



Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisierung

Die Studie ist ab sofort erhältlich
und umfasst 613 Seiten

- Prozessstandardisierung in der Verbrauchsabrechnung und in Teilprozessen
- Prozessziele und Service Level in der Verbrauchsabrechnung und in Teilprozessen
- Qualifizierende Erklärungsfaktoren und Prozessschnittstellen

- Trends, Chancen und Risiken von Transparenz, Standardisierung und Vergleichbarkeit
- Dienstleister im Profil

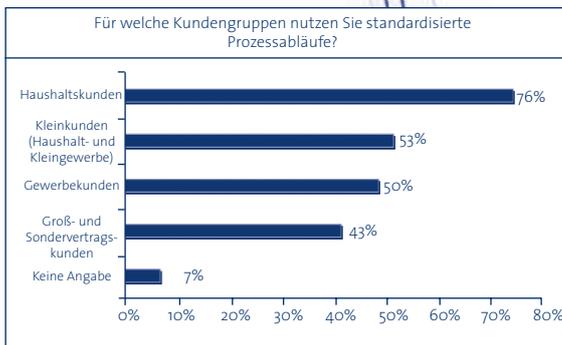
Der Druck auf den Abrechnungsprozess bei Energieversorgern nimmt zu. Und doch sind Abrechnungsdienstleister kaum in der Lage, Vergabebedarf umfassend zu wecken oder gar zu heben. Ein wesentlicher Beitrag kann hier von der zunehmend stattfindenden Standardisierung der Abrechnungsprozesse ausgehen, die den Unternehmen als transparente Abläufe zum Vergleich mit eigenen abweichenden Verfahren an die Hand gegeben werden können.

Standardisierte und automatisierte Prozesse werden von den Versorgungsunternehmen oftmals für Haushaltskunden angewendet. Diese Prozessverfahren gilt es aufzunehmen und weitere qualifizierende Erklärungsfaktoren (bspw. Ablesung vor Ort in der Stadt bzw. auf dem Land) zu erfassen. Auf Basis der Ergebnisse lassen sich dann Kennzahlen, Service Levels, Schnittstellenausgestaltungen und Kosten benennen, die eine Vergleichbarkeit interner und externer Leistungen ermöglichen. Diese weitergehende Prozess- und Kostenanalyse aller Teilprozesse fundiert die Entscheidung für oder gegen Outsourcing entscheidend und kann dadurch auch neues Marktpotenzial erschließen.

Wesentlich für einen Leistungsvergleich sind:

- vergleichbare Produkte und Dienstleistungen
- eindeutige und einheitliche Schnittstellen bzw. Übergabe-/Übernahme punkte für Daten, Information und Kommunikation
- einheitliche Standards und Vergleichbarkeit bei Service Levels
- transparente Kalkulationen und Preisungen
- eindeutige Erklärungsfaktoren, die beschreiben, wie Preise bzw. Kosten zustande kommen

Die vorliegende Studie setzt an diesem Punkt an und leistet einen aktiven Beitrag zur Schaffung von Standardprozessen, Transparenz und Vergleichbarkeit. Der Fokus liegt dabei insbesondere auf den einheitlichen Prozesszielen (Art der Leistung, Qualität der Leistungserbringung), die als Grundlage für eine Bewertung herangezogen werden.



Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisierung

Inhalt der Studie

1	Management Summary	25	
2	Grundlagen	71	
2.1	Einführung und Problemstellung	71	
2.2	Ziele und Nutzen der Studie: Transparenz und Vergleichbarkeit	73	
2.3	Zielgruppe	75	
2.4	Inhalt und Vorgehensweise	76	
2.4.1	Inhalt	76	
2.4.2	Vorgehensweise	79	
2.5	Methodik	79	
3	Begriffsdefinitionen	83	
3.1	Abrechnung/Billing	83	
3.2	Zähler	83	
3.3	Zählerwesen	84	
3.4	Zählerbewirtschaftung	84	
3.5	Messstellenbetreiber	85	
3.6	Prüfung	85	
3.7	Eichung	87	
3.8	Nachprüfung	87	
3.9	Nacheichung	87	
3.10	Stichprobe	88	
3.11	Stichprobenprüfung	88	
3.12	Ablesung	88	
3.13	Kundenservice/ Customer Care	89	
3.14	Forderungsmanagement	89	
3.15	Inkasso	90	
3.16	Mahnwesen	90	
3.16.1	Vorgerichtlich	90	
3.16.2	Gerichtlich	91	
3.17	Energiedatenmanagement	91	
3.18	Sourcing	92	
3.18.1	Outsourcing	93	
3.18.2	Insourcing	94	
3.18.3	Co-Sourcing	96	
3.18.4	Backsourcing	96	
3.19	Full-Service-Dienstleister	97	
3.20	Benchmarking	97	
3.21	Service Level	98	
3.22	Service Level Agreement	98	
3.23	Kennzahl	99	
3.24	Erklärungsfaktor	100	
4	Kurzübersicht: Ausgewählte Rahmenbedingungen und Einflüsse im Abrechnungsmarkt	102	
4.1	Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	102	
4.1.1	Energiepolitik	102	
4.1.1.1	Strommarkt	104	
4.1.1.2	Gas	105	
4.1.1.3	Marktstrukturen als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	107	
4.1.1.4	Energiepreiszusammensetzung als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	108	
4.1.2	Bundesnetzagentur	108	
4.1.3	Unbundling	109	
4.1.4	Anreizregulierung	111	
4.1.5	Liberalisierung Zählen	113	
4.1.6	Status quo der Liberalisierung Messen	116	
4.1.7	Insolvenzentwicklung	119	
4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	122	
4.2.1	Energiewirtschaftsgesetz EnWG	122	
4.2.2	Netzzugangsverordnung NZV	124	
4.2.3	Grundversorgungsverordnung GVV	126	
4.2.3.1	Abrechnungsperioden und Energieeffizienz	126	
4.2.3.2	Berücksichtigung von Kundeneinwänden	127	
4.2.3.3	Zulässigkeit von Sperrungen säumiger Zahler	127	
4.2.3.4	Sperrfristverlängerung nach Mahnung	128	
4.2.3.5	Ersatzversorgung	129	
4.2.3.6	Preismitteilungen	129	
4.2.3.7	Vertragsstrafen	130	
4.2.3.8	Zumutbarkeit von Selbstablesung	130	
4.2.3.9	Unbilligkeitseinwand	131	
4.2.3.10	Grundversorgungsverordnung als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	131	
4.2.4	Beschluss BK6-06-009 - Geschäftsprozesse zur Endkundenbelieferung	132	
4.2.5	Beschluss BK7-06-067 - Geschäftsprozesse zur Endkundenbelieferung mit Gas (GeLi Gas)	135	
4.2.6	Europäische Messgeräterichtlinie	137	
4.3	MID und nationales Eichrecht	137	
4.3	Technologische Rahmenbedingungen und Entwicklung in der Abrechnung	142	
4.4	Aktueller Bedarfsstand und Fremdvergabeplanung bei Energieversorgern	148	
4.4.1	Status quo der Fremdvergabe – Gesamtsicht	148	
4.4.2	Status quo der Fremdvergabe – nach Teilprozessen	150	
4.4.3	Zeitpunkte und Befristungen einer Fremdvergabe	155	
4.4.4	Begründungsmuster für und gegen Fremdvergabe	157	
4.4.5	Planungen zur Fremdvergabe	162	
4.5	Zusammenfassung wesentlicher Einflussfaktoren auf den Abrechnungsmarkt	165	
4.6	Konsequenzen für den internen und externen Markt	172	
5	Prozessstandardisierung	177	
5.1	Überblick	177	
5.1.1	Abgrenzung und Beschreibung des „Abrechnungsprozesses“	178	
5.1.2	Bestandteile des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorger	181	
5.2	Standardisierung: Zählerwesen	184	
5.2.1	Prozessziele	184	
5.2.2	Standardisierung: Prozessablauf	185	
5.2.3	Schnittstellen	193	
5.2.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	194	
5.3	Standardisierung: Ablesung	197	
5.3.1	Prozessziele	197	
5.3.2	Standardisierung Prozessablauf	198	
5.3.3	Schnittstellen	206	
5.3.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	207	
5.4	Standardisierung: Energiedatenmanagement	207	
5.4.1	Prozessziele	208	
5.4.2	Prozessablauf	208	
5.4.3	Schnittstellen	210	
5.4.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	212	
5.5	Standardisierung: Abrechnungsdurchführung	213	
5.5.1	Prozessziele	213	
5.5.2	Prozessablauf	214	
5.5.3	Schnittstellen	217	
5.5.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	219	
5.6	Standardisierung: Druck/Verpostung/ Versand	220	
5.6.1	Prozessziele	220	
5.6.2	Prozessablauf	221	
5.6.3	Schnittstellen	225	
5.6.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	226	
5.7	Standardisierung: Forderungsmanagement	227	
5.7.1	Prozessziele	227	
5.7.2	Prozessablauf	228	
5.7.3	Schnittstellen	234	

Ziele und Nutzen der Studie

Auf der Basis einer umfangreichen Befragung von Energieversorgern und Dienstleistern und einer transparenten Analyse von Prozessabdeckungen und von Standardisierungsgraden werden strategische und operative Entscheidungen unterstützt und Empfehlungen zum Auf- und Ausbau der eigenen Marktposition gegeben.

Neben differenzierten Aussagen über die rechtliche Ausgangssituation und theoretische Geschäftsmodelle erfolgt insbesondere eine detaillierte Analyse der Standardisierungsoptionen innerhalb der einzelnen Teilprozesse.

Methodik

trend:research setzt verschiedene Field- und Desk-Research-Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) floßen für die Potenzialstudie 85 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorger
- Dienstleister im Zählen, Messen und Abrechnen

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse werden mit Hilfe der o.g. Interviews und Expertengespräche erarbeitet. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Prozesse und -standardisierungen, Wettbewerb, Trends sowie Strategien.

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgern und Dienstleistern, Standardisierungsoptionen (auch zielgruppenspezifisch) einzuschätzen und die eigene Prozessaufbau- bzw. -ablauforganisation vor diesem Hintergrund auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich z.B. für Vorstände, Geschäftsführer, Vertrieb, Strategie, Planung und Entwicklung, Leiter Zählerwesen, Ablesung und Abrechnung.

5.7.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	236	6.6.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	296	7.9	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Gesamtprozess	383
5.8	Standardisierung: Kundenservice	237	6.6.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in Druck/ Verpostung/ Versand	297	7.9.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels im Gesamtprozess	384
5.8.1	Prozessziele	237	6.7	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen im Kundenservice	298	7.9.2	Kosten und Preise im Gesamtprozess	386
5.8.2	Prozessablauf	238	6.7.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Kundenservice	299	8	Wettbewerbsprofile: Ausgewählte externe und interne Abrechnungsdienstleister	390
5.8.3	Schnittstellen	243	6.7.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	301	8.1	24/7 United Billing GmbH	390
5.8.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	244	6.7.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Kundenservice	304	8.2	A/V/E Abrechnungsgesellschaft für Ver- und Entsorgungsleistungen mbH	397
5.9	Standardisierung: Abrechnungs-IT	246	6.8	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement	306	8.3	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	406
5.9.1	Prozessziele	246	6.8.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement	307	8.4	CentraPlus GmbH & Co. KG	411
5.9.2	Prozessablauf	246	6.8.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	310	8.5	Co.met GmbH	418
5.9.3	Schnittstellen	247	6.8.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement	311	8.6	Deutsche Post Com GmbH	424
5.9.4	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	249	6.9	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen in der IT	315	8.7	Drecount GmbH & Co. KG	429
5.10	Schlussfolgerungen	250	6.10	Schlussfolgerungen zu Produkten und Dienstleistungen im Zusammenhang des Gesamtprozesses	317	8.8	e.dat GmbH	434
6	Produkt- und Dienstleistungsstandardisierung	253	7	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der Verbrauchsabrechnung	321	8.9	EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH	439
6.1	Status quo in der Marktbeachtung: Angebot von Dienstleistungen am externen Markt durch Dienstleister	253	7.1	Status quo bei Service Levels und Erklärungsfaktoren	322	8.10	Enseco GmbH	444
6.1.1	Produkt- und Dienstleistungsspektrum von Abrechnungsdienstleistern	253	7.2	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Zählerwesen	324	8.11	Entega Service GmbH	452
6.1.2	Externer Markt für Abrechnungsdienstleistungen	257	7.2.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels im Zählerwesen	325	8.12	envia SERVICE GmbH	458
6.2	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen im Zählerwesen	261	7.2.2	Kosten und Preise im Zählerwesen	329	8.13	EVB Energie AG	462
6.2.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Zählerwesen	261	7.3	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der Ablesung	333	8.14	EVU Zählwerk GmbH	469
6.2.2	Beispiel für standardisierte Dienstleistungen	264	7.3.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels in der Ablesung	335	8.15	Factor Billing Solutions GmbH	475
6.2.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Zählerbewirtschaftung	265	7.3.2	Kosten und Preise in der Ablesung	343	8.16	E.ON IS GmbH (Energie Service Center)	480
6.2.4	Schlussfolgerungen	268	7.4	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in der Abrechnungsdurchführung	348	8.17	ISG Abrechnungsmanagement GmbH	488
6.3	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen in der Ablesung	271	7.5	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren in Druck, Verpostung, Versand	351	8.18	items GmbH	492
6.3.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Ablesung	271	7.5.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels in Druck, Verpostung, Versand	351	8.19	LAS GmbH	499
6.3.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	277	7.5.2	Kosten und Preise in Druck, Verpostung, Versand	353	8.20	LEW Service & Consulting GmbH	505
6.3.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Ablesung	278	7.6	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Kundendarstellung der Kennzahlen und Service Levels im Kundenservice	356	8.21	Mainova Service Dienste GmbH	510
6.4	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen im Energiedatenmanagement	279	7.6.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels im Kundenservice	356	8.22	MSG Metering Service Gesellschaft mbH	515
6.4.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Energiedatenmanagement	279	7.6.2	Kosten und Preise im Kundenservice	366	8.23	NEW Service GmbH	522
6.4.2	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	281	7.7	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Forderungsmanagement	369	8.24	prego services GmbH	529
6.4.3	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen im Energiedatenmanagement	281	7.7.1	Darstellung der Kennzahlen und Service Levels im Forderungsmanagement	369	8.25	regiocom GmbH	534
6.5	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen in der Abrechnungsdurchführung	283	7.7.2	Kosten und Preise im Forderungsmanagement	378	8.26	rhein ruhr partner Gesellschaft für Messdienstleistungen mbH	543
6.5.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Abrechnungsdurchführung	283	7.8	Kennzahlen, Service Levels und Erklärungsfaktoren im Energiedatenmanagement	380	8.27	swb Messung und Abrechnung GmbH	548
6.5.2	Energielieferverträge	287				8.28	U-Serv GmbH	557
6.5.3	Beispiele standardisierter Dienstleistungen	288				8.29	Varys GmbH	562
6.5.4	Nachfrage standardisierter Produkte und Dienstleistungen in der Abrechnungsdurchführung	288				8.30	Weitere: acoreus AG	570
6.6	Standardisierte Produkte und Dienstleistungen in Druck, Verpostung, Versand	290				9	Trends	575
6.6.1	Angebot und Umfang standardisierter Produkte und Dienstleistungen in Druck, Verpostung, Versand	290				9.1	Trends im Abrechnungsmarkt	575
						9.2	Trends bei Service Leveln	593
						9.3	Trends bei Standardisierung und Leistungsvergleich	595
						10	Chancen und Risiken	598
						10.1	Standardisierung	598
						10.2	Leistungsvergleich	602
						10.3	Service Level	605
						11.	Ausblick	608
						11.1	Ausblick Abrechnungsmarkt	608
						11.2	Ausblick Service Level	610
						11.3	Ausblick Standardisierung und Leistungsvergleich	612

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. 10-0427-3) »**Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisierung**«
zum Preis von EUR 4.400,00
und zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2008** zu.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

- Hiermit bestellen wir Exemplar(e) des trend:buch **Energiewirtschaft 2006/2007** zum Preis von je EUR 98,00.
- zzgl. gesetzl. MwSt., zzgl. Versand -

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

- Erhalt dieser Disposition
 Internet
 Empfehlung durch
 Presseartikel in
 Sonstiges

ADRESSE	
FIRMA	<input type="text"/>
NAME	<input type="text"/>
FUNKTION	<input type="text"/>
STRASSE	<input type="text"/>
PLZ/ORT	<input type="text"/>
TEL./FAX	<input type="text"/>
E-MAIL	<input type="text"/>
<input type="radio"/> nein	Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail den Newsletter zu erhalten.
<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 10-1102-154

TREND:RESEARCH

trend:research unterstützt die Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktfor- schungsstudien 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, aufberei- tet mit eigener Methodik, führt zu nachvollziehbaren Aussagen mit hohem Wert. Die interdisziplinäre Zusammensetzung der Projektteams - auch mit externen Experten - garantiert die ganz- heitliche Betrachtung und Bearbeitung der Themen.

Schwerpunkt sind Untersuchungen für und in sich stark wandelnden Märkten, z.B. in den liberalisierten Energie- und Entsorgungsmärkten.

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

Konditionen

Die Potenzialstudie »**Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisierung**« kostet EUR 4.400,00 (persön- liches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unter- nehmens) stellen wir Ihnen zu EUR 400,- pro Kopie zur Verfü- gung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehr- wertsteuer. 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 erhältlich.

Weitere Studien

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

- Der Markt für Messtellenbetrieb und -dienst- leistungen ab 2008**, in Bearbeitung, ca. 800 S., EUR 4.400,00
- Telefonzentrale, Call Center und Customer Service Center (3. Auflage)**, 12/07, 1.063 S., EUR 4.400,00
- Smart Metering in Deutschland**, 08/07, 1.062 S., EUR 3.900,00
- Der Markt für Ökostrom 2007 bis 2010 (2. Auflage)**, 10/07, 943 S., EUR 3.900,00
- No Frills: Energy - Oder: Was der Energiemarkt für den 2. Liberalisierungsakt von Aldi, RyanAir, Klarmobil&Co. lernen kann**, 05/07, 1.099 S., EUR 3.900,00
- Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung**, 06/07 1.146 S., EUR 3.900,00
- Kundenbindung, Kundenneugewinnung, Kundenrück- gewinnung**, 06/05, 535 S., EUR 3.900,00
- Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung, (2. Auflage)**, 09/06, 902 S., EUR 4.200,00
- Quo vadis Energiepreise: Pricingstrategien im regulierten Markt**, 10/06, 934 S., EUR 3.900,00
- EVU-Berater 2007: Der Markt für Beratungsleistungen in der Energiewirtschaft (2. Auflage)**, 03/07, 996 S., EUR 4.900,00
- Energiedienstleistungen 2015 (3. Auflage)**, 01/07, 992 S., EUR 4.900,00

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

©trend:research, 2007

trend:research
Institut für Trend- und Marktforschung