



Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung

2. Auflage

aktualisiert und erweitert

- ab sofort verfügbar -

77 % mittlere Abbucherquote bei Privatkunden, **3,26** Euro in Rechnung gestellter Kosten einer Mahnung im Durchschnitt, **8,50** % durchschnittlicher Anteil schlechter/ säumiger Zahler an allen Kunden, **53,48** Euro durchschnittliche Wertgrenze zur Ausbuchung von Forderungen nach Ausschöpfung des vorgerichtlichen Mahnverfahrens, rund **0,8** Mrd. Euro abgeschriebener Forderungen in der Energiewirtschaft und wenigstens **58** Maßnahmen zum Umgang mit Säumigkeit und Zahlungsausfall.

Mehr zu Markt, Wettbewerb, Prozessen und Organisationsmodellen, strategischen Optionen, operativen Maßnahmen und Kennzahlen im Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft finden Sie auf den Innenseiten.

FORDERUNGSMANAGEMENT IN DER VERBRAUCHSABRECHNUNG (2.A)

58 Maßnahmen können Energieversorger heute wenigstens einsetzen, um mit säumigen Kunden und drohenden Forderungsausfällen umzugehen. Doch nur wenige Maßnahmen erzielen tatsächlich eine breite Wirkung oder sind so nachhaltig wie eine Sperrandrohung bzw. Sperrung.

Gleichzeitig deutet sich eine Verschärfung der Situation im Forderungsmanagement an: Privatkundeninsolvenzen nehmen zu, die Liberalisierungsbestrebungen erschweren den Zugriff auf Kunden und potenzieren die Zahl der relevanten Marktakteure (bspw. für die Umsetzung einer Sperrung) und die Ausgestaltung der GVV legt eine 4-Wochen-Frist zur Sperrung zugrunde. Langfristig wird ein gezielter Einsatz der Maßnahmen für einzelne Kundensegmente bei gleichzeitiger Ausschöpfung von Erlöspotenzialen zu einem maßgebenden Erfolgsfaktor im Forderungsmanagement.

Ziel und Nutzen der Studie

Ausgehend von den aktuellen Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft und im Zusammenhang mit säumigen Kunden werden unter Einbeziehung von 87 Tiefeninterviews mit Experten aus Energieversorgern (mit insgesamt 25 Mio. Kunden und 300 Mio. Forderungen jährlich) die Ursachen für die weiter sinkende Zahlungsmoral dargestellt und Konsequenzen für die Versorger beschrieben. Anhand von Kennzahlen wird die Handlungsnotwendigkeit und Vergleichbarkeit verdeutlicht. Auf dieser Grundlage werden Strategien sowie präventive und reaktive Maßnahmen dargestellt, die Erfahrungen dazu beschrieben und die Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Zielausrichtung bewertet.

Die Studie zeigt basierend auf diesen und weiteren Einschätzungen, wo ein Energieversorger bzw. Dienstleister den Hebel ansetzen kann, um in einem dynamischen Umfeld aktiv zu werden. Sie ermöglicht, gezielt eine eigene fundierte Strategie abzuleiten und sich damit heute für die Zukunft fit zu machen.

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgern sowie Abrechnungsdienstleistern, Inkassodienstleistern, Auskunftfeien und Forderungsmanagementgesellschaften, zukünftige Potenziale im Forderungsmanagement der Energiewirtschaft einzuschätzen, das eigene Angebot bzw. die eigenen Maßnahmen vor diesem Hintergrund im Zuge einer Erweiterung der Marktposition auf- und auszubauen und Strategien zu erarbeiten, um über eine Positionierung hinaus nachweisbare Erfolge im Forderungsmanagement zu erschließen und diese sichtbar zu machen.

Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung, Forderungsmanagement und Debitorenbuchhaltung sowie Marketing und Vertrieb.

Inhalt der Studie

1	Summary	36			
1.1	Management Summary	36			
1.2	Zusammenfassung: Kennzahlen im Forderungsmanagement	89			
1.2.1	Kennzahlen: Mahnungen, Sperrungen, Fristen	90			
1.2.2	Kennzahlen: Kosten und Wertgrenzen	91			
1.2.3	Kennzahlen: Schlechte Zahler	92			
1.2.4	Kennzahlen: Mitarbeiter	92			
1.2.5	Kennzahlen: Ratenzahlung	93			
1.2.6	Kennzahlen: Umsatzanteile	93			
2	Einführung, Methodik und Definitionen	95			
2.1	Einführung und Problemstellung	95			
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	96			
2.3	Inhalt und Vorgehensweise	100			
2.4	Methodik und Studiendesign	104			
2.5	Begriffsdefinitionen	109			
3	Rahmenbedingungen	117			
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	117			
3.1.1	Allgemeine Rahmenbedingungen	117			
3.1.1.1	Strommarkt	117			
3.1.1.2	Erdgasmarkt	121			
3.1.1.3	Wassermarkt	124			
3.1.2	Aktuelle Entwicklungen und die Auswirkungen auf das Forderungsmanagement	128			
3.1.2.1	Energiewirtschaftsgesetz	128			
3.1.2.2	Netzzugangsverordnung	129			
3.1.2.3	Unbundling	134			
3.1.2.3.1	Organisatorische Auswirkungen des Unbundling auf das Forderungsmanagement	139			
3.1.2.3.2	Vertragskonstellationen zwischen Grundversorger und Netzbetreiber	140			
3.1.2.3.3	Messstellenbetrieb, Abrechnung und Forderungsmanagement	142			
3.1.2.3.4	Schlussfolgerungen für das Forderungsmanagement	144			
3.1.2.4	Grundversorgungsverordnung GVV	145			
3.1.2.4.1	Zulässigkeit von Sperrungen säumiger Zahler	146			
3.1.2.4.2	Berücksichtigung von Kundeneinwänden	147			
3.1.2.4.3	Sperrfristverlängerung nach Mahnung	147			
3.1.2.4.4	Ersatzversorgung	147			
3.1.2.4.5	Preismittelungen	148			
3.1.2.4.6	Vertragsstrafen	149			
3.1.2.4.7	Zumutbarkeit von Selbstablesung	149			
3.1.2.4.8	Abrechnungsperioden und Energieeffizienz	150			
3.1.2.4.9	Unbilligkeitseinwand	151			
3.1.2.5	Die Liberalisierung des Messwesens und die Auswirkungen auf das Forderungsmanagement	152			
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen im Forderungsmanagement	154			
3.2.1	Schuldrechtliche Bestimmungen	154			
3.2.2	Insolvenzordnung	156			
3.2.2.1	Insolvenzverfahren	157			
3.2.2.2	Aktuelle Entwicklungen im Insolvenzrecht	166			
3.2.3	Prozessrecht	169			
3.2.4	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz RVG	173			
3.2.5	Gerichtskostengesetz (GKG)	176			
3.2.6	Ausgewählte spezifische rechtliche Fragestellungen	177			
3.2.6.1	Zutrittsverweigerung/Klage auf Duldung des Zutritts	177			
3.2.6.2	Beteiligung/Betroffenheit Dritter/Gemeinschaftliche Nutzung	179			
3.2.7	Basel II	180			
3.3	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen bei Endkunden	188			
3.3.1	Ausgangssituation bei „Bad Payern“: Deutschlands Schuldner und die nationale Insolvenzentwicklung	188			
3.3.1.1	Haushalte/Privatpersonen	196			
3.3.1.1.1	Allgemeine Entwicklung	197			
3.3.1.1.2	Verbraucherinsolvenzen nach Forderungsgrößenklassen	202			
3.3.1.2	Gewerbe und Industrie/Unternehmen	203			
3.3.1.2.1	Allgemeine Entwicklung	203			
3.3.1.2.2	Entwicklung nach Wirtschaftszweigen	206			
3.3.1.2.3	Entwicklung nach Rechtsformen	209			
3.3.1.2.4	Entwicklung nach Bundesländern	210			
3.3.1.2.5	Entwicklung der masselosen Insolvenzen	212			
3.3.1.2.6	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen	213			
3.3.1.2.7	Entwicklung in Europa	214			
3.3.1.2.8	Zusammenfassung der Ergebnisse aus Sicht der Energieversorger	218			
3.4	Rahmenbedingungen im Zahlungsverkehr zwischen Kunde und Versorger	221			
3.4.1	Rahmenbedingungen: Lastschriftverfahren, Barzahlungen und Prepaymentzahler	221			
3.4.2	Warum Kunden nicht zahlen	225			
3.4.2.1	Allgemeine Gründe	229			
3.4.2.1.1	Fehlerhafte Rechnungszustellung	229			
3.4.2.1.2	Rechnungsformalitäten	230			
3.4.2.1.3	Vergesslichkeit	231			
3.4.2.2	Zahlungsunwilligkeit	231			
3.4.2.2.1	Zahlungsmoral	232			
3.4.2.2.2	Unzufriedenheit mit den Leistungen	233			
3.4.2.3	Zahlungsunfähigkeit	234			
3.4.2.3.1	Liquiditätsengpässe	234			
3.4.2.3.2	Insolvenz	236			
3.4.2.4	Anderer Gründe	238			
3.5	Kundendifferenzierung	240			
3.5.1	Kundensegmente und Kundenschnittmengen	241			
3.5.1.1	„Gute“ Zahler	241			
3.5.1.2	Säumige Zahler	242			
3.5.1.3	Schlechtzahler	243			
3.5.1.4	Nicht-Zahler	244			
3.5.1.5	Umzug und Wegzug	245			
3.5.1.6	Abschlagszahlungen und Schlussrechnungen	247			
3.5.1.7	Fallbewertungen und Schlussfolgerungen	248			
3.5.2	Befragungsergebnis	251			
4	Prozesse und Optimierungspotenziale	265			
4.1	Zielsetzung in Forderungsmanagementprozessen	266			
4.2	Ablauforganisation bei Versorgern	268			
4.2.1	Vorgelagerte Abrechnungsprozesse	268			
4.2.2	Forderungsmanagement	273			
4.2.2.1	Prozessübersicht	273			
4.2.2.2	Vertrieb	275			
4.2.2.3	Zahlungseingangsprüfung	277			
4.2.2.4	Mahnwesen, Kassier- und Sperrauftragsbearbeitung	284			
4.2.2.5	Gerichtliches Mahnwesen	292			
4.2.2.6	Ratenvereinbarung/ Stundung	292			
4.2.2.7	Berichtswesen im Forderungsmanagement	297			
4.3	Aufbauorganisation bei Versorgern	298			
4.3.1	Überblick	298			
4.3.2	Anforderungen an die Aufbauorganisation	303			
4.3.3	Modelloptionen	306			
4.3.4	Forderungsmanagement und Netzbetrieb	309			
4.3.5	Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst	311			
4.3.6	Schnittstellen	312			
4.4	Anforderungen an das Forderungsmanagement	314			
4.5	Optimierungspotenziale und Effizienzsteigerungen	318			
4.6	Wirtschaftlichkeit im Forderungsmanagement	327			
4.6.1	In Rechnung gestellte Kosten im Forderungsmanagement nach Eskalationsstufen bei Privat- und Geschäftskunden	327			
4.6.2	Faktische Kosten einer Mahnung	330			
4.6.3	Faktische Kosten von Außendienstgängen	334			
4.6.4	Kosten und Erfolgchancen im Forderungsmanagement	337			
4.6.5	Erlöspotenziale	340			
4.7	Ressourcen im Forderungsmanagement: Personalstand	342			
4.8	Forderungsmanagement als Teil der Kernkompetenz in der Energiewirtschaft?	344			
5	Systeme und Technologien zum Forderungsmanagement	347			
5.1	IT-Systeme	347			
5.1.1	Systeme zur Zahlungseingangsverbuchung	347			
5.1.2	Systeme zur Bonitätsprüfung	347			
5.1.3	Systeme zur Fernsperrung	348			
5.1.4	Systembeispiele	349			
5.2	Prepaymentssysteme	368			
5.2.1	Überblick	368			
5.2.2	Systembeispiele	371			
5.2.3	Einsatz, Anwendung und Erfahrungen	382			
6	Maßnahmenkatalog zur Verringerung von Säumigkeiten und Forderungsausfällen und zur Identifikation säumiger Zahler	384			
6.1	Überblick	384			
6.2	Vorbemerkungen	387			
6.2.1	„Eigene“ Netze und „fremde“ Netze	387			
6.2.2	Liberalisierung des Messwesens	388			
6.3	Befragungsergebnisse	389			
6.4	Maßnahmenkatalog	394			
6.4.1	Abschlagsberechnung und -zahlung	394			
6.4.2	Adressvalidierung/Anlage und Qualifizierung von Kundendaten	397			
6.4.3	Ausbuchung	399			
6.4.4	CRM und Data Mining	404			
6.4.5	Debitorenableichung und „schwarze Listen“	407			

UFLAGE)

6.4.6	Einbeziehung mikrogeographischer Daten	409	7.1.7	Forderungsverfolgung/Titelüberwachung	579	9.3.11	Verband der Vereine Creditreform e.V.	735
6.4.7	Eskalationsstufen	411	7.1.8	Gerichtliches Mahnverfahren	580	9.4	Ausgewählte Wettbewerbsprofile von Abrechnungsdienstleistern	738
6.4.8	Factoring	413	7.1.9	Inkasso	582	9.4.1	A/V/E GmbH	738
6.4.9	Fernsperrung	416	7.1.10	(Kaufmännisches) Mahnverfahren	584	9.4.2	B/A/S GmbH	743
6.4.10	Finanzplanung	419	7.1.11	Ratenvereinbarungen	585	9.4.3	CentraPlus GmbH & Co. KG	747
6.4.11	Forderungsabsicherung	421	7.1.12	Risikomanagement	586	9.4.4	Drecount GmbH & Co. KG	752
6.4.12	Forderungsbündelung	423	7.1.13	Sperrung und Entsperrung	587	9.4.5	Enseco GmbH	754
6.4.13	Glaubwürdigkeit	425	7.1.14	Telefoninkasso	588	9.4.6	envia Service GmbH	759
6.4.14	Inkasso	427	7.1.15	Überwachung des Zahlungsverkehrs	590	9.4.7	EVU Zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	762
6.4.15	Key Account Management	429	7.1.16	Zusammenfassung	592	9.4.8	E.ON IS GmbH	765
6.4.16	Klage auf Herausgabe des Zählers	431	7.2	Sourcing im Forderungsmanagement	593	9.4.9	Factur Billing Solutions GmbH	769
6.4.17	Kommunikationsformen	433	7.2.1	Optionen der Zusammenarbeit im Forderungsmanagement	593	9.4.10	KSG Kommunikations-Service-Gesellschaft mbH	773
6.4.18	Konfliktgespräche und -bewältigungsstrategien	435	7.2.1.1	Selbsterstellung	593	9.4.11	LAS GmbH	776
6.4.19	Konfliktprävention	437	7.2.1.2	Fremdvergabe	597	9.4.12	swb Messung und Abrechnung GmbH (metaAccount)	779
6.4.20	Kreditlimitpolitik	439	7.2.1.3	Kooperationen	610	9.4.13	regiomom GmbH	783
6.4.21	Kreditversicherung	441	7.2.1.4	Gründung eigener Gesellschaften	620	9.4.14	Varys GmbH	787
6.4.22	Kundenbindung und Kundenzufriedenheit	444	7.2.2	Anforderungen an einen externen Dienstleister	623			
6.4.23	Kundencenter	446	7.2.3	Entscheidungskriterien	625	10	Trends	791
6.4.24	Kundenportfolioanalyse	448	7.2.4	Kosten im Outsourcing von Forderungsmanagement	627	10.1	Trends bei Kunden	791
6.4.25	Kündigung	450	7.3	Zusammenfassung	630	10.2	Trends bei Energieversorgern im Forderungsmanagement	793
6.4.26	Lastschriftverfahren/Bankeinzug	452	8	Markt	633	10.3	Trends bei Inkasso-Dienstleistern im Forderungsmanagement	796
6.4.27	Lobbyismus	454	8.1	Methodik: Szenarioanalyse	634	10.4	Markttrends	797
6.4.28	Lösungsklauseln in Sonderverträgen	456	8.1.1	Überblick	634	10.5	Wettbewerbstrends	798
6.4.29	Mahnungen	458	8.1.2	Exkurs: Exogene und endogene Schocks/Impacts	640	10.6	Strategietrends	800
6.4.30	Marketing, Öffentlichkeits- und Pressearbeit	460	8.2	Grundannahmen und Prämissen	641	10.7	Technologietrends	802
6.4.31	Medieneinsatz	462	8.2.1	Annahmen für alle Szenarien	641	11	Chancen und Risiken	805
6.4.32	Mitarbeitermotivation, Zielvereinbarungen und Leistungsmodelle	464	8.2.1.1	Allgemeine Grundannahmen	641	11.1	Chancen und Risiken bei Maßnahmen zur Verringerung von Säumnigkeit und Forderungsausfall für Energieversorger	806
6.4.33	Mitarbeiterschulungen und Weiterbildungen	468	8.2.1.2	Ausgewählte Grundannahmen im Forderungsmanagement	642	11.2	Chancen und Risiken für Energieversorger im Outsourcing	809
6.4.34	Monitoring bei A-Kunden	470	8.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	646	11.3	Chancen und Risiken für Energieversorger im Marktgang	813
6.4.35	Prepayment-Metering	472	8.2.2.1	Gesamtwirtschaftliche und allgemeine Rahmenbedingungen	647	11.4	Chancen und Risiken für Energieversorger für Kooperationen	815
6.4.36	Produktkonditionen	475	8.2.2.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	649	11.5	Chancen und Risiken für Inkassobüros in der Energiewirtschaft	817
6.4.37	Ratenvereinbarung	477	8.2.2.3	Rahmenbedingungen und Entwicklung im Forderungsmanagement bei EVU	651	11.6	Chancen und Risiken für Abrechnungsdienstleister im Forderungsmanagement	819
6.4.38	Risikomanagement und Risikoüberwachung	479	8.2.2.4	Rahmenbedingungen und Entwicklung im Forderungsmanagement bei Dienstleistern	654	12	Strategien	822
6.4.39	Scoring und Bonitätsprüfungen	481	8.3	Befragungsergebnisse zu den Auswirkungen unterschiedlicher Rahmenbedingungen	656	12.1	Grundverständnis: Strategiebegriff	822
6.4.40	Skontierung/Incentives	486	8.4	Markt und Marktentwicklung für Forderungsmanagement	661	12.2	Visionen, Leitbilder und Wertevorstellungen	826
6.4.41	SMS und E-Mail	489	8.4.1	Markttreiber	661	12.3	Strategierichtungen gegenüber dem Kunden	829
6.4.42	Sperrandrohung	491	8.4.2	Marktbarrieren	662	12.3.1	Nach Reaktionszeitpunkt	829
6.4.43	Sperrung	493	8.4.3	Gesamtmarkt: Marktpotenzial und Marktvolumen	664	12.3.1.1	Reaktive Strategieausrichtung	829
6.4.44	Stundung	496	8.4.3.1	Die allgemeine Entwicklung der Zahlungsmoral und Insolvenzen bis 2010	664	12.3.1.2	Präventive Strategieausrichtung	829
6.4.45	Telefoninkasso	498	8.4.3.1.1	Unternehmensinsolvenzen	664	12.3.2	Nach Kompromisswilligkeit	830
6.4.46	Titelerwirkung und Titelüberwachung	501	8.4.3.1.2	Privatinsolvenzen	666	12.3.2.1	Kooperative Lösungsgestaltung	830
6.4.47	Turnusänderung	503	8.4.3.2	Marktvolumen und -entwicklung für Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft	667	12.3.2.2	Unkooperative bzw. restriktive Lösungsgestaltung	831
6.4.48	Umgang mit Einwand der Unbilligkeit einer Preisbestimmung	506	8.4.3.3	Interner und externer Markt	669	12.3.3	Nach Kunden: Unterschiedliche Vorgehensoptionen bei A-, B- und C-Kunden	832
6.4.49	Umgang mit Einreden und einstweiligen Verfügungen	508	8.4.4	Teilmärkte	673	12.3.4	Befragungsergebnis	833
6.4.50	Umgang mit Privatinsolvenzen	510	8.4.4.1	Markt und Marktentwicklung nach Prozessen	673	12.4	Strategiebeispiele	834
6.4.51	Ventil-/Anbohrarmatur	512	8.4.4.2	Markt und Marktentwicklung nach Anwendern	680	12.4.1	Strategiebeispiele zum Umgang mit schlechten Zahlern	834
6.4.52	Verhandlungsstrategien	514	9	Wettbewerb	684	12.4.1.1	Kooperationsstrategie	834
6.4.53	Vertragsgestaltung	516	9.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	685	12.4.1.2	Kosten-/Erlösorientierte Strategie	839
6.4.54	Wertgrenzen	518	9.1.1	Wettbewerbsstufen	685	12.4.1.3	Kommunikations- und Imagestrategie	841
6.4.55	Zahlungsziel	520	9.1.2	Wettbewerbsausprägung	686	12.4.1.4	Informationsorientierte Strategien	844
6.4.56	Zeitnahe (Re-)Aktion	522	9.1.2.1	Stromwettbewerb	686	12.4.1.5	Durchlauforientierte Strategie	847
6.4.57	Zusammenarbeit mit Arbeits-, Sozial- und Einwohnermeldeamt	524	9.1.2.2	Gaswettbewerb	690	12.4.1.6	Kennzahlenorientierte Strategie/Benchmarking	850
6.4.58	Zwangsvollstreckung	526	9.2	Wettbewerb im Forderungsmanagement	695	12.4.1.7	Besetzung von Nischen	852
6.5	Zusammenfassung	528	9.2.1	Wettbewerbsdarstellung	695	12.4.1.8	Lastschriftverfahren	856
6.5.1	Vorbemerkungen	528	9.2.1.1	Inkassodienstleister und Auskunfteien	695	12.4.1.9	Innovationsorientierte Strategie	857
6.5.2	Maßnahmenumsetzung im zeitlichen Ablauf	529	9.2.1.2	Analyskanäle	696	12.4.1.10	Mitarbeiterorientierte Strategie	861
6.5.3	Ursache-Gegenmaßnahmen-Zusammenhang	531	9.2.1.3	Lokales Handwerk	697	12.4.1.11	Kundenzentrierte Strategie	863
6.5.4	Maßnahmen nach Kundenfokus	535	9.2.1.4	Abrechnungsdienstleister Energiewirtschaft	697	12.4.1.12	Eskalationsstufen im Konfliktbereich	866
6.5.5	Zeitlicher Zusammenhang von Kosten und Nutzen der Maßnahmenumsetzung	538	9.2.1.5	Zusammenführung	699	12.4.2	Strategiebeispiele zur organisatorischen Umsetzung	869
6.5.6	Kosten-Nutzen-Verhältnis	542	9.2.2	Bekanntheit in der Energiewirtschaft	701	12.4.2.1	Interne Erstellung	869
6.5.7	Strategiespezifische Ausgestaltung	545	9.3	Ausgewählte Wettbewerbsprofile von Dienstleistern im Forderungsmanagement	706	12.4.2.2	Marktgang	871
6.5.8	Bedeutung eines bestehenden Vertrages	553	9.3.1	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungseinzug GmbH	706	12.4.2.3	Outsourcing	875
6.5.9	Maßnahmen-Rankings	557	9.3.2	Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	709	12.5	Umgang mit Konfliktsituationen	880
6.5.9.1	Ranking nach Wirksamkeit	557	9.3.3	Dun & Bradstreet Deutschland GmbH	712	13	Praxistipps	886
6.5.9.1.1	Präventive Maßnahmen	558	9.3.4	EOS Holding GmbH & Co. KG	715	13.1	Benchmarking	886
6.5.9.1.2	Reaktive Maßnahmen	559	9.3.5	InfScore Forderungsmanagement GmbH	718	13.2	Customer Relationship Management	893
6.5.9.1.3	Zusammenführung: Top-Maßnahmen zur Vermeidung von Säumnigkeit und Forderungsausfall nach Wirksamkeit (reaktiv und präventiv)	560	9.3.6	Schimmelmpfung Forderungsmanagement GmbH	720	13.3	Checkliste Bonitätskennzeichen	897
6.5.9.2	Ranking nach Informationsbedarf	561	9.3.7	SCHUFA Holding GmbH	723	13.3.1	Geschäftskunden/Sondervertragskunden	897
6.5.9.3	Ranking nach Personalintensität/ Vor-Ort-Präsenz	562	9.3.8	Seghorn Inkasso GmbH	727	13.3.2	Privatkunden	899
6.5.9.4	Ranking nach Technologieeinsatz/-bedarf/-kosten	563	9.3.9	Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH	729	13.4	Weiteres Vorgehen	901
6.5.9.5	Ranking nach Wertschöpfungsintegration	565	9.3.10	Universum Inkasso GmbH	732			
6.5.9.6	Ranking nach Erlöspotenzial	567						
6.5.10	Konsequenzen	569						
7	Dienstleistungen	572						
7.1	Dienstleistungspalette im Markt	572						
7.1.1	Beauskunftung	573						
7.1.2	Bonitätsprüfung, Scoring	574						
7.1.3	E-Inkasso	575						
7.1.4	Ermittlung	576						
7.1.5	Factoring	577						
7.1.6	Forderungsausfallversicherung	578						

Die Studie umfasst 902 Seiten. Aufgrund der laufender Aktualisierung können sich die Seitenzahlen noch leicht ändern.

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. 09-0421-2) »**Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung, 2. Auflage, aktualisiert und erweitert**« zum Preis von EUR 4.200,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 300,00) - alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -
- Wir nehmen an der Endpräsentation am 14. November 2006 in Bremen teil.
- Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggf. erhalten wir Mengenrabatt.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.
- Bitte senden Sie uns das aktuelle Studienverzeichnis zu.
- Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?
 Erhalt dieser Disposition
 Internet
 Empfehlung durch
 Presseartikel in
 Sonstiges

ADRESSE	
FIRMA	
NAME	
FUNKTION	
STRASSE	
PLZ/ORT	
TEL./FAX	
E-MAIL	
<input type="radio"/> nein	Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail weitere Informationen über aktuelle Studien oder Veranstaltungen zu erhalten.
	Hiermit bestätige ich, Copyright und Urheberrechte zu wahren und die Studie oder Teile davon auf keine Weise zu vervielfältigen oder weiterzugeben.
Datum	Unterschrift/Stempel 09-0505

trend:research

Institut für Trend- und Marktforschung

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 sich stark wandelnder Märkte, z.B. der liberalisierten Energie- und Telekommunikationsmärkte und des ÖPNV-Marktes.

trend:research liefert Studien, Informationen und Untersuchungen an über 90% der größeren EVU und unterstützt damit existenzielle Entscheidungen - die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.



KONDITIONEN

Die Potenzialstudie »Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung (2. Auflage)« kostet EUR 4.200,00 (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu EUR 300,- pro Kopie zur Verfügung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

Bei gleichzeitiger Bestellung anderer Studien (s.u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt. Die Studie ist ab sofort verfügbar.



VERANSTALTUNG ZUR STUDIE

In der halbtägigen Endpräsentation am 14. November 2006 in Bremen werden ausgewählte Ergebnisse der Studie präsentiert und diskutiert.

Hierbei werden die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse direkt vermittelt und kritisch zur Diskussion gestellt, so dass eigene Schlussfolgerungen für die (strategische) Positionierung und das praktische Vorgehen abgeleitet werden können.



WEITERE STUDIEN

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

- Der Markt für Messstellenbetreiber**, 05/06, 500 S., EUR 3.900,00
- Zählerwesen (2. Auflage)**, 06/06, 934 S., EUR 4.400,00
- Customer Self Service in der Energiewirtschaft**, 01/06, 501 S., EUR 3.900,00
- Kundenservice in der Energiewirtschaft (2. Auflage)**, 11/05, 1047 S., EUR 3.900,00
- Verbrauchsabrechnung: Strom, Gas, Wasser, Wärme, Heizkosten (3. Auflage)**, 06/05, 1.322 S., EUR 5.500,00
- Kommunen als Kunden der Energieversorger**, 05/05, 696 S., EUR 3.400,00
- Zählerfernauslesung in der Energiewirtschaft: Marktentwicklung, Technologie, Strategie**, 02/05, 724 S., EUR 3.900,00
- Ablesung: Verbrauchsdatenerfassung in der Energiewirtschaft**, 02/05, 667 S., EUR 3.900,00
- Customer Relationship Management - CRM (3. Auflage)**, geplant, ca. 500 S., EUR 3.900,00
- Der Markt für Call-Center-Leistungen in der Energiewirtschaft**, 09/03, 556 S., EUR 2.900,00

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