

Geschäftsprozessoptimierung im EVU durch

- › **Shared Services**
- › **Outsourcing**
- › **Kooperationen**

Wir bringen
Kunden und
Dienstleister
zusammen!

Hier stehen die aktuellen Fragen im Mittelpunkt –
Diskutieren Sie gemeinsam mit Anwendern und
Anbietern mögliche Strategien und Lösungswege!

- › **Konzentration auf das Wesentliche:**
Was ist Kernkompetenz des EVU, was nicht?
- › **Transparenz schaffen:** Wo steht mein Unternehmen?
- › **Auslagerung der Prozesse:** Welche eignen sich?
- › **Damit Angebot und Nachfrage passen:**
Welche Produkte bietet der Markt
der Energiemarktdienstleistung?
- › **Komplett auslagern oder nur teilweise:**
Welche Möglichkeiten/Konzepte gibt es?
- › **Mit wem?** Der richtige Partner für die richtigen Prozesse

Mit Beiträgen von:

- › Becker Büttner Held
- › EDNA
- › enerson
- › evB Energieversorgung Beckum
- › evroenergie
- › GÖRLITZ
- › ista Deutschland
- › Meine-Energie
- › NEW Service
- › numetris
- › PMC Löcker
- › regiocom
- › SECURA Energie
- › Smartmove
- › Stadtwerke Elmshorn
- › Stadtwerke Schwäbisch Hall
- › Südwestdeutsche
Stromhandelsgesellschaft
- › suportica
- › trend:research
- › Visos

In Kooperation mit:

BEMD
Bundesverband der Energiemarktdienstleister

Unser Medienpartner:

ENERGIE & MANAGEMENT
ZEITUNG FÜR DEN ENERGIEMARKT

Mittwoch, 7. November 2012

10.30 – 11.00

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen

11.00 – 11.15

Eröffnung der Konferenz durch EUROFORUM und den Vorsitzenden

Johannes Brüssermann, Vorsitzender des Vorstandes,
BEMD e.V. Bundesverband der Energiemarktdienstleister, Darmstadt

Energiemarktdienstleistungen im Aufwind: Wohin geht es?

11.15 – 11.45

**Komplexe Prozesse, Kosten- und Effizienzdruck,
neue Marktpartner – so verändert sich der Markt
für Energiemarktdienstleistungen**

- Aktuelle Situation
- Beispielhafte Handlungsfelder: Marktkommunikation und IT
- Problemfeld „Shared Services“:
Komplexität, Effekte aus der Energiewende
- Vom Versorger zum Dienstleister:
Erweiterung der Wertschöpfung als Chance
- Mögliche Marktentwicklungen:
Wie entwickeln sich Angebotgeber- und -nehmerseite?
- Potenzielle Lösungen

Frank Oesterwind, Vorsitzender des Vorstandes,
enerson AG, Mülheim an der Ruhr

11.45 – 12.15

**Energiemarktprozesse im Fristenwahn:
Aktuelle Herausforderungen bei Marktkommunikation
und Prozessabwicklung**

- Verkürzte Fristen
 - Neue Anforderungen an das Abrechnungsdesign
 - Entwicklung der Prozesskosten
 - Prozesskostenbenchmark, -abrechnung
 - Ressourcenknappheit im EVU:
Anforderungen an IT und Personal
- Dirk Heinze, Präsident, EDNA Bundesverband Energiemarkt &
Kommunikation e.V. und Geschäftsführer, Meine-Energie AG, Senftenberg

12.15 – 12.45 Fragen und Diskussion

12.45 – 14.00 Gemeinsames Mittagessen

Was und mit wem? Auslagern von Prozessen und die Wahl des Dienstleisters – Wichtige strategische Entscheidungen im EVU

14.00 – 14.30

**Optimierung, Outsourcing oder beides –
welcher Weg ist wann und wo der richtige?**

- Potenziale und Synergiefelder für Shared Services und
Outsourcing im EVU

- Prozessanalyse und Prozesskostenrechnung:
Schaffung der notwendigen Transparenz für ein Outsourcing
- Analyse der Kernkompetenzen:
Bewertung von Effizienz und Abhängigkeit
- Strategieempfehlungen: Was gibt man ab, was nicht?
- Optimierung von Strukturen und Prozessen im
eigenen Unternehmen

Hermann Bookjans, Seniorberater und Partner,
PMC Löcker GmbH, Gladbeck

14.30 – 15.00

Dienstleistung ist Vertrauenssache:

Vertragsgestaltung und Qualitätssicherung

- SLAs: Definition der Aufgaben/Schnittstellen
 - Steuerung der Dienstleistungs-Prozesse
 - Einphasung neuer Dienstleister
 - Dienstleistungsverträge
 - Prozessorientierte Personalbedarfsplanung
(kurz- und mittelfristige Personalverfügbarkeiten)
 - Prozesskostenrechnung/Leistungspreise
- Herbert Standke, Geschäftsführer und Leiter Unternehmensorganisation/
Projektcontrolling, NEW Service GmbH, Mönchengladbach

15.00 – 15.30 Fragen und Diskussion

15.30 – 16.00 Pause mit Kaffee und Tee

16.00 – 16.30

**Wer Geld sparen will, muss Geld ausgeben:
Kosteneffizienz durch Outsourcing!?**

- Kriterien für die Dienstleisterauswahl
 - Steuerung und Controlling der Dienstleister
 - Effizienter Einsatz von IT-Systemen
- Andreas Ross, Leiter Operations, SECURA Energie GmbH, Mannheim

16.30 – 17.00

Make or buy bei Netzprozessen?

Rechtliche und regulatorische „Entscheidungshilfen“

- Was sind „diskriminierungsanfällige“ Netzbetreiberprozesse?
 - ARegV und Personalzusatzkosten:
Ist selber machen effizienter als Outsourcen?
 - Die Anforderungen der BNetzA an
eine Geschäftsprozessdokumentation
- Dr. Jost Eder, Rechtsanwalt und Partner, Becker Büttner Held, Berlin

17.00 – 17.30 Abschließende Fragen

17.30 Ende des ersten Konferenztages



Noch nicht alles besprochen?

Im Anschluss an den ersten Veranstaltungstag sind Sie herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk eingeladen. Nutzen Sie den Abend zu weiteren interessanten Gesprächen und knüpfen Sie neue Kontakte!



Johannes Brüssermann



Frank Oesterwind



Dirk Heinze



Hermann Bookjans



Herbert Standke



Andreas Ross



Dr. Jost Eder

Donnerstag, 8. November 2012

9.00 – 9.05

Begrüßung durch den Vorsitzenden

Johannes Brüssermann

Herausforderung Energiewende – Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse

9.05 – 9.30

Von zentral zu dezentral:

**Zukunftsoptionen der Geschäftsprozesse am Beispiel der
Einspeisung aus EEG-Anlagen**

- › Aktuelle Herausforderungen und Komplexitätstreiber in der Einspeisung
- › Beispiele der Anforderungen in einem dynamischen Umfeld
- › Anstehende und zukünftige Herausforderungen/Entwicklungen
- › Zukunftsoptionen für dezentralere Prozesse

Timm Beyer, Geschäftsführer, Smartmove GmbH, Berlin

Ein Vertreter eines Energieversorgungsunternehmens befindet sich in Absprache.

9.30 – 9.55

**Vom Asset Manager zum Asset Owner:
Prozesseffizienz durch Netzübernahmen**

- › Asset Ownership als Kernkompetenz – Asset Management als Dienstleistung
- › Organisatorische Einbindung und Leistungsumfang im Asset Management
- › Chancen für neue Produkte und Spezialisierungen im Dienstleistungsbereich
- › Anforderungen und Erfolgsfaktoren im Asset Management

Ines Hanske, Projektleitung, trend:research GmbH, Bremen

9.55 – 10.20

**Geschäftsprozessoptimierung vor dem Hintergrund der
Energieeffizienz – Elektronischer Datenaustausch bei
EDM und Geräteverwaltung**

- › Smart Metering/BSI-Schutzprofil/Novelle MessZV/WiM
- › Auswirkungen auf die Prozessabwicklung in den Unternehmen
- › GM-Operator: IT-System mit integrierter Geräteverwaltung
- › Massentauglichkeit und Grad der Automatisierung
- › Dienstleistungsansatz

Ralf Hoffmann, Vorsitzender des Vorstandes, GÖRLITZ AG, Koblenz

10.20 – 10.30 Fragen und Diskussion

10.30 – 10.55 Pause mit Kaffee und Tee

10.55 – 11.20

Aus der Praxis:

Die Integration des Smart Meters in den Vertrieb

- › Vom Smart Meter zum Smart Home
- › Was sind sinnvolle Optionen?

› Gibt es Geschäftsmodelle?

› Wie kann die Zukunft aussehen?

Dr. Marion Kapsa, Geschäftsführerin,
evB Energieversorgung Beckum GmbH & Co. KG, Beckum

11.20 – 11.45

**Abrechnungsprozesse der Elektromobilität:
Standards in Sicht?**

- › Vorschläge zur Standardisierung bei Abrechnung, Kommunikation, Produktentwicklung, Kopplung mit Mehrwertdiensten
- › Erarbeiten von Prozessen
 - › Integration Abrechnung
 - › Roaming
 - › Rückspeisung

Hagen Förster, Geschäftsführer, Visos GmbH, Moers

11.45 – 12.00 Fragen und Diskussion

12.00 – 13.15 Gemeinsames Mittagessen

Outsourcing, Kooperation oder Shared Service? Welches Modell für welche Aufgabe?

13.15 – 14.30

Von EVU für EVU: Erfahrungen aus der Praxis

(Kurzbeiträge von ca. 15 Min. mit anschließender
gemeinsamer Podiumsdiskussion)

Outsourcing als Dienstleistung:

Geschäftszweig in einem kommunalen Stadtwerk?

- › Modularität
- › Kosten/Preisstruktur
- › Systemauswahl
- › Energienahe Zusatzleistungen
- › Einbindung von Subdienstleistern

Ronald Pfitzer, Geschäftsführer,
Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH, Schwäbisch Hall

**Bündeln, konzentrieren und lokale Stärken ausbauen:
Kooperationen halten Stadtwerken den Rücken frei**

- › Handeln an der EEX:
Strom und Gas über einen Portfolio-Pool einkaufen
- › Nicht jede Regeländerung selbst nachvollziehen:
Energiedatenmanagement gebündelt für viele Energieversorger
- › Preisorientiertes Lastmanagement durch Zusammenschluss von Verbrauchern und Erzeugern

- › Anteile an Windkraftprojekten auf der See oder an Land über ein genossenschaftlich orientiertes Beteiligungsmodell erwerben

Bettina Morlok, Geschäftsführerin,
Südwestdeutsche Stromhandelsgesellschaft mbH, Tübingen



Johannes Brüssermann



Timm Beyer



Ines Hanske



Ralf Hoffmann



Dr. Marion Kapsa



Hagen Förster



Ronald Pfitzer



Bettina Morlok

Ausgründung einzelner Bereiche:

IT-Betrieb im Shared Service

- Aufbau einer Shared-Service-Plattform
- Kalkulierbarkeit mit klarer Kostenstruktur
- Übernahme von Vertriebs-Dienstleistungen bei anderen EVUs

Torsten Zipperling, Direktor, Stadtwerke Elmshorn, Elmshorn

Diskussionsrunde:

Outsourcing, Kooperation, Shared Services oder doch selber machen? Was ist der richtige Weg für wen?



Teilnehmer:

Ronald Pfitzer

Bettina Morlok

Torsten Zipperling

Sebastian Welzel, Geschäftsführer, suportica GmbH, Ratingen

Moderation:

Klemens Gutmann, Geschäftsführer, regiocom GmbH, Magdeburg

14.30 – 15.00 Pause mit Kaffee und Tee

Geht nicht, gibt's nicht!

Outsourcing-Trends im Dienstleistungsangebot

15.00 – 15.20

Prozessoutsourcing im Ausland – der entscheidende Wettbewerbsvorteil!

- Ausgangslage:
 - Kosten- und Qualitätsdruck auf EVUs steigt
 - Zielkonflikt zwischen Personalkosten und Qualitätsanforderungen
- Blick auf andere Branchen und Umgang mit Outsourcing im Ausland
- Kulturelle Barrieren überwinden und technische Umsetzung meistern
- Qualität zum besten Preis!
Zusammenarbeit mit einem deutschen Dienstleister
- Beispiel aus der Praxis zu erfolgreich durchgeführten Projekten
Bashkim Malushaj, Geschäftsführer, evroenergie L.L.C., Prishtina – Kosovo

15.20 – 15.40

Kein nebulöser Trend – effizientes IT-Outsourcing durch Cloud Computing und Cloud Metering

- Cloud Computing ohne Reue:
Welche Rechtsgrundlagen müssen im Hinblick auf abrechnungsrelevante Daten berücksichtigt werden?
- Cloud Metering, aber sicher! Wie werden durch das Auslagern Risiken minimiert und Transparenz gewonnen?
- Eine gute Verbindung –
Smart Metering und Cloud Metering clever kombiniert
Björn Berg, Vorstand, numetris AG, Essen

15.40 – 16.00

Energiemanagement –

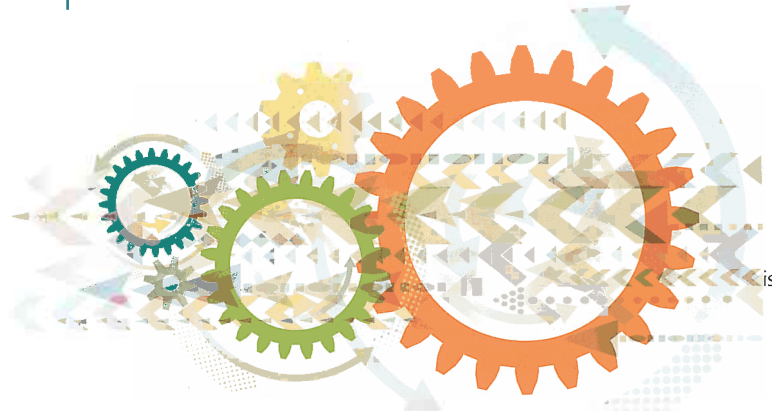
Grundlage für effizienten Ressourceneinsatz

- Verbrauchsmonitoring
- Einsparungseffekte
- Weitere Dienstleistungen

PD Dr. Clemens van Dinther, Director Energy Management/
BPO German, ista Deutschland GmbH, Essen

16.00 – 16.15 Abschließende Fragen und Diskussion

16.15 Ende der 2. EUROFORUM-Konferenz



Infoline: +49 (0)211/96 86–34 36

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter:



Inhalt + Konzeption

Daniela Tóth (Senior-Konferenz-Managerin)



Organisation

Olivia Eberwein (Konferenz-Koordinatorin)
E-Mail: olivia.eberwein@euroforum.com



Sponsoring und Ausstellungen

Galina Schaefer (Sales-Managerin)
Telefon: +49 (0)2 11/96 86–36 72
Telefax: +49 (0)2 11/96 86–46 72
E-Mail: galina.schaefer@euroforum.com

Unser Medienpartner:

ENERGIE & MANAGEMENT
ZEITUNG FÜR DEN ENERGIEMARKT

ourcing

>

isation/

nheim

zesse?

berlin

d Sie
den.



lok



Torsten Zipperling



Sebastian Welzel



Klemens Gutmann



Bashkim Malushaj



Björn Berg



PD Dr. Clemens van Dinther



Dr. J

Richten Sie Ihre Prozesse nach den Erfordernissen des Marktes aus!



- › Kernkompetenzen definieren
- › Partner konsequent auswählen
- › Aufgaben abgeben

Steigender Innovationsbedarf, zunehmender Regulierungsaufwand, wachsende Qualitätsansprüche der Kunden/Verbraucher und die Herausforderungen der Energiewende bestimmen inzwischen das Marktumfeld der Energieversorger. Prozesseffizienz und Synergien bleiben dabei häufig auf der Strecke!

In der Zukunft wird es aber wettbewerbsentscheidend sein, komplexe Prozesse zu beherrschen und sich einem steigenden Datenaufkommen mit entsprechend aufwändiger IT-Systeme zu stellen. Die meisten EVU gelangen damit personell und finanziell an ihre Grenzen. Ein Ausweg können Outsourcing-Konzepte und Kooperationen sein.

Die Auslagerung von Geschäftsprozessen liegt im Trend, denn schlanke und effiziente Prozesse sorgen dafür, dass die Unternehmen im härter werdenden Wettbewerb bestehen können. Doch was, wann, warum, an wen? Strategische Entscheidungen, die auch langfristig und nachhaltig Erfolg bringen sollen, müssen gut überlegt sein!

Make or buy – Ausgliedern an professionelle Partner oder selbst als Spezialist auftreten? Auf unserer Konferenz stellen wir Ihnen die verschiedenen Organisationsmodelle vor – mit Praxiserfahrungen von EVU für EVU! Diskutieren Sie im Expertenkreis Vor- und Nachteile, Umsetzungs- und Integrationsprozesse sowie neue Geschäftsfelder im Energiemarktdienstleistungsbereich!

Treffen Sie auf dieser Konferenz:

Mitglieder des Vorstandes und der Geschäftsleitung, Direktoren und leitende Mitarbeiter aus den Bereichen

- › Unternehmensentwicklung/Planung
- › Grundsatzfragen
- › Kundenservice/Call-Center
- › Abrechnung/Forderungsmanagement
- › Messwesen
- › Asset Management/Asset Services
- › IT
- › Controlling
- › Organisation
- › Recht
- › Personal

von

- › Energieversorgungsunternehmen/Stadtwerken
- › Netzgesellschaften

sowie

- › Energiedienstleistungsunternehmen
- › Mess- und Abrechnungsdienstleistungsunternehmen
- › Vertriebsgesellschaften
- › Shared Service-Gesellschaften
- › Telekommunikationsunternehmen
- › Rechts- und Unternehmensberatungen

Sponsoring und Ausstellung:

regiocom****

Die **regio**com** GmbH** betreut als Customer Care- und IT-Dienstleister bundesweit Prozesse im Energiemarkt. Sie greift hierbei auf über 15 Jahre Branchenerfahrung zurück. Die Stärken liegen in der Verbindung des Dienstleistungsbereichs (Kundenbetreuung, Metering, Billing, Lieferantenwechsel) und dem IT-Betrieb mit Lösungen im CRM, Lieferantenwechsel nach GPKE/GeLi/WiM und Regulierungsmanagement. Als zertifizierter BPO-Partner von SAP erbringt **regio**com**** einen Full Service für Energieprodukte.

regiocom** GmbH**
Marienstraße 1
39112 Magdeburg
[www.regio**com**.com](http://www.regiocom.com)

