



# Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung

Prozessoptimierung, Kennzahlen, Kostensenkungspotenziale (3. Auflage)

Die aktualisierte und erweiterte Studie ist ab sofort erhältlich und umfasst 1.067 Seiten.

W.trendresearch.de

- Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren
- Prozessstrukturen und -optimierungspotenziale
- Outsourcing im Forderungsmanagement: aktueller Stand, Anforderungen, Erfolgsfaktoren
- Produkt- und Dienstleistungspektrum im Forderungsmanagement
- Kosten, Kennzahlen und Erklärungsfaktoren
- Marktpotenzial und Marktentwicklung
- Wettbewerbsanalyse und Wettbewerbsprofile
- Strategien
- Mögliche Auswirkung von Smart Metering

Anforderungen an das Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft nehmen weiter zu: Steigende Energiepreise drohen, die im Branchenvergleich immer noch hohe Zahlungsmoral zu mindern und Veränderungen der technologischen Rahmenbedingungen, wie die Einführung von Smart Metern, führen zu neuen Chancen und Risiken.

Wachsender Wettbewerb und Kostendruck erhöhen die Bedeutung der Prozesseffizienz im Forderungsmanagement. Hiermit eng verbunden nimmt der Einsatz von Kennzahlen zu. Der Anteil der Versorger, die Kennzahlen im Forderungsmanagement einsetzen, stieg in der aktuellen Befragung auf 27 Prozent (vgl. nebenstehende Abbildung).

Neue Herausforderungen an etablierte Maßnahmen wie die Sperrung entstehen durch einen starken Anstieg liberalisierungsbedingter Wechselraten und eine zunehmende Versorgung in fremden Netzgebieten. Der Spagat zwischen Kundentreue und effektiver Forderungsbeitreibung wird immer wichtiger und wird zu einer wachsenden Bedeutung präventiver Maßnahmen führen.

Die zunehmende überregionale Ausrichtung vieler Energieversorger eröffnet neue Chancen für Dienstleister durch bundesweites Auftreten. Allerdings muss spezifischen Anforderungen von Energieversorgern durch die eigene Leistungsausrichtung Rechnung getragen werden.

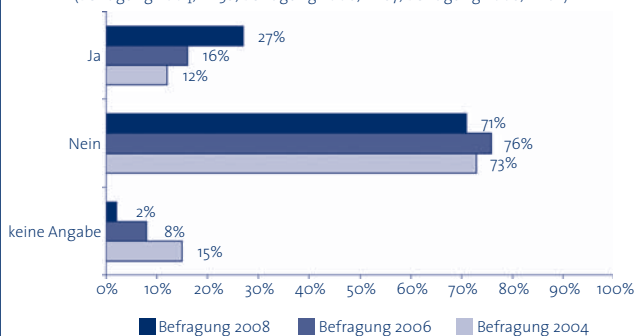
Die ab sofort erhältliche trend:research Potenzialstudie untersucht auf Basis von über 80 Interviews Prozessstrukturen, Optimierungspotenziale, eingesetzte Maßnahmen sowie Produkte und Dienstleistungen im Forderungsmanagement, stellt basierend auf Befragungsergebnissen wichtige Kennzahlen dar und analysiert Markt und Marktentwicklung. Der Vergleich zu Befragungsergebnissen der Vorgängeraufgaben ermöglicht detaillierte Einblicke in die zeitliche Entwicklung.

Die Studie geht auf über 1.000 Seiten u.a. auf folgende Fragestellungen ein:

- Welche Prozesse bestehen im Forderungsmanagement und wo bestehen Optimierungspotenziale?
- Welche Maßnahmen setzen Energieversorger ein und wie bewerten Marktakteure den Erfolg präventiver und reaktiver Instrumente?
- Welche Rolle spielt Outsourcing im Forderungsmanagement und wie sind die Erfahrungen mit einer Fremdvergabe von Prozessen?
- Welche Produkte und Dienstleistungen sind im Forderungsmanagement am Markt vertreten und wo ergeben sich ggf. weitere Marktpotenziale?
- Welche Kosten entstehen in den einzelnen Teilprozessen des Forderungsmanagements, welche weiteren Kennzahlen (Mahnstufen, Zahlungsausfälle etc.) charakterisieren den Prozess?

Gibt es bestimmte Kennzahlen im Forderungsmanagement, die zu erreichen sind?

(Befragung 2004, n=58; Befragung 2006, n=87; Befragung 2008, n=62)



value through information.

- Parkstraße 123
- Tel.: 0421 . 43 73 0-0
- www.trendresearch.de
- 28209 Bremen
- Fax: 0421 . 43 73 0-11
- info@trendresearch.de

# Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung: Potenzialstudie

## Ziele und Nutzen der Studie

Die Potenzialstudie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der Optimierung und den Handlungsoptionen im Bereich Forderungsmanagement bei Energieversorgern zu stellen sind.

Basierend auf der Darstellung aktueller Rahmenbedingungen erfolgt die detaillierte Darstellung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen im Forderungsmanagement. Hierauf aufbauend werden innerhalb einzelner Prozessbestandteile die Optimierungspotenziale und die Möglichkeit der Fremdvergabe im Zuge der Kostensenkung weiterführend betrachtet.

Der Überblick zu am Markt vorhandenen Produkten und Dienstleistungen im Forderungsmanagement gibt weitere Informationen, anhand welcher eine geplante Fremdvergabe sowie die eigene Positionierung bewertet werden kann.

Die vermittelten Kenntnisse über Wettbewerb sowie aktuelle und potenzielle Wettbewerber im Markt für Dienstleistungen im Forderungsmanagement unterstützen die strategischen Überlegungen hinsichtlich der eigenen Unternehmensausrichtung bei Dienstleistern. Des Weiteren bieten sie Energieversorgern einen Überblick für mögliche Partner im Rahmen einer Fremdvergabe.

## 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 82 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen eingeflossen:

- Energieversorger
- Abrechnungsdienstleister
- Auskunfteien und Inkassodienstleister
- Experten (Verbände, Institutionen usw.)
- Weitere

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 Wettbewerb, Trends und Strategien.

## An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgern, die Prozesse des Forderungsmanagement zu optimieren und Kostensenkungspotenziale zu nutzen. Potenziellen Dienstleistern ermöglicht sie, das eigene Angebot und zukünftige Potenziale in den relevanten Kundengruppen einzuschätzen und entsprechend auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich z.B. für Vorstand, Geschäftsführung, Abrechnungsabteilungen, Controlling, Strategie, Planung und Entwicklung, Forderungsmanagement und Debitorenbuchhaltung sowie Marketing und Vertrieb.

### Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Management Summary</b>	<b>40</b>	3.4.4	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG)	286
<b>2</b>	<b>Allgemeine Grundlagen und Definitionen</b>	<b>110</b>	3.4.5	Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)	289
2.1	Einleitung	110	3.4.6	Ausgewählte spezifische rechtliche Fragestellungen	291
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	112	3.4.6.1	Zutrittsverweigerung/ Klage auf Duldung des Zutritts	292
2.3	Methodik und Studiendesign	115	3.4.6.2	Beteiligung/ Betroffenheit Dritter/ Gemeinschaftliche Nutzung	293
2.4	Begriffsdefinitionen	124	3.4.7	Basel II	294
2.4.1	Forderungsmanagement	124	<b>4</b>	<b>Forderungsmanagement bei Energieversorgern</b>	<b>298</b>
2.4.2	Debitorenmanagement	126	4.1	Organisatorische Einbindung des Forderungsmanagements bei Energieversorgern	299
2.4.3	Zahlungsverkehr	126	4.2	Forderungsmanagement als Prozessbestandteil der Verbrauchsabrechnung	301
2.4.4	Zahlungsverzug	127	4.2.1	Überblick über den Abrechnungsprozess	301
2.4.5	Mahnwesen	128	4.2.2	Abgrenzung und Beschreibung des Abrechnungsprozesses	302
2.4.6	Mahnbescheid	129	4.2.3	Forderungsmanagement als Bestandteil des Abrechnungsprozesses aus Sicht der Energieversorger	305
2.4.7	Vollstreckungsbescheid	129	4.2.4	Prozessziele im Forderungsmanagement	306
2.4.8	Sperrwesen	129	4.2.5	Anforderungen an Forderungsmanagement	308
2.4.9	Inkasso	130	4.2.6	Standardisierter Prozessablauf im Forderungsmanagement	312
2.4.10	Factoring	131	4.2.7	Prozessablauf in Teilprozessen des Forderungsmanagements	316
2.4.11	Forderungsausfall	132	4.2.7.1	Prozessübersicht	316
2.4.12	„Gute“ Zahler	133	4.2.7.2	Vertrieb	318
2.4.13	„Säumige“ und „schlechte“ Zahler	133	4.2.7.3	Zahlungsüberwachung/ Zahlungsarten	321
2.4.14	Nicht-Zahler	136	4.2.7.4	Mahnwesen	326
2.4.15	Umzug und Wegzug	137	4.2.7.4.1	Mahnformen bei Energieversorgern	328
2.4.16	Abschlagszahlungen und Schlussrechnungen	139	4.2.7.4.2	Mahnstufen bei Energieversorgern	331
2.4.17	Insolvenz	140	4.2.7.4.3	Gerichtliches Mahnwesen	334
2.4.18	Service Level	140	4.2.7.5	Berichtswesen im Forderungsmanagement	336
2.4.19	Sourcing	141	4.2.8	Schnittstellen	336
2.4.19.1	Outsourcing	142	4.2.8.1	Schnittstellen nach organisatorischen Ebenen im Unternehmen	336
2.4.19.2	Insourcing	143	4.2.8.2	Schnittstellen zu Teilprozessen der Verbrauchsabrechnung	338
2.4.19.3	Backsourcing	145	4.2.8.3	Teilprozessinterdependenzen	339
2.4.19.4	Co-Sourcing	146	4.2.9	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Prozessdurchführung	342
2.4.20	Full-Service-Dienstleister	146	4.2.9.1	Forderungsmanagement und Netzbetrieb	343
2.4.21	„Value Added“-Dienstleistungen	147	4.2.9.2	Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst	347
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>149</b>	<b>5</b>	<b>Prozessoptimierung und Kostensenkungsmaßnahmen im Forderungsmanagement</b>	<b>349</b>
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	149	5.1	Identifikation von schlechten Zahlern	349
3.1.1	Strommarkt	149	5.1.1	Kennzeichen säumiger Zahler	350
3.1.2	Gasmarkt	154	5.1.2	Gründe für ausbleibende Zahlung	354
3.1.3	Wassermarkt	157	5.1.2.1	Befragungsergebnisse	355
3.1.4	Wärmemarkt	161	5.1.2.2	Allgemeine Gründe	358
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	163	5.1.2.3	Zahlungsunwilligkeit	361
3.2.1	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)	163	5.1.2.4	Zahlungsunfähigkeit	363
3.2.1.1	Unbundling	168	5.1.3	Auswirkungen säumiger Zahler auf Energieversorger	367
3.2.1.1.1	Vertragskonstellationen zwischen Grundversorger und Netzbetreiber	171	5.2	Maßnahmenkatalog zur Verringerung von Forderungsausfällen	371
3.2.1.1.2	Messstellenbetrieb, Abrechnung und Forderungsmanagement	173	5.2.1	Maßnahmenrichtung	373
3.2.1.1.3	Organisatorische Auswirkungen des Unbundling auf das Forderungsmanagement	177	5.2.1.1	Anwendung und Erfolg präventiver Maßnahmen bei Energieversorgern	373
3.2.1.2	Richtlinien der Bundesnetzagentur	178	5.2.1.2	Anwendung und Erfolg reaktiver Maßnahmen bei Energieversorgern	376
3.2.1.2.1	GPKE Strom	181	5.2.1.3	Vergleich zur Vorgängerauflage	378
3.2.1.2.2	Geli Gas	183	5.2.1.4	Maßnahmenranking	379
3.2.2	Konzessionsabgabenverordnung	185	5.2.2	Ausgewählte Maßnahmen im Forderungsmanagement	382
3.2.3	Gesetze und Verordnungen zum Messwesen	187	5.2.2.1	Bonitätsprüfungen	382
3.2.3.1	Europäische Messgeräte Richtlinie (MID)	187	5.2.2.2	CRM und Data Mining	387
3.2.3.2	Eichgesetz und Eichordnung	192	5.2.2.3	Debitorenabgleich/ „Schwarze Listen“	389
3.2.4	Grundversorgungsverordnung (GVV)	195	5.2.2.4	Factoring	391
3.2.4.1	Abrechnungsperioden und Energieeffizienz	197	5.2.2.5	Fernsperrung	394
3.2.4.2	Zulässigkeit von Sperrungen	198	5.2.2.6	Forderungssicherung	396
3.2.4.3	Berücksichtigung von Kundeneinwänden	199	5.2.2.7	Inkasso	398
3.2.4.4	Sperrfristverlängerung nach Mahnung	200	5.2.2.8	Key Account Management	400
3.2.4.5	Ersatzversorgung	200	5.2.2.9	Kommunikationsform/- training	402
3.2.4.6	Preismittelungen	201	5.2.2.10	Kreditlimitpolitik	404
3.2.4.7	Unbilligkeitseinwand	201	5.2.2.11	Kundenportfolioanalyse	406
3.2.4.8	Vertragsstrafen	202	5.2.2.12	Kündigung	408
3.2.4.9	Zumutbarkeit von Selbstablegung	203	5.2.2.13	Lastschriftverfahren	410
3.2.5	Auswirkungen aktueller energiepolitischer Zielsetzungen	203	5.2.2.14	Lösungsklauseln in Sonderverträgen	412
3.2.5.1	Integriertes Energie- und Klimaschutzprogramm	203	5.2.2.15	Mitarbeitermotivation	414
3.2.5.2	Gesetz zur Öffnung des Messwesens: Novellierung des EnWG § 21b und Messzugangsverordnung (MessZV)	209	5.2.2.16	Prepayment-Metering	417
3.2.5.3	Turnusverkürzung Ablesung/ Abrechnung	231	5.2.2.17	Produktkonditionen	420
3.2.5.4	Anreizregulierung im Zählen und Messen	233	5.2.2.18	Ratenvereinbarung	422
3.2.5.5	Ausweitung von Smart Metering	236	5.2.2.19	Risikomanagement	424
3.3	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen bei Endkunden	242	5.2.2.20	Sperrandrohung	426
3.3.1	Insolvenzentwicklung und Zahlungsmoral	242	5.2.2.21	Sperrung	428
3.3.1.1	Haushalte/ Privatpersonen	251	5.2.2.22	Telefoninkasso	431
3.3.1.1.1	Allgemeine Entwicklung	251	5.2.2.23	Titelerwirkung und Titelüberwachung	434
3.3.1.1.2	Verbraucherinsolvenzen nach Forderungsgrößenklassen	258	5.2.2.24	Umgang mit Einwand der Unbilligkeit einer Preisbestimmung	436
3.3.1.2	Gewerbe und Industrie/ Unternehmen	259			
3.3.1.2.1	Entwicklung nach Bundesländern	264			
3.3.1.2.2	Entwicklung der masselosen Insolvenzen	266			
3.3.1.2.3	Entwicklung nach Forderungsgrößenklassen	267			
3.3.2	„Stromnomaden“ - Anbieterwechsel vor dem Hintergrund schlechter Zahlungsmoral?	268			
3.3.3	Zusammenfassung der Ergebnisse aus Sicht der Energieversorger	269			
3.4	Rechtliche Rahmenbedingungen im Forderungsmanagement	272			
3.4.1	Schuldrechtliche Bestimmungen	272			
3.4.2	Insolvenzordnung	273			
3.4.3	Prozessrecht	282			

## Prozessoptimierung, Kennzahlen, Kostensenkungspotenziale (3. Auflage)

5.2.2.25	Zusammenarbeit mit Arbeits-, Sozial- und Einwohnermeldeamt	438	7.2.2	Ausbuchungsquoten	605	9.3.2.5	Deutscher Inkasso-Dienst GmbH & Co. KG (EOS DID)	873
5.2.3	Zusammenfassung	440	7.3	Personaleinsatz im Forderungsmanagement	607	9.3.2.6	DWA Wirtschaftsauskunft GmbH	877
5.2.3.1	Ursache-Gegenmaßnahmen-Zusammenhang	440	7.4	Kosten und Erklärungsfaktoren im Outsourcing von Forderungsmanagementprozessen	610	9.3.2.7	e-crefo GmbH	880
5.2.3.2	Maßnahmen nach Kundenfokus	442				9.3.2.8	EOS Field Services GmbH	884
5.2.3.3	Maßnahmenbewertung	444	<b>8</b>	<b>Markt</b>	<b>616</b>	9.3.2.9	EOS Information Services GmbH	888
5.3	Forderungsmanagement und Kundenzufriedenheit	446	8.1	Szenarioanalyse: Erläuterung der angewandten Methodik	617	9.3.2.10	EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH	892
5.4	Optimierungsmöglichkeiten im Forderungsmanagement anhand ausgewählter Beispiele	453	8.2	Grundannahmen und Prämissen	624	9.3.2.11	EOS SID Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH	896
5.5	Automatisiertes Forderungsmanagement: Fokus Smart Metering	460	8.2.1	Annahmen für alle Szenarien	624	9.3.2.12	GBI - Genios Deutsche Wirtschaftsdatenbank GmbH	900
5.5.1	Smart Metering: Grundlagen	460	8.2.1.1	Allgemeine Grundannahmen	624	9.3.2.13	IHD Kreditschutzverein e.V.	904
5.5.2	Status quo in der Anwendung von Smart Metering	462	8.2.1.2	Grundannahmen im Forderungsmanagement	625	9.3.2.14	Intrum Justitia GmbH	908
5.5.3	Wirkrichtungen von Smart Metering innerhalb versorgerspezifischer Prozesse	465	8.2.1.3	Exogene und endogene Schocks/Impacts	628	9.3.2.15	Schimmelpfeng Creditmanagement GmbH	913
5.5.4	Optimierungspotenziale im Forderungsmanagement durch den Einsatz intelligenter Zähler	468	8.2.2	Überblick über szenariospezifische Annahmen	629	9.3.2.16	SCHUFA Holding AG	918
5.5.5	Aktuelle Entwicklungen im Smart Metering mit Auswirkungen auf das Forderungsmanagement	470	8.2.2.1	Rahmenbedingungen: Gesamtwirtschaft	629	9.3.2.17	Seghorn Inkasso GmbH	923
5.5.6	Fernsperrung von Zählern	473	8.2.2.2	Rahmenbedingungen: Energiewirtschaft	632	9.3.2.18	Supercheck GmbH	927
5.5.6.1	Status quo: Einsatz, Anwendung und Erfahrungen	473	8.2.2.3	Rahmenbedingungen: Forderungsmanagement der Energiewirtschaft	635	9.3.2.19	Univerum Inkasso GmbH	931
5.5.6.2	Potenziale bei Energieversorgern und Dienstleistern	475	8.2.2.4	Befragungsergebnisse	639	9.3.2.20	Verband der Vereine Creditreform e.V.	935
5.5.7	Einfluss von Smart Metering auf die Ausgestaltung von Tarifen	477	8.3	Markt und Marktentwicklung im Forderungsmanagement	644	<b>10</b>	<b>Trends, Chancen und Risiken</b>	<b>942</b>
<b>6</b>	<b>Outsourcing sowie Produkt- und Dienstleistungsspektrum im Forderungsmanagement</b>	<b>487</b>	8.3.1	Allgemeine Markttreiber	644	10.1	Trends bei Energieversorgern	943
6.1	Outsourcing im Forderungsmanagement	487	8.3.2	Allgemeine Marktbarrieren	645	10.2	Trends bei Abrechnungsdienstleistern	945
6.1.1	Status quo und Planungen	489	8.3.3	Die allgemeine Entwicklung der Zahlungsmoral und Insolvenzen bis 2015	647	10.3	Trends bei Auskunfteien und Inkassodienstleistern	948
6.1.1.1	Fremdvergabe im Forderungsmanagement	489	8.3.3.1	Unternehmensinsolvenzen	648	10.4	Markttrends	949
6.1.1.2	Fremdvergabe nach Prozessen	492	8.3.3.2	Privatinsolvenzen	650	10.5	Wettbewerbstrends	951
6.1.1.3	Exkurs: Bonitätsprüfung	496	8.3.4	Marktvolumen und Marktentwicklung bis 2015	651	10.6	Strategietrends	954
6.1.1.4	Gründe für die Fremdvergabe von Leistungen	501	8.3.4.1	Marktvolumen	651	10.7	Chancen und Risiken für Energieversorger	956
6.1.1.5	Planung von Fremdvergabe im Forderungsmanagement	504	8.3.4.2	Marktentwicklung für Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft	654	10.8	Chancen und Risiken für Abrechnungsdienstleister	962
6.1.1.6	Anforderungen an externe Dienstleister	512	8.3.5	Teilmärkte bis 2015	657	10.9	Chancen und Risiken für Auskunfteien und Inkassodienstleister	966
6.1.1.7	Erfolgschancen im Outsourcing	515	8.3.5.1	Interner und externer Markt	657	10.10	Chancen und Risiken für Anbieter von „Value-Added“-Dienstleistungen	969
6.1.2	Umsetzung	518	8.3.5.2	Markt nach Prozessen	660	<b>11</b>	<b>Strategien im Forderungsmanagement</b>	<b>972</b>
6.1.2.1	Formen der Zusammenarbeit	518	8.3.5.3	Markt nach Prozessen	660	11.1	Grundverständnis Strategiebegriff	973
6.1.2.1.1	Beispiel: Partnersuche	518	8.3.5.4	Markt nach Anwendern	669	11.2	Strategierichtung und -Ausrichtung	977
6.1.2.1.2	Beispiel: Auswahl einer Auskunftei	522	8.3.6	Qualitative Marktentwicklung	673	11.2.1	Nach Reaktionszeitpunkt	978
6.1.2.2	Aufbauorganisation im Outsourcing	523	<b>9</b>	<b>Wettbewerb</b>	<b>676</b>	11.2.1.1	Reaktive Strategieausrichtung	978
6.1.2.3	Erfolgsfaktoren	524	9.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	677	11.2.1.2	Präventive Strategieausrichtung	978
6.1.2.4	Erfahrungen mit dem Outsourcing des Forderungsmanagements	528	9.2	Wettbewerb im Forderungsmanagement	684	11.2.2	Nach Kompromisswilligkeit	979
6.1.2.5	Service Level für die Fremdvergabe des Forderungsmanagement	530	9.2.1	Wettbewerb bei Dienstleistern im Forderungsmanagement	687	11.2.2.1	Kooperative Lösungsgestaltung	979
6.2	Dienstleistungen im Forderungsmanagement	533	9.2.1.1	Inkassodienstleister und Auskunfteien	687	11.2.2.2	Unkooperative bzw. restriktive Lösungsgestaltung	981
6.2.1	Adressrecherche/ Ermittlung	534	9.2.1.2	Inhaltskanzleien	689	11.2.3	Nach Kunden: unterschiedliche Vorgehensoptionen bei A-, B- und C-Kunden	981
6.2.2	Abwicklung/ Überwachung des Zahlungsverkehrs	535	9.2.1.3	Lokales Handwerk	690	11.3	Zusammenfassung und Befragungsergebnisse	983
6.2.3	Beauskunftung	536	9.2.2	Wettbewerb der Ablese-/ Abrechnungsdienstleister	690	11.4	Ausgewählte Strategieoptionen	985
6.2.4	Bonitätsprüfung	537	9.2.3	Alleinstellungsmerkmale von Dienstleistern	691	11.4.1	Ausgewählte Strategieoptionen im Forderungsmanagement	985
6.2.5	E-Inkasso	538	9.2.4	Bekanntheit und Image von Dienstleistern	693	11.4.1.1	Kooperationsstrategie	985
6.2.6	Einbau von Prepaymentzählern	539	9.2.5	Regionale Ausrichtung	696	11.4.1.2	Kostenorientierte Strategie	992
6.2.7	Factoring	540	9.2.6	Schlussfolgerungen	697	11.4.1.3	Innovationsorientierte Strategie	995
6.2.8	Forderungsausfallversicherung	541	9.3	Ausgewählte Wettbewerbsprofile von Dienstleistern	699	11.4.1.4	Kundenzentrierte Strategie	998
6.2.9	Gerichtliches Mahnwesen	542	9.3.1	Ausgewählte Abrechnungsdienstleister	699	11.4.1.5	Eskalationsstufen	1002
6.2.10	Inkasso	543	9.3.1.1	24/7 United Billing GmbH	699	11.4.2	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger	1005
6.2.11	Inkassogänge/ Sperrinkasso	545	9.3.1.2	A/V/E Abrechnungsgesellschaft für Ver- und Entsorgungsgesellschaften mbH	705	11.4.2.1	Strategieoptionen in der organisatorischen Umsetzung des Forderungsmanagements	1005
6.2.12	Langzeitmaßnahmen	546	9.3.1.3	BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG	711	11.4.2.1.1	Selbsterstellung	1005
6.2.13	Ratenvereinbarung	547	9.3.1.4	CentraPlus GmbH & Co. KG	716	11.4.2.1.2	Outsourcing	1008
6.2.14	Risikomanagement	548	9.3.1.5	Deutsche Post Com GmbH	721	11.4.2.1.3	Backsourcing	1012
6.2.15	Telefoninkasso	549	9.3.1.6	Drecount GmbH & Co. KG	727	11.4.2.1.4	Ausgründung	1013
6.2.16	Vorgerichtliches Mahnwesen	550	9.3.1.7	e.dat GmbH	733	11.4.2.2	Kennzahlenorientierte Strategie	1018
6.3	Produkt- und Dienstleistungspotenziale	551	9.3.1.8	E-Maks GmbH & Co. KG	737	11.4.2.3	Durchlauforientierte Strategie	1022
<b>7</b>	<b>Kennzahlen im Forderungsmanagement</b>	<b>554</b>	9.3.1.9	E.ON IS GmbH (Energie Service Center)	738	11.4.2.4	Best-of-Breed	1025
7.1	Kosten und Erklärungsfaktoren nach Eskalationsstufen	558	9.3.1.10	EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft GmbH	746	11.4.2.5	Lastschriftverfahren	1029
7.1.1	Zahlungsverkehr	559	9.3.1.11	Enseco GmbH	752	11.4.2.6	Prepaid-Tarif	1032
7.1.1.1	Automatisierungsgrad in der Zahlungseingangsbearbeitung	559	9.3.1.12	Entega Service GmbH	761	11.4.2.7	Kommunikations- und Imagestrategie	1034
7.1.1.2	Nutzungsgrad bestimmter Zahlungsverfahren	563	9.3.1.13	envia SERVICE GmbH	765	11.4.2.8	Informationsorientierte Strategien	1037
7.1.2	Vorgerichtliches Mahnverfahren	569	9.3.1.14	EVB Energie AG	769	11.4.2.9	Mitarbeiterorientierte Strategie	1041
7.1.2.1	Wertgrenzen im Forderungsmanagement	571	9.3.1.15	EVU Zählwerk Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH	775	11.4.3	Ausgewählte Strategieoptionen für Dienstleister im Markt für Forderungsmanagement	1044
7.1.2.2	Kosten und Gebühren im Mahnverfahren	576	9.3.1.16	Factur Billing Solutions GmbH	780	11.4.3.1	Marketing- und Vertrieboptimierung	1044
7.1.2.3	Kennzahlen im Mahnverfahren für alle Kundengruppen	581	9.3.1.17	ISG Abrechnungsmanagement GmbH	785	11.4.3.1.1	Alleinstellung	1044
7.1.2.4	Kennzahlen im Mahnverfahren bei Privatkunden	588	9.3.1.18	items GmbH	790	11.4.3.1.2	Produktveredelung und Innovation	1047
7.1.2.5	Kennzahlen im Mahnverfahren bei Geschäftskunden	592	9.3.1.19	LAS GmbH	796	11.4.3.1.3	Geographische Fokussierung	1049
7.1.3	Kennzahlen im Außendienst	596	9.3.1.20	LEW Service & Consulting GmbH	802	11.4.3.1.4	Marke und Image	1050
7.1.4	Gerichtliches Mahnverfahren	598	9.3.1.21	Mainova ServiceDienste (MSD) GmbH	805	11.4.3.2	Leistungsausrichtung	1051
7.1.5	Gegenüberstellung von Kosten und Erfolgchancen	601	9.3.1.22	Metering Service Gesellschaft mbH	810	11.4.3.2.1	Full-Service	1051
7.2	Forderungsausfall in der Energiewirtschaft: Status quo und Kennzahlen	604	9.3.1.23	NEW Service GmbH	816	11.4.3.2.2	Spezialisierung/ Nischenbesetzung	1054
7.2.1	Erfolgsquoten im Mahnverfahren	604	9.3.1.24	prego services GmbH	820	11.4.3.2.3	Modularität	1058
			9.3.1.25	regiocom GmbH	825	11.4.3.3	Preisstrategien	1060
			9.3.1.26	swb Messung und Abrechnung GmbH (MetaCount)	832	11.4.3.3.1	Niedrigpreisstrategie	1060
			9.3.1.27	SWM Services GmbH	839	11.4.3.3.2	Premiumpreis	1064
			9.3.1.28	U-SERV GmbH	843	11.5	Bewertung der Strategieoptionen	1067
			9.3.1.29	varys. Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH	847			
			9.3.2	Ausgewählte Auskunfteien und Inkassodienstleister	854			
			9.3.2.1	ADF Allgemeine Datenbank für Forderungseinzug GmbH	854			
			9.3.2.2	arvato infoscuro GmbH	857			
			9.3.2.3	Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG	864			
			9.3.2.4	D&B Deutschland GmbH (ehemals Dun & Bradstreet)	868			

*Die Studie umfasst 1.067 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierung kann sich die Angabe der 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. 11-0413-3) »**Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung (3. Auflage)**« zum Preis von EUR 4.500,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)  
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

- Als Besteller der zweiten Auflage erhalten wir 10% Rabatt.
- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2008** zu.
- Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis Abrechnung** zu.
- Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

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 <span style="float: right;">11-1004-212</span>

**trend:research**  
Institut für Trend- und Marktforschung

### 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 »**Forderungsmanagement in der Verbrauchsabrechnung (3. Auflage)**« kostet EUR 4.500,00 (per- sönliches 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 Bestellung weiterer Studien (s.u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt.

Die Studie ist ab sofort erhältlich.

### Weitere Studien

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

- Kennzahlen in der Verbrauchsabrechnung**, 06/08, 897 S., EUR 4.900,00
- Der Markt für Messstellenbetrieb und Messdienstleistun- gen (2. Auflage)**, 07/08, 977 S., EUR 4.400,00
- Druck, Verpostung und Versand in der Verbrauchsabrech- nung: Rahmenbedingungen, Kennzahlen, Wettbewerber**, 04/08, 760 S., EUR 4.900,00
- Smart Metering (2. Auflage) - Deutschland vor dem Rollout? Projekte, Technologieentwicklung, Bewertungen**, 10/08, ca. 1.000 S., EUR 4.900,00
- Energiedatenmanagement bei EVU: Systeme, Prozesse, Herausforderungen**, geplant, ca. 500 S., 4.400,00
- Outsourcing in der Verbrauchsabrechnung: Potenziale, Be- drohungen und Partner im externen Markt**, 05/07, 1.146 S., EUR 3.900,00
- Telefonzentrale, Call Center und Kundenservice in der Ener- giewirtschaft (3. Auflage)**, 11/07, 1.063 S., EUR 4.400,00
- Verbrauchsabrechnung: Service Levels und Standardisie- rung**, 11/07, 613 S., EUR 4.400,00
- 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
- Zählerwesen: Zwischen Marktpositionierung und Stellen- abbau (2. Auflage)**, 07/06, 934 S., EUR 4.400,00
- Workforce Management in der Energiewirtschaft**, geplant, ca. 400 S., EUR 3.800,00

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

©trend:research, 2008