



Über BEMD

Der BEMD ist der Bundesverband der Energiemarktdienstleister e. V. Er bezieht Position gegenüber Gremien, Verbänden und dem Gesetzgeber zu laufenden Entscheidungsverfahren und stellt eine entsprechende Informationsplattform zur Verfügung. Ob es um Qualitätsstandards, Prozessabläufe oder gesetzlich verordnete Pflichten geht, der BEMD engagiert sich in einem internen und externen Markt, in dem Energiemarktdienstleister und Energieversorgungsunternehmen gemeinsam Erfolge erzielen können. Der BEMD fördert und fordert Energiemarktdienstleister. Darüber hinaus kann der BEMD mit der unter seinem Dach gebündelten Fachkompetenz interessierte Marktteilnehmer unabhängig und objektiv informieren.

Übersicht über die Vorteile und den Nutzen einer Mitgliedschaft finden Sie [hier](#).

In dieser Ausgabe:

Aktuelles aus dem BEMD

[BEMD-Forum „Smart Meter Gateway-Administration“ am 22.06.2015 in Halle/Saale](#)

[BEMD-Forum „Digitalisierung“ am 29.06.2015 in München](#)

[BEMD-Vortrag „Was bringen intelligente Stromzähler für die Energiewende?“ am 09.06.2015 in Berlin](#)

[Save the Date – 15. Ordentliche Mitgliederversammlung](#)

[Aktueller Stand Verordnungspaket "Intelligente Netze"](#)

[Veröffentlichung von Stellenangeboten der BEMD-Mitglieder auf der Website](#)

[TR-03109-6 – Sitzung der BSI-Fachexpertengruppen am 28.05.2015](#)

Markt

News

[Wettbewerb lässt Strompreise sinken](#)

Aktuelles aus dem BEMD

BEMD-Forum „Smart Meter Gateway-Administration“ am 22.06.2015 in Halle/Saale

Bereits im Sommer 2013 wurde die sog. Kosten-Nutzen-Analyse für einen flächendeckenden Einsatz intelligenter Zähler veröffentlicht. Seitdem wartet die Branche auf das notwendige Verordnungspaket „Intelligente Netze“. Das mehrfach verzögerte Verfahren zum Erlass wird nun endlich fort- und umgesetzt – seit Februar liegt mit dem Eckpunktepapier zumindest ein Zeitplan zur Einführung vor, auch wenn sich dieser stark von den Ergebnissen der Kosten-Nutzen-Analyse unterscheidet.

Trotz der deutlich geringeren Ausbauziele und des gestreckten Zeitraumes sind durch die Marktteilnehmer sämtliche Anforderungen der Technischen Richtlinien sowie weiteren gesetzlichen Vorgaben entsprechend zu berücksichtigen, auch wenn sie lediglich einen geringen Anteil intelligenter Messsysteme umsetzen. Dies führt zu hohem Aufwand bei den Energieversorgern und Netzbetreibern, da hohe Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit kritischer Infrastrukturen gestellt werden. Eine wichtige Rolle bei der Frage, ob die Gateway-Administration durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber selbst übernommen, in Kooperation abgewickelt oder an einen Dienstleister ausgelagert wird, sind die von den Marktteilnehmern erwarteten Kosten – und die Frage, unter welchen Umständen die Übernahme von Administrationsaufgaben rentabel sein wird.

Um den Anforderungen der Smart Meter Gateway-Administration adäquat zu begegnen, sollten sich alle Beteiligten zeitnah mit der Umsetzung auseinandersetzen und bspw. Kooperationen mit Unternehmen mit entsprechendem Know-how forcieren.

Das BEMD-Forum zeigt die Einschätzung der Branche in Form der Kurzbefragungsergebnisse sowie praxisnah erste Ansätze und Erfahrungen in der Umsetzung.

Themen:

- Ergebnisse der Kurzbefragung „Smart Meter Gateway-Administration“

[Darum lohnt sich Social-Media-Kundenservice](#)

[Energiewirtschaft sieht ihre Zukunft in der Informationstechnologie](#)

News der Mitglieder

[GET AG](#)

[cronos Unternehmensberatung GmbH](#)

[Sopra Steria GmbH](#)

[SAP SE](#)

[A/V/E GmbH](#)

[GISA GmbH](#)

[prego services GmbH](#)

[CGI Deutschland Ltd. & Co. KG](#)

Aktuelle Marktstudien

[CRM bei Energieversorgern \(4. Auflage\): Erfolg durch optimierte Kundenbeziehungen](#)

Veranstaltungen

- Chancen und Risiken für Marktteilnehmer
- Erste Erfahrungen in der Entwicklung der Gateway-Administration
- Handlungsfelder und Marktpotenziale für Energiemarktdienstleister/IT-Dienstleister
- Kooperationen als Option für die Umsetzung

Referenten:

- Mathias Brüning, Marketing Manager, GISA GmbH
- Dr. Markus Gerdes, Senior Business Development Manager, BTC AG
- Klemens Gutmann, Vorstandsvorsitzender BEMD e. V.
- Maik Pietschmann, Projektmitarbeiter, trend:research GmbH
- Sascha Reif, Business Development Manager, Schleupen AG

[Programm herunterladen](#)

[Jetzt anmelden](#)

BEMD-Forum „Digitalisierung“ am 29.06.2015 in München

Derzeit sind Begriffe wie Industrie 4.0, Wearables, Smart Home und Digitalisierung häufig in den Medien zu finden, was zeigt, dass digitale Informations- und Kommunikationstechnologien zunehmend an Bedeutung gewinnen. Die weiter fortschreitende Digitalisierung interner Prozesse wird einerseits zu einer Arbeitserleichterung und gleichzeitig zu einer Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit einzelner Unternehmen der Energiewirtschaft und der ganzen Bundesrepublik Deutschland beitragen. Auch wenn derzeit die Energieversorger eher langsam auf digitale Technologien umsteigen, forciert die Digitalisierung die Innovationsfähigkeit der Unternehmen. Eine Nutzung digitaler Technologien kann zudem zur Neukundengewinnung beitragen, da insbesondere jüngere Generationen häufig stark im Bereich soziale Medien, Internet und Smartphones agieren. Im Bereich der Energiewirtschaft beginnt die Digitalisierung bereits bei der Energieerzeugung, indem Erzeugung und Verbrauch zunehmend aufeinander abgestimmt werden. Zudem können die internen Prozesse besser aufeinander abgestimmt werden und dadurch zu einer schnelleren Bearbeitung beitragen. Von (zukünftigen) Mitarbeitern sind dadurch aber auch neue Qualifikationen gefordert.

Themen des Forums:

- Status quo und aktuelle Trends entlang der Wertschöpfungskette der Energiewirtschaft, mit Fokus auf Vertrieb, Kundenkommunikation und Shared Services
- Ableitung möglicher zukünftiger Entwicklungen
- Zukünftige Änderungen bestehender Geschäftsprozesse
- Chancen und Risiken für Marktteilnehmer
- Mögliche neue strategische Ausrichtung der Marktteilnehmer
- Handlungsfelder und Marktpotenziale für Energiemarktdienstleister/IT-Dienstleister und Energieversorger

Referenten:

- Dirk Briese, Geschäftsführer Bundesverband der Energiemarktdienstleister BEMD e. V.
- Sven Class, Bereichsleiter Kundenbetreuung, Conergos GmbH & Co. KG
- Achim Himmelreich, Vizepräsident, Bundesverband Digitale Wirtschaft
- Michael Teigeler, Geschäftsführer Stadtwerke Heidelberg

- Markus Thiedtke, Senior Spezialberater Zahlungsverkehr Vice President, Deutsche Bank AG

[Programm herunterladen](#)

[Jetzt anmelden](#)

BEMD-Vortrag „Was bringen intelligente Stromzähler für die Energiewende?“ am 09.06.2015 in Berlin

Im Rahmen des Fachgesprächs „Intelligente Stromzähler“, veranstaltet von der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen und besucht von rund 60 Teilnehmern aus Politik und Wirtschaft, eröffnete BEMD-Geschäftsführer Dirk Briese nach der Begrüßung durch die stellvertretenden Fraktionsvorsitzenden Oliver Krischer und Dr. Konstantin von Notz mit dem ersten Vortrag die Veranstaltung.

Anhand des Zeitplans zum „Rollout Szenario Plus“ der Kosten-Nutzen-Analyse und dem im Februar veröffentlichten Zeitplans im Eckpunktepapier zum Verordnungspaket Intelligente Netze zeigte Herr Briese die Verzögerungen des Vorhabens auf. Weiterhin erläuterte er, dass der Einbau intelligenter Zähler zwar im Strommarkt beginnen sollte, um Erfahrungen zu sammeln, aber bereits jetzt die Ausweitung auf weitere Sparten (Gas, Wasser, Wärme) angelegt werden sollte.

Abschließend wurden die im Rahmen der KNA-Positionierung mit den Mitgliedern abgestimmten Forderungen des BEMD bekräftigt: eine konsequente Umsetzung der deutschen Energiewende auch beim Thema Smart Metering und der Erlass konkreter und verlässlicher Rahmenbedingungen, bspw. durch das aktuell wieder verzögerte Verordnungspaket „Intelligente Netze“. Weiterhin muss die Kostengrenze kostendeckend und der Aufwand in der Umsetzung optimiert sein.

Der Vortrag steht Mitgliedern des BEMD im internen Bereich der BEMD-Website [zum Download](#) zur Verfügung.

Save the Date – 15. Ordentliche Mitgliederversammlung

Die 15. Ordentliche Mitgliederversammlung findet **am 03.12.2015 ab 13:30 Uhr in Göttingen** (in den Räumlichkeiten der Stadtwerke Göttingen) statt. Turnusgemäß erfolgen dabei Vorstandswahlen für die nächsten zwei Jahre. Die offizielle Einladung inkl. Tagesordnung geht den Mitgliedern fristgerecht zu.

Mitglieder können sich bereits jetzt für die Mitgliederversammlung und den Networking-Abend [online anmelden](#).

Der BEMD hat für die Nacht vom 03. auf den 04.12.2015 Hotelkontingente vereinbart. Die Zimmer können von Mitgliedern bis zum 05.11.2015 unter dem Stichwort "BEMD" abgerufen werden:

- [InterCityHotel Göttingen](#) (Bahnhofsallee 1 A, 37081 Göttingen, 75,00 EUR inkl. Frühstück)
- [Hotel Gebhards](#) (Goetheallee 22-23, 37073 Göttingen, 119,00 EUR inkl. Frühstück)

Aktueller Stand Verordnungspaket "Intelligente Netze"

In den Anfang Februar veröffentlichten „Eckpunkten für das Verordnungspaket Intelligente Netze“ wurde angekündigt, dass das BMWi anstrebe, dem Bundeskabinett vor der Sommerpause das Verordnungspaket zur Beschlussfassung vorzulegen. Da die letzte Sitzung des Bundestags vor der Sommerpause am Freitag, den 03.07.2015, stattfindet, hat sich der BEMD zu Beginn der Woche in Berlin zum aktuellen Stand erkundigt:

Diese Erkundigung ergab, dass man aktuell „unter Hochdruck“ an den VO-Entwürfen arbeite. Aufgrund der erforderlichen Zustimmung weiterer Ressorts sei (erst) in den nächsten Wochen mit der Veröffentlichung zu rechnen. Diese sollen im Rahmen einer weiteren Sondersitzung der AG Intelligente Netze und Zähler vorgestellt und diskutiert werden. Die Einladung zur Sitzung – an der wir als BEMD erneut teilnehmen und Ihre Interessen vertreten werden – soll uns voraussichtlich bis nächste Woche zugehen.

Aufgrund dieser weiteren Verzögerungen geht der BEMD aktuell davon aus, dass ein Einbringen des VO-Pakets/Entwurfs in das Bundeskabinett nicht mehr vor der Sommerpause erfolgen wird und das Thema damit erneut eine weitere Verzögerung erfährt.

Veröffentlichung von Stellenangeboten der BEMD-Mitglieder auf der Website

Ab sofort können BEMD-Mitglieder Stellenangebote ihres Unternehmens auf der [BEMD-Website](#) platzieren. Dieser Service ist für Mitglieder kostenfrei.

Für Fragen zur Nutzung steht die [Geschäftsstelle](#) zur Verfügung.

TR-03109-6 – Sitzung der BSI-Fachexpertengruppen am 28.05.2015

Der BEMD hat heute (12.06.2015) die Präsentation der Sitzung der BSI-Fachexpertengruppe „Smart Meter Gateway-Administration“ erhalten. Das Dokument steht Mitgliedern im [internen Bereich](#) zum Download zur Verfügung.

Die neue Version der TR-03109-6 soll Anfang Juli 2015 vorliegen und die nächste und abschließende Sitzung der Fachexpertengruppe Anfang August stattfinden.

[> [nach oben](#)]

Markt > News

Wettbewerb lässt Strompreise sinken

> 10.06.2015 | [verivox.de](#)

Der Wettbewerb um private Verbraucher lässt den Strompreis für Wechselwillige absinken. Die Preise der günstigsten verbraucherfreundlichen Stromtarife sind im Laufe der letzten 12 Monate um über 6 Prozent gesunken. Das hat eine Preisanalyse des unabhängigen Verbraucherportals Verivox ergeben.

Zwischen Mai 2014 und Mai 2015 ist der Preis des günstigsten verbraucherfreundlichen Tarifs für einen Musterhaushalt mit einem jährlichen Verbrauch von 4.000 kWh bundesweit um durchschnittlich 6 Prozent gesunken. Das entspricht einem Rückgang von 55 Euro. Die durchschnittlichen Gesamtkosten belaufen sich nun auf 817 Euro pro Jahr. Als verbraucherfreundlich definiert Verivox günstige Tarife ohne Vorkasse, Kautions- oder kWh-Paket, die über eine Vertragslaufzeit von höchstens einem Jahr, eine Kündigungsfrist von höchstens sechs Wochen, eine Preisgarantie sowie eine hohe Kundenzufriedenheit verfügen.

Die Tarife der örtlichen Grundversorgung sind im gleichen Zeitraum um lediglich 1 Prozent billiger geworden. Bei den günstigsten Tarifen der örtlichen Grundversorger konnte ein Preisrückgang von 2 Prozent festgestellt werden. Der Preisabstand zwischen den örtlichen Anbietern und den Wettbewerbern hat sich dadurch merklich erhöht.

Verbraucher, die noch nie gewechselt haben und noch zu den Bedingungen der Grundversorgung beliefert werden, können bei einem Verbrauch von 4.000 kWh durchschnittlich 382 Euro pro Jahr einsparen. Wer bereits zum günstigsten Tarif des Grundversorgers gewechselt hat, kann durch einen Anbieterwechsel zum günstigsten Anbieter immer noch durchschnittlich 284 Euro einsparen. [...]

Auch in Zukunft kann von weiter sinkenden Strompreisen für private Verbraucher ausgegangen werden. Die durchschnittlichen Großhandelspreise an der Strombörse EEX sind zwischen Mai 2014 und Mai 2015 um rund 11 Prozent gesunken. [...]

Darum lohnt sich Social-Media-Kundenservice

> 09.06.2015 | webmagazin.de

Das Gespräch zwischen Kunden und Unternehmen – wo kann dieser Austausch besser stattfinden als in den Sozialen Medien? Social Media Kundenservice ist aber nicht einfach nur Kundenservice über die Social-Media-Kanäle. [...]

Da sich Kunden schon allein zur privaten Interaktion sehr intensiv auf Facebook, Twitter und Co. bewegen, verlagert sich auch die Kommunikation mit Unternehmen immer mehr in diese Netzwerke. Die Social Media sind deshalb so gut für den Kundenservice geeignet, weil sie zum einen von sich aus schon dialogisch und auf den Austausch ausgerichtet sind.

Ist ein Unternehmen präsent in einem sozialen Netzwerk, besteht hier allerdings auch eine gewisse Bringschuld. Man kann sogar sagen, Unternehmen können gar nicht anders, als auch hier Kundenanfragen zu beantworten, denn der Kunde bestimmt den Kommunikationskanal, und wenn hier nicht auf die Posts auf der Unternehmens-Pinnwand geantwortet wird, wird der Kunde sie im schlimmsten Fall auf die eigene Profilseite posten und entzieht sich so dem Einflussgebiet des Unternehmens. [...]

Der Social Media Kundenservice stellt Unternehmen allerdings vor neue Herausforderungen, denn anders als beim traditionellen Kundenservice per Telefon findet hier alles in der Öffentlichkeit statt. Verärgerte Kommentare auf der Facebook Pinnwand sind für alle sichtbar und, viel wichtiger noch, auch die Reaktionen des Unternehmens können von allen gelesen werden.

Eine gute Antwort auf eine Beschwerde von Seiten des Unternehmens und vielleicht ein Dankeschön-Post für schnelle Hilfe haben Einfluss auf die Außenwirkung des Unternehmens. [...] Social Media Marketing ist also Marketing, mit dem Vorteil, dass man hier nicht proaktiv auf die Kunden zugehen muss, sondern Reviews und Feedback zu den Serviceerfahrungen von selbst auf der Plattform landen.

Mitarbeiter, die mit dem Kundenservice auf den Social-Media-Plattformen betraut sind, sollten entsprechend geschult werden, um mit dieser Sichtbarkeit richtig umgehen zu können und in den entsprechenden Situationen richtig zu reagieren. Sie sind nicht mehr nur für den Kundensupport zuständig, sondern sind auch ein Stück weit Pressesprecher, Marketer und Krisenmanager. Auch was den Datenschutz angeht, müssen die Mitarbeiter entsprechend sensibel sein, und die Konversation je nach dem auf einen privaten Kanal, wie E-Mail umleiten.

Es lohnt sich aber auf jeden Fall, ein eigenes Team für den Support auf den Sozialen Plattformen abzustellen, denn so landen die Anfragen auch gleich in der richtigen Abteilung und können kompetent und zeitnah bearbeitet werden. [...]

Energiewirtschaft sieht ihre Zukunft in der Informationstechnologie

> 25.05.2015 | photovoltaikforum.com

Die Energiebranche befindet sich im Wandel. Als die Herausforderung in den kommenden Jahren diskutieren die Unternehmen jedoch immer weniger die Trendwende bei der Energieerzeugung und den Siegeszug regenerativer Quellen als neue Geschäftskonzepte. Jene neuen Konzepte gehen mit einer neuen Nutzung von Daten einher. Die sogenannte digitale Revolution beschränkt sich nicht auf die Energiewirtschaft. Aber der EU-Kommissar für digitale Wirtschaft und Gesellschaft, der Deutsche Günther Oettinger (CDU) glaubt, dass der Energiesektor neben dem Mobilitätssektor der stärkste in diesem Feld sein wird. "Daten sind ein Rohstoff, sie sind das Öl der Zukunft", sagte Oettinger bei einer Tagung des Bundesverbands neue Energiewirtschaft (bne) vergangene Woche. "Wer innovativer Berater und Dienstleister bleiben will, braucht Mobilitätskompetenz und Energiekompetenz." Beide Sektoren werden mehr oder weniger miteinander verschmelzen, ist der Politiker überzeugt. Und er ist damit nicht allein: Auch Mitgliedsunternehmen des bne gehen von einer kommenden Symbiose aus.

Warum Daten gerade im Energiebereich immer wichtiger werden, begründete Oettinger mit dem Wandel des Sektors. Die Erzeugung, Umwandlung und der Transport von Energie werde an Bedeutung verlieren, sagte er. Die neue Energiewelt werde bestimmt durch Prosumer, also Konsumenten, die nicht nur Energie beziehen sondern auch selbst Strom und Wärme erzeugen wie Betreiber von Photovoltaikanlagen oder Blockheizkraftwerken. Über intelligente Netze sollte die Steuerung der Kraftwerke, aber auch der Nachfrage erfolgen. "Wir müssen mit dem bestehenden Leitungsnetz

auskommen, daher geht das nur mit digitaler Intelligenz.“ Die Bürger würden künftig erleben, dass sie von Geräten umgeben seien, die alle intelligent sind. Die von den Geräten erfassten Daten für neue Dienstleistungen zu nutzen – das sehen Oettinger und auch eine Vielzahl der Energieunternehmen als ihre Zukunftschance. [...]

Für EU-Kommissar Oettinger steckt in der Digitalisierung der Wirtschaft natürlich auch großes ökonomisches Potenzial. Er setzt sich daher für länderübergreifende Normen in Europa ein. Dies sei Voraussetzung, um einen digitalen Binnenmarkt in Europa zu schaffen. Denn dann sei die Europäische Union der größere Markt als die USA. Auf diese Weise erhofft sich die Europäische Kommission mehr Investitionen von Unternehmen in Europa. Europa stehe nun vor einer „Normungswelle“. „Wer in unserem Markt agieren will als Dienstleister, der muss unsere Regeln beachten.“ Oettinger denkt dabei insbesondere an Datenschutz und Datensicherheit. Die Europäische Kommission arbeite gerade an einer Gesetzgebung für ein Mindestmaß an digitaler Sicherheit. [...]

[> [nach oben](#)]

Markt > News der Mitglieder

Gelungene Fachtagung „Leipziger Energiepreistag“ zum Firmenjubiläum

> 12.06.2015 | GET AG

Mit einem Fest im „Kunstkraftwerk Leipzig“ beging die GET AG ihr 15. Firmenjubiläum. Zusammen mit allen Mitarbeitern, Angehörigen aber auch Partnerunternehmen und Kunden feierte man die Erfolgsgeschichte und einen Rekordumsatz in 2014. Im Vorfeld der Jubiläumsparty veranstalteten die Leipziger am 12. Mai ihren „Energiepreistag“ in achter Auflage. Er stand unter dem Motto „Vertriebssteuerung mit System: Daten und Prozesse clever vernetzen“ und bot eine gelungene Kombination aus Fachvorträgen und Workshops. Die laut GET AG sehr gut besuchte Fachtagung zog Teilnehmer aus ganz Deutschland sowie aus Österreich an.

Auswirkungen von Marktanalysen auf die Steuerung der Vertriebskanäle eines bundesweiten Strom- und Gaslieferanten beleuchtete Martin Klöcker, E WIE EINFACH GmbH. In seinem Referat stellte er u. a. die Vorteile der Diversifikation von Akquise-Kanälen und deren unterschiedliche Ausprägungen heraus, die mit teilweise sehr hohen Anforderungen an das Pricing einhergehen. Da allein in einem Pricing-Prozess final millionenfach Datensätze anfielen, sei maximale Flexibilität in der Systemlandschaft angeraten.

Wieviel „digitale“ und wieviel „analoge“ Welt ein Stadtwerk brauche, dieser Frage ging Michael Teigeler, Stadtwerke Heidelberg GmbH, am Beispiel der Einführung eines Online-Stromproduktes nach. Eine Kundensegmentierung in verschiedene Nutzertypen der digitalen Gesellschaft sei hilfreich aber allein nicht ausreichend. Interessanterweise positioniere sich mit der „Generation Mitte“ (Alter: 30-59 Jahre) die stärkste Gruppe der Onlinekäufer zur

Digitalisierung an sich ambivalent. Die Emotionalisierung einer Marke oder das Ausspielen der regionalen Karte blieben für Stadtwerke auch im digitalen Zeitalter wichtig, so der Stadtwerke-Chef.

Ein Praxisbericht von Andreas Hahne, mxben GmbH, lieferte wertvolle Erkenntnisse, wie analytische Verfahren (Datamining) fundiert Entscheidungen herbeiführen, wenn z. Bsp. die ökonomisch optimale Umsetzung einer Produktmigration zur Kundenbindung ansteht. Die grundsätzliche Empfehlung des Experten: Einen großen Anteil der Projektressourcen in die Beschaffung und Aufbereitung möglichst hoch aufgelöster Daten investieren! Informationen sollten möglichst dynamisch und aktualisierbar ausgelegt werden – die IT-Systeme wiederum, die nötige Funktionalität, Flexibilität und Performance bieten. Jede Information könne nützlich sein.

Workshops mit Softwarehäusern wie der Palmer AG, der SIV.AG und der Wilken GmbH zeigten systemseitig konkret die Verzahnung verschiedenen Datenquellen, Analysen und Prozesse und boten Gelegenheit, eigene Problemstellungen und Lösungswege aktiv anzugehen sowie in kleinen Gruppen und entspannter Atmosphäre intensiv und gezielt zu arbeiten, zu fragen und Erfahrungen auszutauschen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.get-ag.com

E.ON beauftragt cronos mit Beratung im Energiehandel

> 10.06.2015 | cronos unternehmensberatung GmbH

Die E.ON hat cronos mit der Optimierung des Geschäftsprozesses New Counterparty Approval beauftragt.

In diesem Prozess werden die Kunden der E.ON Global Commodities hinsichtlich ihres Ausfallrisikos geprüft, Verträge ausgehandelt sowie Kreditlimits festgelegt. Die Aufgabe der cronos ist es, den Prozess zu analysieren, Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten sowie in einem IT System zu automatisieren.

Weitere Informationen finden Sie auf www.cronosnet.de/

Beste Voraussetzungen für Kundenmanagement in deutschen Unternehmen

> 05.06.2015 | Sopra Steria GmbH

Deutsche Vertriebs- und Marketingmanager sind im Vergleich zu ihren französischen und britischen Kollegen mit üppigeren Budgets ausgestattet. Dafür müssen sie strategisch stärker auf vorgegebene Ziele hinarbeiten als ihre europäischen Nachbarn. Das sind Kernergebnisse der von Sopra Steria durchgeführten Befragung unter Marketing-, Kundenverantwortlichen und Endverbrauchern in Deutschland, Frankreich und Großbritannien.

Finanziell sind deutsche Entscheider im Marketing und Vertrieb besser ausgestattet als ihre französischen und britischen Kollegen. Fast alle (98 %) verfügen über ein dediziertes Budget für Kundenmanagement. Dies trifft in Großbritannien nur auf 60 Prozent und in Frankreich noch nicht einmal auf jeden zweiten Befragten zu. Dieses Budget konnten fast alle deutschen

Vertriebs- und Marketingverantwortliche von 2013 auf 2014 steigern, während das in Großbritannien 86 Prozent und in Frankreich nur 41 Prozent gelungen ist.

Wer viel investiert, will dafür auch Ergebnisse sehen. Daher überlassen Unternehmen hierzulande den Marketingerfolg nicht dem Zufall. Fast alle geben klare Zielvorgaben für das Kundenmanagement aus. In Großbritannien tun dies 87 Prozent, in Frankreich nur drei Viertel der Unternehmen. Damit Vertriebs- und Marketingaktivitäten nicht zufällig von Erfolg gekrönt sind, verfolgen die meisten deutschen Entscheider einen strategischen Ansatz: 93 Prozent haben eine Kundenmanagement-Strategie entwickelt und umgesetzt. In Großbritannien und Frankreich arbeiten nur drei Viertel der Befragten strategisch.

„Die Voraussetzungen in deutschen Unternehmen sind hervorragend. Dennoch gibt es viel zu tun, denn die Erwartungen zwischen Unternehmen und Kunden liegen oft meilenweit auseinander“, erklärt Elmar Stenzel, CRM-Experte bei Sopra Steria Consulting. „Die Kundenmanagement-Strategie muss – wo vorhanden – stärker an den Wünschen und Erwartungen der Endverbraucher ausgerichtet werden.“

Weitere Informationen finden Sie auf www.soprasteria.de

SAP: Neue stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende gewählt

> 29.05.2015 | SAP SE

Der Aufsichtsrat der SAP SE hat Margret Klein-Magar zur neuen stellvertretenden Aufsichtsratsvorsitzenden gewählt. Frau Klein-Magar ist Vice President im Bereich Personalmanagement der SAP SE und seit 2012 Mitglied des Aufsichtsrates.

Nach den in diesem Jahr durchgeführten Neuwahlen besteht die Arbeitnehmersvertretung im Aufsichtsrat der SAP SE nun aus folgenden Personen: Pangiotis Bissiritsas, Martin Duffek (Slowakei), Andreas Hahn, Margret Klein-Magar, Lars Lamadé, Christine Regitz, Robert Schuschnig-Fowler, Sebastian Sick und Pierre Thiollet (Frankreich).

Hartmut Mehdorn ist, wie auf der Hauptversammlung am 20. Mai bereits mitgeteilt wurde, von seinem Mandat als Mitglied des Aufsichtsrats der SAP SE zurückgetreten. Die Kapitalsseite im Aufsichtsrat bleibt ansonsten unverändert. Ihr gehören an: Prof. Dr. h.c. mult. Hasso Plattner (Vorsitzender), Pekka Ala-Pietilä, Prof. Anja Feldmann, Ph.D., Prof. Dr. Wilhelm Haarmann, Bernard Liautaud, Jim Hagemann Snabe, Dr. Eberhard Schipporeit und Prof. Dr.-Ing. Dr. Ing. E.h. Klaus Wucherer.

Weitere Informationen finden Sie auf www.sap.com

Prozess-Spezialist entwickelt neue Lösung für Direktvermarktung

> 20.05.2015 | A/V/E GmbH

Seit dem Inkrafttreten des Erneuerbare-Energien-Gesetzes (EEG 2014) gilt für alle Neuanlagen aus erneuerbaren Energien mit einer Leistung ab 500

Kilowatt (kW) eine verpflichtende Direktvermarktung an der Börse. Damit wird einem Anlagenbetreiber die Möglichkeit eingeräumt, für seine erneuerbaren Energien Gewinne direkt am Markt zu erzielen, die über den festen Einspeisevergütungssätzen liegen. Ab 2016 gilt dies für alle Neuanlagen mit einer Leistung ab 100 kW.

Energiewirtschaftliche Unternehmen und Anlagenbetreiber, die von den neuen Gesetzen und den sich daraus ergebenden Möglichkeiten zur Direktvermarktung von erneuerbaren Energien profitieren wollen, stehen jedoch zunächst vor komplexen Herausforderungen. Sie müssen sich nicht nur Markt- und Handelskenntnisse aneignen, sondern auch die mit der Direktvermarktung zusammenhängenden Prozesse beherrschen. Um Hindernisse auf dem Weg zur Direktvermarktung zu beseitigen, hat der Prozess-Spezialist A/V/E eine Lösung entwickelt, welche die rechtskonforme Prozessbearbeitung bei der Abrechnung ermöglicht. Die Anwendung e/e.kompakt bietet ein komplettes IT- und Dienstleistungspaket für Direktvermarkter, um den gesamten Lebenszyklus einer Erneuerbare-Energien-Anlage zu betreuen.

A/V/E übernimmt ab Vertragszugang beim Direktvermarkter im eigenen System Prozesse wie die Abrechnung in den verschiedenen EEG-Modellen, die Marktkommunikation, den Kundenservice, Leistungen rund um das Energiedatenmanagement und Servicemanagement bis hin zum Forderungsmanagement. Alle Prozesse werden mit e/e.kompakt aus einer Hand in einem leistungsfähigen System abgebildet und sind für den Kunden auf Knopfdruck nutzbar. Mit e/e.kompakt können sich Direktvermarkter ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Weitere Informationen finden Sie auf ave-online.de

GISA schließt Geschäftsjahr 2014 ab – 67 neue Mitarbeiter eingestellt

> 19.05.2015 | GISA GmbH

Die GISA GmbH hat das Jahr 2014 mit einem guten Ergebnis abgeschlossen. Der Umsatz des Unternehmens belief sich zum Jahresende auf 80,3 Millionen Euro (2013: Rekordumsatz 85,4 Millionen Euro). Das Betriebsergebnis lag mit 5,2 Millionen Euro stabil auf dem Vorjahresniveau.

Michael Krüger, GISA-Geschäftsführer: „Wir konnten weitere werthaltige Geschäftsbeziehungen innerhalb unserer Kernbranchen Energiewirtschaft und öffentlicher Sektor knüpfen. Gleichzeitig haben wir wichtige Schritte unternommen, um uns für eine nachhaltig erfolgreiche Zukunft aufzustellen. Wir haben neue Produkte in unserem Portfolio, mit denen wir unsere Position als führender Lösungsanbieter für die Energiewirtschaft weiter stärken werden.“

Möglich wurde das gute Ergebnis im vergangenen Geschäftsjahr durch eine solide Auftragslage. GISA hat insgesamt 25 Neukunden gewinnen können. Dazu gehört zum Beispiel der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV), bei dem GISA für den sicheren Betrieb und die Betreuung der SAP-Systeme sorgt.

Die itelligence AG, einer der weltweit erfolgreichsten SAP-Komplettanbieter im Mittelstand, wurde neuer Mehrheitsgesellschafter der GISA. Die strategische Partnerschaft stärkt GISA

nachhaltig und birgt erhebliche Wachstumschancen. Die bundesweite Präsenz des Unternehmens wurde weiter ausgebaut. Mit einem neuen Standort in Berlin kann GISA als zuverlässiger IT-Partner jetzt noch mehr Kunden vor Ort betreuen.

Darüber hinaus hat das Unternehmen in das Produktportfolio investiert. Ergebnis sind neue IT-Lösungen, die Energieversorgern weitreichende Möglichkeiten bieten, ihre komplexen Prozesse effektiv zu steuern, Kosten einzusparen und den immer wieder neuen Rahmenbedingungen ihres Marktes einen Schritt voraus zu sein. „Die Energiewirtschaft befindet sich im Wandel und verlangt nach innovativen Konzepten und zuverlässiger IT“, so Krüger. Demgemäß hat GISA im Jahr 2014 einen starken Fokus auf die Weiterentwicklung von Branchenprodukten gelegt und unter anderem an IT-Lösungen gearbeitet, die im Bereich intelligenter Stromnetze zum Einsatz kommen.

Als SAP-Partnerunternehmen hat GISA die eigene SAP-Kompetenz mit wesentlichen Neu- und Re-Zertifizierungen wiederholt unter Beweis gestellt. Dazu gehört unter anderem die SAP-Re-Zertifizierung zum „Partner Center of Expertise“. Das Zertifikat bescheinigt den GISA-Spezialisten eine hohe Qualifikation für SAP-Lösungen und SAP-Serviceleistungen.

Erwirtschaftet wurde das positive Geschäftsergebnis 2014 durch den wichtigsten Erfolgsfaktor des Unternehmens – die GISA Mitarbeiter. Es wurden 67 neue Mitarbeiter eingestellt, sodass zum 31. Dezember 2014 insgesamt 624 Mitarbeiter bei GISA beschäftigt waren. [...]

Weitere Informationen finden Sie auf www.gisa.de

Stadtwerk am See dynamisiert Hausanschluss-Prozesse in SAP

> 19.05.2015 | prego services GmbH

Der IT-Dienstleister prego services hat beim Stadtwerk am See in Friedrichshafen die Auftragsabwicklung für Hausanschlüsse in SAP optimiert. Der Energieversorger verfügt nun über einen hoch automatisierten Prozess mit dynamischen Formularen und sich selbst befüllenden Word-Vorlagen. Er profitiert von sicheren Abläufen, höherer Transparenz und einem einheitlichen Auftritt gegenüber seinen Kunden.

Historisch gewachsen wies die vom Stadtwerk am See im SAP-Core-System abgebildete Auftragsabwicklung von Haushaltsanschlüssen an einigen Stellen Optimierungspotentiale auf. So wurden Angebote und Aufträge für neue Gas-, Strom- oder Wasseranschlüsse im SAP-Modul Sales & Distribution (SD) abgebildet, anschlussnahe Dienstleistungen wie Stilllegung von Anschlüssen, die Bereitstellung von Baustrom und Bauwasser oder Leitungen für Internetanschlüsse dagegen in einem anderen Modul. Das Formularwesen wurde nicht durchgängig gesteuert und das Layout der Formulare für Angebotserstellung, Beauftragung oder Rechnungsstellung war nicht einheitlich. Die Unterlagen, die das Stadtwerk den Interessenten bei Angeboten zur Unterschrift zuschickt, wurden bis dato manuell ausgefüllt.

Aus diesen Gründen hat das Stadtwerk am See in einem Projekt mit prego services seine Auftragsabwicklung für Hausanschlüsse optimiert. Der IT-Dienstleister integrierte die Abläufe für die hausanschlussnahen Services in die bestehende SAP-SD-Prozesslogik und erweiterte dazu gemeinsam mit

dem Stadtwerk den SD-Materialstamm um die nötigen Materialien. Außerdem wurden die neu in SD integrierten Prozesse an das kundenindividuelle SAP-Reporting angebunden, mit dem das Stadtwerk die Abläufe von der Angebotserstellung bis zur Fakturierung überwacht.

Die gesamte SAP-SD-Prozesskette von der Angebotserstellung über die Auftragsbearbeitung bis hin zur Fakturafreigabe hat prego services überarbeitet und dynamisiert. Das heißt: Erstellt das Stadtwerk beispielsweise ein Angebot für Strom-, Gas- und Internetanschluss, baut sich das entsprechende Formular dynamisch auf und befüllt sich selbstständig mit den nötigen Materialdaten. Sämtliche Formulare wurden vom IT-Dienstleister einheitlich gestaltet und übersichtlich strukturiert.

Darüber hinaus hat prego services beim Stadtwerk am See eine SAP-Word-Schnittstelle implementiert. Der Hintergrund: Erstellt der Versorger ein Anschlussangebot für einen Interessenten, schickt er ihm zur Unterschrift einen Vertrag zu, der unter anderem die Adressdaten des Bauleiters und technische Informationen enthält. Dazu nutzt das Stadtwerk Word-Vorlagen, in die die nötigen Daten bis dato manuell eingetragen wurden. Über die direkte Verknüpfung der Vorlagen mit SAP werden sie heute dagegen vollautomatisch befüllt. [...]

Weitere Informationen finden Sie auf www.prego-services.de

CGI erläutert fünf Best Practices für eine bessere Datenqualität

> 18.05.2015 | CGI Deutschland Ltd. & Co. KG

Die zum Teil mangelhafte Datenqualität ist in vielen Unternehmen bekannt. Der IT-Dienstleister CGI hat fünf Best Practices zusammengestellt, mit denen Unternehmen die Qualität ihrer Daten deutlich steigern können.

Ohne eine optimale Datenqualität kommt es zu Abweichungen oder Fehlern in zentralen Geschäftsprozessen und strategische Big-Data-Analytics-Projekte sind zum Scheitern verurteilt. Eine Korrektur lässt sich nur durch ein systematisches und im idealen Fall unternehmensweites Vorgehen erzielen. Ziel einer Qualitätssteigerung ist es, die relevanten Daten aus den unterschiedlichen Quellen möglichst effizient zur Optimierung von Entscheidungs- und Geschäftsprozessen und letztlich zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens einzusetzen. Eine der wichtigsten Voraussetzungen dafür ist eine kontinuierlich hohe Datenqualität und -integrität. Welche Maßnahmen die Unternehmen dazu umsetzen sollten, zeigt CGI Deutschland anhand von fünf Best Practices.

1. Prioritäten für Verbesserungen setzen
2. Verfügbarkeit von Daten maximieren
3. Verantwortlichkeiten, Rollen und Regeln definieren
4. Metriken für die Datenqualität aufbauen
5. Mechanismen zur kontinuierlichen Verbesserung einrichten

„Unternehmen können das Thema Datenqualität nicht mehr länger aufschieben. In vielen stark regulierten Branchen ergibt sich die Einhaltung einer hohen Datenqualität aus immer mehr gesetzlichen Vorschriften. An der Etablierung eines unternehmensweiten Datenqualitätsmanagements führt damit kein Weg vorbei“, sagt Knut Veltjens, Vice President / Practice Head Business Intelligence bei CGI in Sulzbach bei Frankfurt am Main. „Darüber

hinaus spielt ein effizientes Datenqualitäts-Management eine wichtige Rolle, wenn es um den Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen geht.“

Weitere Informationen finden Sie auf www.cgi.com

Gerne veröffentlichen wir an dieser Stelle aktuelle Informationen über unsere Mitgliedsunternehmen. Senden Sie diese bitte bis zum 11. des jeweiligen Monats an presse@bemd.de.

[> [nach oben](#)]

Markt > Aktuelle Marktstudien

CRM bei Energieversorgern (4. Auflage): Erfolg durch optimierte Kundenbeziehungen

Die zunehmende Wechselbereitschaft der Energiekunden führt zu einer steigenden Bedeutung der systematischen Gestaltung der Kundenbeziehung. Für die Stärkung der Kundenbindung und Verbesserung der Neukundengewinnung ist die Kenntnis der Anforderungen der einzelnen Kundengruppen sowie deren Nutzerverhalten Grundvoraussetzung. Mithilfe von CRM-Systemen können die einzelnen Kunden zielgerichtet angesprochen werden – sowohl im Rahmen von Marketingaktionen also auch durch die zielgerichtete Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen.

Der Einsatz von CRM-Systemen unterstützt die Energieversorger bei der Auswertung von Kundendaten und hilft, Vertrieb und Marketing an den Kundeninteressen auszurichten. Zudem ermöglicht die digitale Kundendatenanalyse den schnelleren Zugriff verschiedener Abteilungen eines Unternehmens, sodass die Daten im gesamten Unternehmen genutzt werden können. Somit können sowohl die internen Prozesskosten für die Kundenbetreuung als auch die Ausgaben für Marketing- und Vertriebsaktionen durch eine kundenspezifische Ansprache reduziert werden. Bei 41 Prozent der befragten Energieversorgungsunternehmen befinden sich derzeit CRM-Systeme zur Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements im Einsatz. Darüber hinaus bestehen bei weiteren 15 Prozent der Befragungsteilnehmer konkrete Planungen, die Kundenbeziehungen mithilfe von CRM-Systemen zu gestalten. Dabei ist eine Einführung mehrheitlich zwischen 2015 und 2016 geplant. Einfache Bedienbarkeit und gute Funktionsfähigkeit des Systems sind dabei die wesentlichen Anforderungen der Energieversorger an die CRM-Systeme.

Softwareanbieter stellen an die energiewirtschaftlichen Anforderungen angepasste Lösungen bereit. Insbesondere die Nutzung neuer digitaler Vertriebskanäle wird durch die aktuelle branchenspezifische Weiterentwicklung der vorhandenen Produkte ermöglicht. Dabei gewinnt vor allem der Einsatz mobiler Endgeräte zunehmend an Bedeutung.

trend:research, Juni 2015, ca. 500 Seiten, EUR 4.900,00

[> [nach oben](#)]

Markt > Veranstaltungen

- > **16. Juni 2015 in Essen**
hsag Energieforum

- > **22. Juni 2015 in Halle/Saale**
BEMD-Forum „Smart Meter Gateway-Administration“

- > **23. – 25. Juni 2015 in Berlin**
bdew-Kongress

- > **29. Juni 2015 in München**
BEMD-Forum "Digitalisierung"

- > **tdb (Juni/Juli) 2015 in Berlin**
Sondersitzung der AG "Intelligente Netze und Zähler"

- > **26. – 27. August 2015 in Düsseldorf**
ICG-Dienstleistungsforum

- > **16. – 17. September 2015 in Osnabrück**
VKU-Stadtwerkekongress

- > **1. Oktober 2015 in Fulda**
EVU-Praxistag Daten

- > **27. – 28. Oktober 2015 in Essen**
gat – Gasfachliche Aussprachetagung

- > **11. – 12. November 2015 in Münster**
SAP-Forum für die Versorgungswirtschaft 2015

- > **11. – 12. November 2015 in Berlin**
VKU-Verbandstagung

- > **03. Dezember 2015 in Göttingen**
15. Ordentliche Mitgliederversammlung des BEMD

- > **03. Dezember 2015 in Göttingen**
Networking-Abend

[> [nach oben](#)]

Alle Mitglieder sind herzlich eingeladen, Beiträge zum [BEMD-Newsletter](#) beizusteuern.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen und Fragen zum BEMD-Newsletter.
Bitte senden Sie Ihr Feedback an presse@bemd.de.
Empfehlen Sie den BEMD-Newsletter weiter.

[Newsletter abbestellen](#)