



Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung - Potenziale, Bedrohungen und Partner im externen Markt

Die Studie ist ab sofort erhältlich
und umfasst 1146 Seiten.

www.trendresearch.de

- Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren in der Verbrauchsabrechnung
- Status Quo und Entwicklung im Outsourcing nach Teilprozessen
- Anforderungen der Zielgruppen
- Leistungsportfolio der Wettbewerber

- Strategie- und Handlungsoptionen im Outsourcing
- Marktvolumen, Marktpotenzial und Wettbewerb
- Bekanntheit, Image und Alleinstellungsmerkmale der Anbieter
- Trends, Chancen und Risiken

Der Druck auf den Abrechnungsprozess bei Energieversorgern nimmt zu. Externe Einflussfaktoren wie das Unbundling, die Regulierung der Netzentgelte, die Liberalisierung im Zählen (und perspektivisch im Messen) oder steigende Forderungsausfallquoten erhöhen die Kostensensibilität in Vertrieb und Netz und damit auch in der Abrechnung. Die von der Bundesnetzagentur vorgegebenen Geschäftsprozesse (GPKE) gilt es bereits kurzfristig umzusetzen, so dass auch hier die Anforderungen an die Abrechnungsprozesse und die Abrechnungs-IT steigen. Der aus der Prozessbeschleunigung erwartete Effekt eines vereinfachten Kundenwechsels kann weiteren Druck auf den Vertrieb und die Abrechnung ausüben.

Abrechnungsdienstleister versuchen sich vor diesem Hintergrund in einer aktiveren Marktpositionierung, kommen angesichts vermeintlich geringen Bedarfs bei den Versorgern und „konventioneller“ Aktivitäten (insbesondere Anzeigen, Zeitungsartikel, Messeauftritte) jedoch extern (noch) nicht umfassend zum Zuge.

Die vorliegende Studie setzt sich mit den aktuellen und zu erwartenden Einflussfaktoren und deren Auswirkungen auf den Abrechnungsmarkt auseinander und betrachtet vor dem Hintergrund der sich hieraus ergebenden Chancen und Risiken die Frage nach den Möglichkeiten und Grenzen einer Fremdvergabe für Energieversorger unter Einbeziehung der Dienstleistungen und Leistungsfähigkeit der Anbieterseite. Dabei untersucht sie auch die Positionierung der vorhandenen Wettbewerber und ihrer Schwierigkeiten mit dem externen Markterfolg.

Grundlage für die Studie stellen neben der Expertise und dem Vergleich aus den vorhandenen trend:research-Studien zum Abrechnungsmarkt und dessen Teilprozessen 100 Interviews bei Energieversorgern sowie 19 Interviews bei Abrechnungsdienstleistern dar. Die Studie wendet sich an Geschäftsführungen und Vorstände von Energieversorgern ebenso wie an Leiter Abrechnung und Vertrieb. Für Abrechnungsdienstleister liefert sie Hinweise auf den Status Quo und bietet Ansätze für eine Weiterentwicklung der Positionierung.

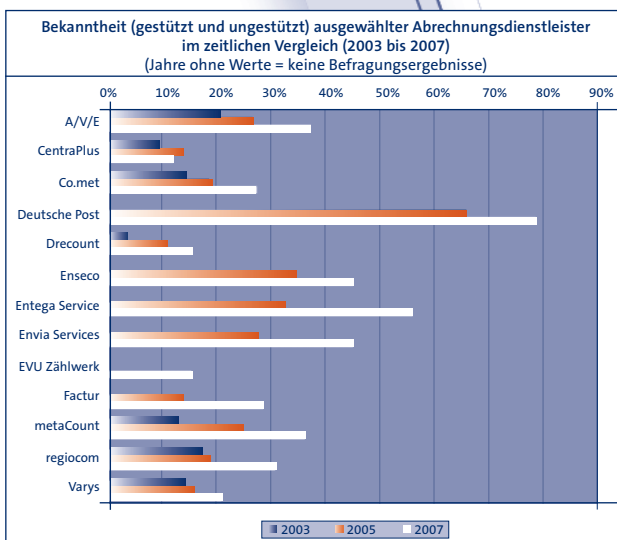


Abb: Ergebnis der gestützten und ungestützten Befragung von 100 Energieversorgern

OUTSOURCING IN DER VERBRAUCHSABRECHNUNG - POTENZIALE, BEDROHUNGEN UND PARTNER IM EXTERNEN MARKT

Inhalt						
1	Management Summary	47				
2	Grundlagen und Rahmenbedingungen	110				
2.1	Einführung und Problemstellung	110	3.5.4	Preisentwicklung und Kostendruck bei Abrechnungsdienstleistungen	253	
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	111	3.6	Aktueller Bedarfsstand und Fremdvergabeplanung bei Energieversorgern	259	
2.3	Zielgruppe	114	3.6.1	Status quo der Fremdvergabe -Gesamtsicht	259	
2.4	Inhalt und Vorgehensweise	115	3.6.2	Status quo der Fremdvergabe - nach Teilprozessen	261	
2.4.1	Inhalt	115	3.6.3	Zeitpunkte und Befristungen einer Fremdvergabe	266	
2.4.2	Vorgehensweise	119	3.6.4	Begründungsmuster für und gegen Fremdvergabe	268	
2.5	Methodik	121	3.6.4.1	Befragungsergebnisse	268	
2.6	Begriffsdefinitionen	125	3.6.4.2	Thesen	271	
2.6.1	Abrechnung / Billing	125	3.6.4.3	Vergleich der Argumentation für und gegen ein Outsourcing	273	
2.6.2	Zähler	126	3.6.5	Beteiligung im Kontext einer Fremdvergabe	279	
2.6.3	Zählerbewirtschaftung	126	3.7	Zusammenführung, Schlussfolgerungen und Erwartungen	280	
2.6.4	Ablösung	126	3.7.1	Zusammenfassung wesentlicher Einflussfaktoren auf den Abrechnungsmarkt	280	
2.6.5	Kundenservice / Customer Care	127	3.7.2	Schlussfolgerungen und Erwartungen für den internen und externen Markt	289	
2.6.6	Forderungsmanagement	127	3.7.3	Schlussfolgerungen und Erwartungen für die Marktakteure	291	
2.6.7	Inkasso	128	4	Aufbauorganisation	295	
2.6.8	Mahnwesen	128	4.1	Anforderungen an die Aufbauorganisation	296	
2.6.9	Energiedatenmanagement	128	4.1.1	Rechtliche Anforderungen	297	
2.6.10	Outsourcing	129	4.1.2	Wettbewerbsanforderungen	298	
2.6.11	Backsourcing	130	4.1.3	Kostenspezifische Anforderungen	299	
2.6.12	Insourcing	131	4.1.4	Prozessuale Anforderungen	300	
2.6.13	Weitere	133	4.1.5	Unternehmenspolitische und strategische Anforderungen	300	
3	Rahmenbedingungen und Einflüsse im Abrechnungsmarkt	135	4.1.6	Personelle Anforderungen	301	
3.1	Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	136	4.1.7	Zusammenführung	302	
3.1.1	Energiepolitik	136	4.2	Gesamtprozess Abrechnung	304	
3.1.2	Märkte	137	4.3	Teilbereiche / Teilprozesse	309	
3.1.2.1	Strom	137	4.3.1	Zählerwesen	309	
3.1.2.2	Gas	140	4.3.1.1	Anforderungen	309	
3.1.2.3	Exkurs: Wasser	144	4.3.1.2	Organisatorische Einbindung - Status quo und Optionen	310	
3.1.2.4	Exkurs: Wärme	147	4.3.2	Ablösung und Außendienst	313	
3.1.2.5	Marktstrukturen als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	148	4.3.2.1	Anforderungen	313	
3.1.3	Preiszusammensetzung bei Strom und Gas	149	4.3.2.2	Organisatorische Einbindung - Status quo und Optionen	314	
3.1.3.1	Strompreis	149	4.3.3	Abrechnung und IT	317	
3.1.3.1.1	Strompreiszusammensetzung für Haushaltskunden	151	4.3.3.1	Anforderungen	317	
3.1.3.1.2	Strompreiszusammensetzung für mittelgroße Industrie- und Gewerbekunden	153	4.3.3.2	Organisatorische Einbindung - Status quo und Optionen	319	
3.1.3.1.3	Strompreiszusammensetzung für große und sehr große Industriekunden	155	4.3.4	Druck, Verpostung und Versand	323	
3.1.3.1.4	Messkosten	158	4.3.5	Kundenservice	323	
3.1.3.2	Gaspreis	161	4.3.6	Forderungsmanagement, Inkasso und gerichtliches Mahnwesen	325	
3.1.3.2.1	Gaspreiszusammensetzung für Haushaltskunden	162	4.3.6.1	Anforderungen	325	
3.1.3.2.2	Gaspreiszusammensetzung für mittelgroße Industrie- und Gewerbekunden	164	4.3.6.2	Organisatorische Einbindung - Status quo und Potenzial	326	
3.1.3.2.3	Gaspreiszusammensetzung für große und sehr große Industriekunden	166	4.3.7	Zusammenführung	329	
3.1.3.2.4	Messkosten	168	4.4	Organisationsformen	333	
3.1.3.3	Energiepreiszusammensetzung als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	169	4.4.1	Selbsterstellung	333	
3.1.4	Regulierungsbehörde	169	4.4.2	Ausgründung	336	
3.1.5	Unbundling	173	4.4.3	Kooperation	338	
3.1.5.1	Grundlagen	173	4.4.3.1	Kooperationsarten	343	
3.1.5.2	Allgemeine Auswirkungen	176	4.4.3.2	Kooperationsformen	345	
3.1.5.3	Weiterer Fortgang	178	4.4.3.3	Eckpunkte einer kooperativen Ausgestaltung	346	
3.1.6	Anreizregulierung	178	4.4.4	Weitere Sourcingoptionen	349	
3.1.7	Liberalisierung Zähler	184	4.4.4.1	Outsourcing	351	
3.1.8	Status quo der Liberalisierung Messen	186	4.4.4.1.1	Offshoring	352	
3.1.9	Insolvenzentwicklung	188	4.4.4.1.2	Smart Sourcing	352	
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	199	4.4.4.1.3	Unterscheidung verschiedener Outsourcingoptionen nach ausgewählten Kriterien	353	
3.2.1	Energiewirtschaftsgesetz EnWG	199	4.4.4.2	Backsourcing/ Insourcing	354	
3.2.2	Netz Zugangsverordnung NZV	203	4.4.4.3	Co-Sourcing	354	
3.2.3	Netzentgeltverordnung NEV	208	4.4.5	Vergleich der Sourcingoptionen	356	
3.2.3.1	Netzentgeltverordnung Strom (StromNEV)	208	4.4.6	Bewertung der einzelnen Sourcingoptionen	358	
3.2.3.2	Netzentgeltverordnung Gas (GasNEV)	212	4.4.6.1	Eigenerstellung	358	
3.2.4	Grundversorgungsverordnung GVV	216	4.4.6.2	Ausgründung	361	
3.2.4.1	Abrechnungsperioden und Energieeffizienz	217	4.4.6.3	Kooperation	362	
3.2.4.2	Berücksichtigung von Kundeneinwänden	218	4.4.6.4	Outsourcing	364	
3.2.4.3	Zulässigkeit von Sperrungen säumiger Zähler	219	4.4.6.5	Insourcing	366	
3.2.4.4	Sperfristverlängerung nach Mahnung	220	4.5	Fokus Outsourcing	369	
3.2.4.5	Ersatzversorgung	220	4.5.1	Detailbetrachtung Outsourcing	369	
3.2.4.6	Preismitteilungen	221	4.5.2	Zielsetzungen und Anforderungen im Outsourcing	371	
3.2.4.7	Vertragsstrafen	221	4.5.3	Identifikation geeigneter und ungeeigneter Prozesse und Teilprozesse	373	
3.2.4.8	Zumutbarkeit von Selbstablesung	222	4.5.4	Outsourcingmodelle und Modellmigrationen aus Nachfragesicht	378	
3.2.4.9	Unbilligkeitseinwand	222	4.5.5	Entscheidungskriterien und Anforderungen an externe Dienstleister	380	
3.2.4.10	Grundversorgungsverordnung als Einflussfaktor auf den Abrechnungsmarkt	223	4.5.5.1	Status quo in 2007	380	
3.2.5	Bundestarifordnung Elektrizität (BTOElt)	224	4.5.5.2	Identifikation von Anforderungsschwerpunkten	381	
3.2.6	Beschluss BK6-06-009 - Geschäftsprozesse zur Endkundebelieferung mit Elektrizität (GPKE)	227	4.5.5.3	Die Bedeutung von K.O.-Kriterien	390	
3.2.7	Europäische Messgeräte richtlinie MID und nationales Eichrecht	230	4.5.5.4	Zukünftige Entwicklung im Outsourcing	392	
3.3	Rollen und Konstellationen im liberalisierten Zählen und Messen	238	4.5.5.4.1	Entwicklung der Fremdvergabeplanung bis 2007	393	
3.4	Technologische Rahmenbedingungen und Entwicklung in der Abrechnung	242	4.5.5.4.2	Planungen zur Fremdvergabe	395	
3.5	Status quo des internen und externen Abrechnungsmarktes	245	4.5.5.4.3	Planungen in zeitlichem Bezug	397	
3.5.1	Dominanz bei IT-Systemen	245	4.5.5.4.4	Entscheidungskriterien im geplanten Outsourcing	397	
3.5.2	Ausgründungen und Kooperationen	250	4.5.5.4.5	Argumentation gegen Planungen zur Fremdvergabe	399	
3.5.3	Interessenvertretung	252	4.5.5.4.6	Dienstleisterwahl bei einer geplanten Fremdvergabe	401	
				4.5.5.4.7	Zusammenführung	403
				4.5.6	Aufbau- und Ablauforganisation im Outsourcing: Schnittstellen	403
				4.5.7	Erfolgsfaktoren im Outsourcing	406
				4.5.8	Umsetzung eines Outsourcings	408
				4.5.9	Laufzeitende - und nun?	413
				4.5.10	Gescheitertes Outsourcing: Back- bzw. Insourcing	415
				4.5.10.1	Grundlagen und Handlungsalternativen	415
				4.5.10.2	Status quo im Backsourcing	417
				4.5.10.3	Ursachen und Gründe für ein Backsourcing	420
				4.5.10.4	Zielsetzungen im Backsourcing	422
				4.5.10.5	Erfolgsfaktoren im Backsourcing	423
				4.5.10.6	Beispiele, Erfahrungen und Konsequenzen	425
				4.5.10.7	Zusammenführung	428
				5	Ablauforganisation	431
				5.1	Überblick	431
				5.1.1	Abgrenzung und Beschreibung des Abrechnungsprozesses	432
				5.1.2	Bestandteile des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorger	437
				5.1.3	Anforderungen an die Ablauforganisation	439
				5.2	Teilprozesse	443
				5.2.1	Zählerwesen	443
				5.2.1.1	Grundlagen	443
				5.2.1.2	Prozessablauf	443
				5.2.1.3	Entwicklungspotenzial	446
				5.2.1.4	Outsourcing-Ansätze und -potenziale	448
				5.2.1.5	Argumentationen	450
				5.2.1.6	Identifikation potenzieller Partner	452
				5.2.1.7	Schlussfolgerungen	455
				5.2.2	Ablösung	456
				5.2.2.1	Überblick über die Ablöseformen	456
				5.2.2.2	Prozessablauf	457
				5.2.2.3	Status quo der Ablöseformen bei Energieversorgern	463
				5.2.2.4	Vor- und Nachteile der Ablöseformen	464
				5.2.2.5	Entwicklungspotenzial	466
				5.2.2.6	Outsourcing-Ansätze und -potenziale	467
				5.2.2.7	Argumentationen	468
				5.2.2.8	Identifikation potenzieller Partner	469
				5.2.2.9	Schlussfolgerungen	470
				5.2.3	Abrechnung(-sdurchführung)	471
				5.2.3.1	Grundlagen	471
				5.2.3.2	Prozessablauf	472
				5.2.3.3	Status Quo	473
				5.2.3.4	Entwicklungspotenziale	474
				5.2.3.5	Outsourcing-Ansätze und -potenziale	476
				5.2.3.6	Argumentationen	477
				5.2.3.7	Identifikation potenzieller Partner	478
				5.2.3.8	Schlussfolgerungen	480
				5.2.4	Druck, Verpostung und Versand	481
				5.2.4.1	Grundlagen	481
				5.2.4.2	Prozessablauf	481
				5.2.4.3	Entwicklungspotenziale	482
				5.2.4.4	Outsourcingansätze und -potenziale	484
				5.2.4.5	Argumentationen	485
				5.2.4.6	Identifikation potenzieller Partner	486
				5.2.4.7	Schlussfolgerungen	488
				5.2.5	Kundenservice	488
				5.2.5.1	Grundlagen	488
				5.2.5.2	Prozessablauf	489
				5.2.5.3	Entwicklungspotenziale	490
				5.2.5.4	Outsourcingansätze und -potenziale	491
				5.2.5.5	Argumentationen	492
				5.2.5.6	Identifikation potenzieller Partner	493
				5.2.5.7	Schlussfolgerungen	493
				5.2.6	Forderungsmanagement, Inkasso und gerichtliches Mahnwesen	494
				5.2.6.1	Grundlagen	494
				5.2.6.2	Prozessablauf	495
				5.2.6.3	Status quo	497
				5.2.6.4	Entwicklungspotenzial	498
				5.2.6.5	Outsourcingansätze und -potenziale	499
				5.2.6.6	Argumentationen	500
				5.2.6.7	Identifikation potenzieller Partner	503
				5.2.6.8	Schlussfolgerungen	503
				5.2.7	Abrechnungs-IT	504
				5.2.7.1	Grundlagen	504
				5.2.7.2	Prozessablauf	505
				5.2.7.3	Entwicklungspotenzial	507
				5.2.7.4	Outsourcingansätze und -potenziale	508
				5.2.7.5	Argumentationen	509
				5.2.7.6	Identifikation potenzieller Partner	510
				5.2.7.7	Schlussfolgerungen	511
				5.2.8	Energiedatenmanagement	512
				5.2.8.1	Grundlagen	512
				5.2.8.2	Prozessablauf	513
				5.2.8.3	Entwicklungspotenzial	514
				5.2.8.4	Outsourcingansätze und -potenziale	516
				5.2.8.5	Argumentationen	517
				5.2.8.6	Identifikation potenzieller Partner	517
				5.2.8.7	Schlussfolgerungen	518
				5.3	Teilprozessinterdependenzen	519
				5.4	Nachbearbeitungsaufwand	525
				5.5	Wertschöpfungsanteile einzelner Teilprozesse	527
				5.6	Entscheidungsstrukturen	528

6	Produkte und Dienstleistungen	531							
6.1	Aktuelle und absehbare Anforderungen an Produkte und Dienstleistungserbringung aus Sicht verschiedener Marktakteure	531	7.2.4	Regulierung“	658	8.5.20	Mainova Service Dienste GmbH	921	
6.1.1	Vertrieb	532	7.2.5	Annahmen für Szenario 2 „Fortsetzung von Liberalisierung und Regulierung“	661	8.5.21	MSG Metering Service Gesellschaft mbH Gottfried Puhlmann	924	
6.1.2	Netzbetreiber	535	7.3	Annahmen für Szenario 3 „Abbau der Handelshemmnisse und Turnusharmonisierung“	665	8.5.22	NEW Service GmbH	931	
6.1.3	Messstellenbetreiber	538	7.3.1	Befragungsergebnisse: Markt, Markteinflüsse und Marktentwicklung	669	8.5.23	prego services GmbH	935	
6.1.4	Endkunden	539	7.3.2	Status Quo: Aktuelle Marktprägung	669	8.5.24	regio.com GmbH	939	
6.1.5	Sonstige	542	7.3.3	Zukünftige Einflussfaktoren	675	8.5.25	rhein ruhr partner Gesellschaft für Messdienstleistungen mbH	945	
6.1.6	Zusammenführung	543	7.3.4	Erwartungen zur zukünftigen Entwicklung	680	8.5.26	swb Messung und Abrechnung GmbH	948	
6.2	Identifikation von Produkten und Dienstleistungen im Kerngeschäftsfeld	544	7.3.5	Marktentwicklung	688	8.5.27	U-Serv GmbH	955	
6.2.1	Überblick über das Produkt- und Dienstleistungsportfolio im Markt: Modelloptionen	544	7.3.6	Marktsegmentierung und Markt-abgrenzung	688	8.5.28	Varys GmbH	958	
6.2.2	Full-Service-Abrechnung	550	7.3.7	Markttreiber und Markthemmnisse im Abrechnungsmarkt	690	8.5.29	Weitere: acoreus AG	964	
6.2.2.1	Leistungsumfang: Teilprozesse und Konditionen	550	7.3.7.1	Marktentwicklungsbarrieren	694	9	Trends	968	
6.2.2.2	Status quo in der Energiewirtschaft	551	7.3.7.2	Gesamtmarkt	697	9.1	Trends in der Energiewirtschaft	968	
6.2.2.3	Anforderungen und Erfolgsfaktoren	553	7.3.7.3	Gesamtmarkt 2006 in der Energiewirtschaft	700	9.2	Trends bei Abrechnungsdienstleistungen	973	
6.2.2.4	Wettbewerber / Partner	554	7.3.7.4	Interner und externer Markt	702	9.3	Hersteller-/Technologietrends	976	
6.2.2.5	Marktentwicklungspotenzial	554	7.3.7.5	Markt nach Sparten	703	9.4	Marktrends	978	
6.2.3	Teilbereiche	555	7.3.7.6	Markt nach Teilprozessen	707	9.5	Wettbewerbstrends	981	
6.2.3.1	Zählerwesen	555	7.3.7.7	Markt nach Zielgruppen	711	9.6	Strategietrends	983	
6.2.3.2	Ablesung	557	7.3.8	Marktentwicklung bis 2015: Szenariospezifische Entwicklung	714	10	Chancen und Risiken	985	
6.2.3.2.1	Ablesung vor Ort	558	7.3.8.1	Gesamtmarkt und Teilmärkte	714	10.1	Für Energieversorger im Outsourcing	985	
6.2.3.2.2	Selbstablesung	559	7.3.8.2	Preisentwicklung	716	10.2	Für Dienstleister im externen Marktaustritt	992	
6.2.3.2.3	Zählerfernauslesung	561	7.3.8.3	Gesamtmarkt	718	10.3	Für neue Wettbewerber im Abrechnungsmarkt	998	
6.2.3.2.4	Daten- und Leistungsveredelung durch weiterführende Dienstleistungen	562	7.3.8.4	Interner Markt	720	11	Strategien im Sourcing in der Verbrauchsabrechnung	1003	
6.2.3.3	Abrechnungsdurchführung	563	7.3.8.5	Externer Markt	721	11.1	Überblick	1003	
6.2.3.4	Druck, Verpostung und Versand	567	7.3.8.6	Markt nach Sparten	727	11.1.1	Grundsätze	1003	
6.2.3.5	Kundenservice	569	7.3.8.7	Markt nach Teilprozessen	735	11.1.2	Strategische Grundhaltung im Abrechnungsmarkt	1006	
6.2.3.6	Forderungsmanagement	577	7.4	Markt nach Zielgruppen	738	11.1.2.1	Energieversorger	1008	
6.2.3.7	Abrechnungs-IT	581	8	Qualitative Darstellung des Marktpotenzials branchenfremder Abrechnungsmärkte	743	11.1.2.2	Abrechnungsdienstleister	1009	
6.2.3.8	Energiedatenmanagement	582	8.1	Wettbewerb	743	11.2	Einfluss von Rahmenbedingungen auf die Strategie	1010	
6.2.3.9	Zusammenfassung	584	8.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	743	11.3	Erfolgs- und Hygienefaktoren	1017	
6.3	Alleinstellungsmerkmale und Alleinstellungspotenziale von Dienstleistungen	587	8.1.1	Wettbewerbsausprägung	745	11.3.1	Strategische Erfolgs- und Hygienefaktoren	1018	
6.3.1	Abrechnung als Commodity?	587	8.1.2	Stromwettbewerb	745	11.3.2	Operative Erfolgs- und Hygienefaktoren	1018	
6.3.1.1	Die Bedeutung von IT-Systemen für Alleinstellung	587	8.1.2.1	Gaswettbewerb	750	11.4	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger im Sourcing der Verbrauchsabrechnung	1020	
6.3.1.2	Produkt- und Leistungs-differenzierung	589	8.1.2.2	Wettbewerb bei Abrechnungsdienstleistungen	755	11.4.1	Selbsterstellung	1021	
6.3.1.3	Die Abrechnung als „Kassenfüller“	591	8.2.1	Wettbewerbsdarstellung	755	11.4.2	Ausgründung	1026	
6.3.1.4	Zusammenführung und Ableitung: Die Herausforderung von Austauschbarkeit und Beliebigkeit	592	8.2.2	Übersicht über Marktakteure: Full-Service-Dienstleister	757	11.4.3	Outsourcing	1030	
6.3.2	Alleinstellungsmerkmale	593	8.2.3	Gesellschaftsrechtliche Strukturen: Full-Service-Dienstleister	763	11.4.4	Kooperation	1034	
6.3.2.1	Sicht der Energieversorger	593	8.2.4	Auftritt von Versorgern am externen Markt: Energieversorger als Abrechnungsdienstleister	767	11.4.5	Backsourcing	1039	
6.3.2.2	Sicht der Dienstleister	596	8.2.5	Rankings	774	11.5	Ausgewählte Strategieoptionen für Abrechnungsdienstleister im Marktaustritt in der Verbrauchsabrechnung	1043	
6.3.2.3	Zusammenführung und Ableitung: Worin liegt ein Alleinstellungsmerkmal eines Dienstleisters?	598	8.2.5.1	Ranking nach Umsatz	775	11.5.1	Marketing- und Vertriebspolitik	1044	
6.4	Ausgewählte Entwicklungsrichtungen: Spezialisierte Anforderungen	602	8.2.5.1.1	Gesamtumsatz	775	11.5.2	Marktdurchdringung	1048	
6.4.1	Heizkostenverteilung als EÜV-Geschäftsfeld	602	8.2.5.1.2	Externer Umsatzanteil	776	11.5.3	Kooperationen	1051	
6.4.1.1	Übersicht	602	8.2.5.2	Ranking nach Anzahl betreuer Zähler	777	11.5.4	Preispolitik	1056	
6.4.1.2	Modelloptionen	603	8.2.5.3	Ranking nach Anzahl Mitarbeiter	778	11.5.4.1	Preisführerschaft	1056	
6.4.1.3	Potenziale	607	8.2.5.4	Ranking nach Umsatz pro Mitarbeiter	779	11.5.4.2	Premiumpreis	1059	
6.4.2	No Frills: Preisorientierung als Leitbild	610	8.3	Wettbewerb bei Teilprozessen	780	11.5.5	Full-Service	1062	
6.4.3	Veränderungsberatung / Change Management in der Verbrauchsabrechnung	612	8.3.1	Zählerwesen	780	11.5.6	Modularität	1065	
6.5	Produktvertrieb für Dienstleister	614	8.3.2	Ablesung	783	11.5.7	Nischenbesetzung	1068	
6.5.1	Ausgetretene Pfade	614	8.3.3	Abrechnungs-IT	785	11.5.8	Alleinstellung	1072	
6.5.2	Ansätze „innovativer“ Vertriebsoptionen	616	8.3.4	Druck / Verpostung / Versand	787	11.5.9	Best-of-Breed	1075	
7	Der Markt für Verbrauchsabrechnung	618	8.3.5	Kundenservice / Call Center	789	11.5.10	No Frills	1082	
7.1	Methodik: Szenarioanalyse	620	8.3.6	Forderungsmanagement / Gerichtliches Mahnwesen	791	11.5.11	Innovation	1087	
7.1.1	Überblick	620	8.3.7	Zusammenführung	793	11.5.12	Produktveredelung	1090	
7.1.2	Exkurs: Exogene und endogene Schocks/Impacts	627	8.4	Befragungsergebnisse	794	11.5.13	Marke und Image	1093	
7.2	Grundannahmen und Prämissen	629	8.4.1	Bekanntheit von Dienstleistern	794	11.6	Beispiele	1095	
7.2.1	Annahmen für alle Szenarien	629	8.4.1.1	Grundlage: Bekanntheitsmodell	794	11.6.1	Sourcing-Strategien	1095	
7.2.1.1	Allgemeine Grundannahmen	629	8.4.1.2	Status Quo	797	11.6.2	Strategien für Abrechnungsdienstleister	1097	
7.2.1.2	Abrechnungsspezifische Annahmen	631	8.4.1.3	Image von Dienstleistern	802	11.7	Bewertung der Strategieoptionen	1103	
7.2.1.3	Ausgewählte Grundannahmen: Zählerwesen	635	8.4.2	Entwicklung zwischen 2003 und 2007	804	11.7.1	Energieversorger	1104	
7.2.1.4	Ausgewählte Grundannahmen: Ablesung	636	8.4.3	Alleinstellungsmerkmale	810	11.7.2	Abrechnungsdienstleister	1103	
7.2.1.5	Ausgewählte Grundannahmen: Abrechnungs-IT	637	8.4.4	Ableitungen und Empfehlungen	818	11.8	Zusammenfassung	1106	
7.2.1.6	Ausgewählte Grundannahmen: Kundenservice / Call Center	638	8.5	Ausgewählte Wettbewerbsprofile: Externe und interne Abrechnungsdienstleister	820	12	Ausblick	1110	
7.2.1.7	Ausgewählte Grundannahmen: Forderungsmanagement	640	8.5.1	24/7 United Billing GmbH	820	12.1	Einleitung	1110	
7.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	644	8.5.2	A/V/E Abrechnungsgesellschaft für Ver- und Entsorgungsleistungen mbH	827	12.2	Ausblick Energiewirtschaft	1111	
7.2.2.1	Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen	645	8.5.3	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	836	12.2.1	Der Energiemarkt 2010	1111	
7.2.2.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	647	8.5.4	CentraPlus GmbH & Co. KG	841	12.2.2	Der Energiemarkt 2020	1113	
7.2.2.3	Entwicklung des Wettbewerbs in der Energiewirtschaft	649	8.5.5	Co.met GmbH	847	12.3	Customer-Self-Service in 2020	1115	
7.2.2.4	Entwicklung bei Technologien und Systemen	651	8.5.6	Deutsche Post Com GmbH	853	12.4	Abrechnungsprozesse in 2020	1119	
7.2.2.5	Entwicklung der Anforderungen an Abrechnungsdienstleister und -dienstleistungen	654	8.5.7	Drecount GmbH & Co. KG	858	13	Beispiele für ein weiteres Vorgehen	1123	
7.2.2.6	Entwicklung des Wettbewerbs im Abrechnungsmarkt	655	8.5.8	e.dat GmbH	863	13.1	Energieversorger	1124	
7.2.3	Annahmen für Szenario 1 „Verlangsamung von Liberalisierung und		8.5.9	EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH	867	13.1.1	Strategische Ziele beim Outsourcing	1124	
			8.5.10	Enseco GmbH	871	13.1.2	Auswahl von Dienstleistern	1125	
			8.5.11	Entega Service GmbH	878	13.1.3	Vertragsentwicklung und -management	1129	
			8.5.12	envia SERVICE GmbH	881	13.1.4	Service Level Agreements	1130	
			8.5.13	EVB Energie AG	884	13.1.5	Kontinuierliche Verbesserungen	1131	
			8.5.14	EVU Zählwerk GmbH	891	13.1.6	Teil- vs. Komplett-Outsourcing	1133	
			8.5.15	Factor Billing Solutions GmbH	895	13.2	Abrechnungsdienstleister	1135	
			8.5.16	E.ON IS GmbH (Energie Service Center)	900	13.2.1	Vision, Identität und Leitbild	1136	
			8.5.17	ISG Abrechnungsservice GmbH	909	13.2.2	Entwicklung einer Balanced Scorecard	1138	
			8.5.18	LAS Service	912	13.2.3	Messgrößenbestimmung und Maßnahmenplan	1140	
			8.5.19	LEW Service & Consulting GmbH	918	13.2.4	Zusammenführung	1141	
						13.3	Sonstige	1143	

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. 09-0422) **»Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung - Potenziale, Bedrohungen und Partner im externen Markt«** zum Preis von EUR 3.900,00 und zusätzl. Kopien (je EUR 400,00) - alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -
- Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggf. erhalten wir Mengenrabatt.
- Hiermit bestellen wir Exemplar(e) des trend:buch **Energiewirtschaft 2006/2007** zum Preis von je EUR 98,00. - inkl. gesetzl. MwSt., zzgl. Versand -
- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2007** zu.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.
- 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 10-0503

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 Trendstudie **»Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung«** kostet EUR 3.900,00 (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu EUR 400,- 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.



WEITERE STUDIEN

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

- Smart Metering in Deutschland**, geplant, ca. 500 S., EUR 3.900,00
- No Frills:Energy**, 05/07, 1.099 S., EUR 3.900,00
- Verbrauchsabrechnung, 3. Auflage**, 04/05, 1.322 S., EUR 5.500,00
- Der Markt für Messstellenbetreiber**, 05/06, 500 S., EUR 3.900,00
- Zählerwesen 2. Auflage**, 05/06, 934 S., EUR 4.400,00
- Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung, 2. Auflage**, 09/06, 902 S., EUR 4.200,00
- Heizkostenverteilung (2. Auflage)**, 03/07, 776 S., EUR 4.900,00
- Ablesung: Verbrauchsdatenerfassung in der Energiewirtschaft**, 02/05, 667 S., EUR 3.900,00
- Zählerfernauslesung in der Energiewirtschaft: Marktentwicklung, Technologie, Strategie**, 02/05, 724 S., EUR 3.900,00
- Kundenservice in der Energiewirtschaft: Telefonzentrale, Call Center und Customer Service Center - 2. Auflage**, 09/05, 1047 S., EUR 3.900,00
- Konzessionsverträge 2008/2011: Konstanz oder Umbruch?**, 10/06, 524 S., EUR 3.400,00
- Neue Vertriebskanäle in der Energiewirtschaft (2. Auflage)**, 746 S., EUR 3.500,00
- Energiedienstleistungen 2015 (3. Auflage)**, 01/07, 992 S., EUR 4.900,00
- Kundenbindung, Kundenneugewinnung, Kundenrückgewinnung - Wettbewerb um den Energiekunden 2005 - (3. Auflage)**, 07/05, 535 S., EUR 3.600,00

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