**  
Juli 2012, 893 Seiten, EUR 4.900,00
- Der Markt für Call-Center-Leistungen (5. Auflage): Kundenservice in der Energiewirtschaft**  
September 2011, 1.090 Seiten, EUR 4.300,00
- Der Markt für MSB-, MDL- und IT-Dienstleistungen im Billing: Rechtliche Rahmenbedingungen und technologische Entwicklungen – Abrechnung**  
geplant, ca. 700 Seiten, EUR 4.400,00
- Integration dezentraler Anlagen in die allgemeine Stromversorgung: Geschäftsprozesse, Messkonzepte und Abrechnung von Energiemengen bei Eigenerzeugung und -speicherung**  
geplant, ca. 600 Seiten, EUR 4.900,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter [www.trendresearch.de](http://www.trendresearch.de) abrufen.

© trend:research, 2013