

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
CHRISTIANA KÖHLER-SCHUTE	
<b>Energieversorger im Wettbewerb.....</b>	<b>13</b>
1 Das Image der Energieversorger und die Kundenzufriedenheit.....	13
1.1 Das Image der Energieversorger aus Sicht der Kunden.....	14
1.2 Kundenzufriedenheit.....	15
2 Das Wechselverhalten der Kunden und die Strategien der Anbieter.....	18
2.1 Die regionale Präsenz der Energieversorger.....	18
2.2 Das Wechselverhalten der Haushaltskunden.....	20
2.2.1 Das Wechselverhalten – Elektrizität.....	21
2.2.2 Das Wechselverhalten – Gas.....	22
2.3 Die Strategien der EVU.....	23
2.3.1 Haushaltskundengewinne und -verluste Elektrizität und Gas.....	23
2.3.2 Vertragsstrukturen Elektrizität und Gas.....	25
2.4 Hindernisse bei der Akquisition von Neukunden (Elektrizität).....	27
3 Kostenaspekte Elektrizität.....	28
3.1 Haushaltskundenpreise und Preisbestandteile Elektrizität.....	28
3.2 Vertriebs- und Beschaffungskosten.....	29
4 Zusammenfassung.....	31
MARIUS DALLMANN	
<b>Systematische Kundenverlustprävention durch Churnmanagement – Vertriebseffizienz durch überlegenes Kundenverständnis.....</b>	<b>33</b>
1 Ausgangssituation.....	33
2 Wie können Kundenwechsel also präventiert werden?.....	35
3 Servicefokussierung durch Churnmanagement .....	35
4 Monetäre Bedeutung des Churnmanagements.....	37
5 Fazit.....	38
BERNHARD MILDEBRATH	
<b>Energieeffizienz als innovatives Geschäftsfeld in der Versorgungswirtschaft.....</b>	<b>40</b>
1 Einleitung.....	40
2 Definitionen.....	41
3 Motivation für Energieeffizienz.....	41
4 Bedeutung des Themas Energieeffizienz.....	42
5 Energieeffizienz und energiewirtschaftliche Praxis.....	45

ANNEMARIE ECKERT und HOLGER BONK	
<b>Branchen- und praxisorientierte IT als Erfolgsfaktor bei der Umsetzung neuer Vertriebsmodelle</b> .....	47
1 Einführung.....	47
2 Hohe Ansprüche an die IT.....	47
2.1 Branchenfremde Lösungen bergen Risiken.....	48
2.2 Positiver Kundeneindruck durch optimalen Lieferantenwechselprozess.....	48
2.3 Online-Portale: im digitalen Zeitalter unersetzlicher Vertriebsweg.....	49
2.4 Einheitliche Datenerfassung beim Direktvertrieb	49
2.5 Zuverlässige Datenverarbeitung als Basis für den Kundenservice.....	50
2.6 IT-Fehler im Fokus der Medien.....	50
3 Trend zu branchenspezifischen IT-Lösungen.....	51
MARKUS RAHE	
<b>Energiewirtschaftliche Perspektiven fordern Prozessoptimierung im Energievertrieb</b> .....	53
1 Ausgangslage.....	53
2 Prozesse im Energievertrieb mit IT-Unterstützung.....	54
3 Deckungsbeitragsrechnung ex-ante.....	58
4 Deckungsbeitragsrechnung ex-post.....	60
5 Fazit.....	60
UWE RÜHLEMANN	
<b>„Von Löwen und Lämmern“ ... deutschlandweite Vertriebsprodukte!</b> .....	62
1 Evolution ... mit welcher Abstammung? .....	62
2 Gaumenschmaus ... Welches Gericht soll serviert werden?.....	63
3 Ein Hamster im Laufrad ... Brauche ich Nadel und Faden?.....	64
4 Nix ohne Strategie ... Egon, ich habe einen Plan!.....	67
5 Quintessenz ... Was bleibt unterm Strich hängen?.....	70
CLAUDIA WIEBKE EFFNER und DR. INGRID HEINRICH	
<b>Jahresprognosen – Grundlage für die Beschaffungsplanung, Bepreisung und Angebotserstellung</b> .....	71
1 Zielstellung.....	71
2 Schwerpunkte bei der Erstellung von Jahresprognosen.....	71
2.1 Manuell initiierte Durchführung von Mehrjahresprognosen.....	72
2.2 Automatisierte Durchführung von Mehrjahresprognosen.....	72
2.3 Automatisierte Durchführung von Mehrjahresprognosen auf Anforderung.....	75
3 Angebotskalkulation – eine Anwendung der Jahresprognose.....	77

*Inhaltsverzeichnis*

3.1	Einleitung.....	77	
3.2	Erfassen der Kundendaten und -informationen.....	77	
3.3	Einlesen, Bearbeiten und Ausrollen des Lastgangs.....	78	
3.4	Angebotskalkulation.....	79	
3.5	Diskussion und Schlussfolgerungen.....	79	
4	Lösungskonzept des LoadManager.....	80	
5	Integration des LoadManager in die Systemlandschaft eines Unternehmens.....	81	
DR. HORST WOLTER			
<b>Transferpreismodell –</b>			
<b>Schiedsrichter zwischen Vertrieb und Beschaffung.....</b>			82
1	Einführung.....	82	
2	Aufgabenverteilung zwischen Vertrieb und Beschaffung.....	82	
3	Transferprodukte, Transferpreise und Transfermodelle.....	84	
3.1	Produkte und Preise im Großhandelsmarkt.....	84	
3.2	Transferprodukte.....	84	
3.3	Transferpreise.....	86	
3.4	Bestellmodelle.....	88	
3.5	Ausblick auf komplexere Transfermodelle.....	90	
4	Arbeiten mit Transferpreismodellen.....	90	
4.1	Abbildung auf der Vertriebsseite.....	90	
4.2	Abbildung auf der Beschaffungsseite.....	92	
4.3	Operative Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Beschaffung .....	92	
4.4	Strategische Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Beschaffung .....	93	
5	Fazit.....	94	
DR. THORSTEN PAPE			
<b>Komplexität effizient beherrschen –</b>			
<b>die Vertriebsprozesse nach Unbundling.....</b>			95
1	Komplexe Anforderungen für Energieversorger	95	
2	Nach regulatorisch getriebenen Projekten jetzt wieder Konzentration auf den Vertrieb.....	96	
3	Neue Gesetze und Marktanforderungen verkomplizieren die Systemlandschaft.....	97	
4	Die Vollintegration von SAP CRM und SAP IS-U reduziert Prozessaufwand und Vertragsrisiken.....	98	
5	Kosteneinsparung und innovative Produkte durch RT.easy® – integriert in SAP CRM und SAP IS-U.....	99	
6	Die Marktkommunikation muss ihre Komplexität nicht behalten.....	101	

7	Entlastung der Fachbereiche durch Testautomatisierung.....	103
8	Effizienz trotz Komplexität ist möglich.....	104
<b>STEPHAN REBBELMUND</b>		
<b>Die Lösung zur intelligenten Unterstützung der Prozesse im liberalisierten Energiemarkt – MECOMS 2012 - Outsmart the Competition .....</b>		
		105
1	Einleitung.....	105
2	Die Lösung: MECOMS™ .....	107
2.1	Effizienter Geschäftsbetrieb.....	107
2.2	Anpassungsfähigkeit.....	108
2.3	Bessere Transparenz.....	108
3	Zielmärkte .....	109
3.1	Netzbetreiber.....	109
3.2	Messstellenbetreiber/Messstellendienstleister.....	110
3.3	Energieerzeuger.....	111
3.4	Energieversorger.....	111
3.5	Bilanzkreisverantwortliche.....	112
3.6	Integrierte Energieversorgungsunternehmen.....	113
4	Produktüberblick.....	113
4.1	MECOMS™ EUCA.....	113
4.2	Kundenbetreuung und Abrechnung.....	114
4.3	Marktinteraktion.....	116
4.4	Zählerdatenmanagement.....	117
4.5	Betrieb.....	119
4.6	MECOMS™ Smart Metering Communication Bus.....	120
4.7	Performance Management.....	120
4.8	MECOMS™-Technologie.....	121
5	Market Blueprints .....	122
5.1	Elektrizität.....	122
5.2	Gas.....	123
5.3	Wasser.....	123
5.4	Wärme.....	124
6	Weltweite Kapazitäten .....	124
6.1	Schulung und Zertifizierung.....	125
7	Eine bewährte Lösung für Unternehmen der Energiewirtschaft .....	126

<b>Tabellarische Softwareübersicht</b>	127
<b>Tabelle 1</b> .....	127
AKTIF Technology GmbH	
Carl Kliem Energy GmbH	
DACHS GmbH	
Delta Energy Solution AG	
ene't GmbH	
Ferranti Computer Systems	
KISTERS AG	
<b>1    Allgemeine Systeminformationen</b> .....	127
1.1 Systemparameter .....	127
1.2 Vorhandene/ installierte Schnittstellen .....	128
1.3 Systemarchitektur .....	131
1.4 Basisfunktionen .....	135
<b>2    Kalkulationswerkzeug</b> .....	139
2.1 Kalkulationssichten .....	140
2.2 Kostenzuordnung .....	140
2.3 Erlöskalkulation .....	144
2.4 Bündelkundenkalkulation .....	151
<b>3    Zeitreihenverwaltung</b> .....	152
<b>4    Prognoseverfahren</b> .....	156
<b>5    Kundenbeziehungsmanagement</b> .....	157
<b>6    Vertragsdatenverwaltung</b> .....	159
<b>7    Controlling- und Steuerungsmechanismen</b> .....	162
<b>8    Portfoliomanagement</b> .....	165
<b>9    Sonstige Funktionen</b> .....	168
<b>10   Kundenschwerpunkte und Ansprechpartner</b> .....	170
10.1 Kundenschwerpunkte .....	170
10.2 Ansprechpartner .....	171
<b>11   Referenzkunden</b> .....	171
<b>Tabelle 2</b> .....	172
Klafka & Hinz Energie-Informationssysteme GmbH	
Lem Ingenieurbüro Last- und Energiemanagement	
prevero AG	
PSI Energy Markets GmbH	
R-SYSTEMS GmbH	
Schleupen AG	

<b>1</b>	<b>Allgemeine Systeminformationen</b> .....	172
1.1	Systemparameter .....	172
1.2	Vorhandene/ installierte Schnittstellen .....	173
1.3	Systemarchitektur .....	175
1.4	Basisfunktionen .....	177
<b>2</b>	<b>Kalkulationswerkzeug</b> .....	180
2.1	Kalkulationssichten .....	180
2.2	Kostenzuordnung .....	181
2.3	Erlöskalkulation .....	184
2.4	Bündelkundenkalkulation .....	190
<b>3</b>	<b>Zeitreihenverwaltung</b> .....	191
<b>4</b>	<b>Prognoseverfahren</b> .....	194
<b>5</b>	<b>Kundenbeziehungsmanagement</b> .....	195
<b>6</b>	<b>Vertragsdatenverwaltung</b> .....	197
<b>7</b>	<b>Controlling- und Steuerungsmechanismen</b> .....	199
<b>8</b>	<b>Portfoliomanagement</b> .....	202
<b>9</b>	<b>Sonstige Funktionen</b> .....	204
<b>10</b>	<b>Kundenschwerpunkte und Ansprechpartner</b> .....	206
10.1	Kundenschwerpunkte .....	206
10.2	Ansprechpartner .....	207
<b>11</b>	<b>Referenzkunden</b> .....	207
	<b>Tabelle 3</b> .....	208
	SDK - Software Development Kopf GmbH	
	SIV.AG	
	Somentec Software AG	
	SOPTIM AG	
	Steria Mummert Consulting AG	
	Wilken GmbH	
<b>1</b>	<b>Allgemeine Systeminformationen</b> .....	208
1.1	Systemparameter .....	208
1.2	Vorhandene/ installierte Schnittstellen .....	209
1.3	Systemarchitektur .....	211
1.4	Basisfunktionen .....	213
<b>2</b>	<b>Kalkulationswerkzeug</b> .....	217
2.1	Kalkulationssichten .....	217
2.2	Kostenzuordnung .....	218
2.3	Erlöskalkulation .....	221
2.4	Bündelkundenkalkulation .....	226

*Inhaltsverzeichnis*

<b>3</b>	<b>Zeitreihenverwaltung</b> .....	227
<b>4</b>	<b>Prognoseverfahren</b> .....	230
<b>5</b>	<b>Kundenbeziehungsmanagement</b> .....	232
<b>6</b>	<b>Vertragsdatenverwaltung</b> .....	233
<b>7</b>	<b>Controlling- und Steuerungsmechanismen</b> .....	235
<b>8</b>	<b>Portfoliomanagement</b> .....	238
<b>9</b>	<b>Sonstige Funktionen</b> .....	241
<b>10</b>	<b>Kundenschwerpunkte und Ansprechpartner</b> .....	242
	10.1 Kundenschwerpunkte .....	242
	10.2 Ansprechpartner .....	243
<b>11</b>	<b>Referenzkunden</b> .....	243
	<b>Unternehmensdarstellungen</b> .....	245
	<b>Autorenporträts</b> .....	252