



# IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)

## Anforderungen, Potenziale, Chancen und Risiken für Energieversorger und Dienstleister

Die aktuell erstellte Studie umfasst **1.313 Seiten** und ist **ab sofort** verfügbar.

research

- Rahmenbedingungen mit Auswirkungen auf IT-Outsourcing
- Status quo in der IT: Outsourcing, Insourcing, Backsourcing und Co-Sourcing
- Erfolgsfaktoren im Outsourcing
- Organisationsstruktur und Anforderungen

- Kennzahlen
- Produkte und Dienstleistungen
- Marktvolumen und -entwicklung
- Wettbewerb und Strategien
- Trends, Chancen und Risiken

Viele Prozesse innerhalb der einzelnen Wertschöpfungsstufen in der Energiewirtschaft basieren auf der Informationstechnologie (IT). Hiervon sind insbesondere Prozesse im Bereich Abrechnung betroffen, was demzufolge auch den Bereich mit dem höchsten Potenzial für Outsourcing einzelner Prozesse oder des gesamten Bereiches darstellt.

Darüber hinaus müssen insbesondere im Abrechnungsbereich in der Energiewirtschaft aktuell und auch zukünftig gesetzliche Änderungen umgesetzt werden, die Anpassungen in der IT-Landschaft voraussetzen. Weiterhin werden durch zunehmende Automatisierung und Standardisierung höhere Anforderungen an die IT gestellt.

Bezüglich der hauptsächlichen Anforderungen, die EVU an die externen Dienstleister stellen, sind die Zuverlässigkeit und das Know-how besonders wichtig. Entscheidend ist darüber hinaus nicht der niedrigste Preis, sondern verstärkt das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Im Zuge der vermehrten Umsetzung des Smart Metering kann von einer höheren Datenflut ausgegangen werden, was zu einer Herausforderung für die IT führt. Aufgrund der begrenzten Kapazitäten der EVU wird hierfür vornehmlich die Unterstützung von Dritten in Anspruch genommen.

Insbesondere bei der Neugestaltung der IT-Infrastruktur werden Berater in Anspruch genommen sowie bei der Umsetzungsplanung der gesetzlichen Anforderungen.

Die aktuelle Wettbewerbsintensität unter IT-Beratern ist hoch (vgl. Abb. links). Diese wird nach Aussagen der Befragungsteilnehmer auch bis 2020 auf hohem Niveau bleiben. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Wettbewerbsintensität bei IT-Dienstleistern und Systemherstellern.

Aufgrund des steigenden Budgets der Energieversorger in den kommenden Jahren für die Bereiche Software und Services, welches sie für die Unterstützung externer Dritter verwenden können, steigen die Chancen für die Dienstleister bezüglich einer höheren Nachfrage ihrer Leistungen.

Mithilfe des Outsourcing von IT-Prozessen können die EVU flexibler reagieren, bspw. auf Standardisierungen, Automatisierungen und Modernisierungen. Darüber hinaus kann die Prozessanpassung schneller umgesetzt werden, da sich der Dienstleister auf diese Aufgabe (Umsetzung, Implementierung, usw.) konzentrieren kann und die EVU auf ihre Kerngeschäfte.

Im Rahmen der trend:research-Studie werden neben der Betrachtung des Outsourcing in den einzelnen Stufen der Wertschöpfungskette einzelne Produkte und Dienstleistungen sowie deren Potenziale für Outsourcing analysiert. Darüber hinaus erfolgt eine Betrachtung des Marktes und der Marktentwicklung.

Neben Informationen zu den genannten Themen beantwortet die Studie u.a. folgende Fragestellungen:

- Welche Rahmenbedingungen haben Einfluss auf den Markt für IT-Outsourcing?
- Welche Anforderungen werden an externe Dienstleister durch die EVU gestellt?
- Wie ist der Status quo des Outsourcing innerhalb der Wertschöpfungsstufen?
- Wie hoch ist das Marktvolumen und wie wird es sich entwickeln?
- Welches sind erfolgversprechende Strategien für EVU und Dienstleister/Berater?

Wie hoch ist die Wettbewerbsintensität im Bereich IT unter den IT-Beratern aktuell? (Sicht EVU)

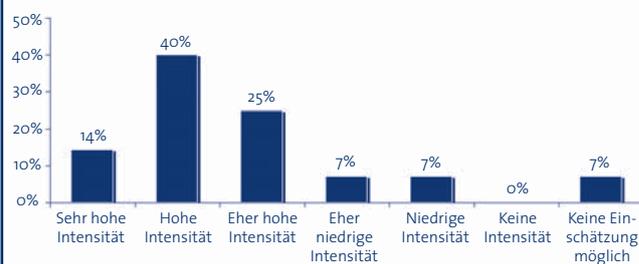


Abbildung: Wettbewerbsintensität unter den IT-Beratern

## Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Zusammenfassung: 10 Thesen</b>	<b>24</b>	5.3.5	Befragungsergebnisse: IT-Outsourcing innerhalb des Bereiches Beschaffung und Materialwirtschaft	302
<b>2</b>	<b>Management Summary</b>	<b>32</b>	5.3.5.1	Status quo	302
<b>3</b>	<b>Forschungsbericht</b>	<b>107</b>	5.3.5.2	Zukünftige Entwicklungen	307
3.1	Ausgangsüberlegungen und -lage	107	5.3.6	Potenziale für IT-Outsourcing im Bereich Beschaffung und Materialwirtschaft	310
3.2	Zielsetzung	108	5.4	Netze	312
3.3	Kernfragen im Markt	109	5.4.1	Netzplanung, -dokumentation und -information	315
3.4	Zielgruppen	111	5.4.2	Instandhaltungsmanagement	321
3.5	Methodik	112	5.4.3	(Netznutzungs-)Abrechnung	325
3.5.1	Desk Research	113	5.4.4	Beratungsleistungen im Bereich Netze	327
3.5.2	Field Research	115	5.4.5	Befragungsergebnisse: IT-Outsourcing innerhalb des Bereiches Netze	332
3.5.2.1	Darstellungsform der Befragungsergebnisse	117	5.4.5.1	Status quo	332
3.5.2.2	Befragtegruppe Energieversorgungsunternehmen	119	5.4.5.2	Zukünftige Entwicklungen	337
3.5.2.3	Befragtegruppe Dienstleister, Berater, Hersteller und Entwickler	122	5.4.6	Potenziale für IT-Outsourcing im Bereich Netze	338
3.5.3	Szenarioanalyse	128	5.5	Abrechnung	340
3.5.4	Studiendesign	129	5.5.1	Abrechnungs-IT	342
3.6	Begriffsdefinitionen	133	5.5.2	Messstellenbetrieb	346
3.6.1	CRM/E-CRM	133	5.5.3	Messdienstleistung	349
3.6.2	Data Warehouse	139	5.5.4	Energiedatenmanagement	351
3.6.3	E-Business	141	5.5.5	Abrechnungsdurchführung	353
3.6.4	Electronic Payment	143	5.5.6	Druck, Verpostung, Versand	355
3.6.5	Internet Billing	143	5.5.7	Forderungsmanagement	357
3.6.6	IT-Abteilung	144	5.5.8	Kundenservice	359
3.6.7	IT-Dienstleister	144	5.5.9	Beratungsleistungen im Bereich Abrechnung	361
3.6.8	IT-System	146	5.5.10	Befragungsergebnisse: IT-Outsourcing innerhalb des Bereiches Abrechnung	363
3.6.9	Smart Metering	147	5.5.10.1	Status quo	363
3.6.10	Softwareentwicklung	149	5.5.10.2	Zukünftige Entwicklungen	368
3.6.11	Sourcing	150	5.5.11	Potenziale für IT-Outsourcing im Bereich Abrechnung	370
3.6.11.1	Outsourcing	150	5.6	Einfluss von Smart Metering auf die IT	371
3.6.11.2	Backsourcing/Insourcing	151	5.6.1	Hardwareinsatz	376
3.6.11.3	Co-Sourcing	151	5.6.1.1	Überblick Befragungsergebnisse	376
3.7	Wesentliche Ergebnisse	152	5.6.1.2	Überblick ausgewählte Technologien	378
3.8	Fazit	156	5.6.2	Datenübertragung	387
<b>4</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>158</b>	5.6.2.1	Überblick Befragungsergebnisse	387
4.1	Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	158	5.6.2.2	Überblick ausgewählte Technologien	388
4.1.1	Strommarkt	159	5.6.2.2	IT-Systemlösungen	401
4.1.2	Gasmarkt	163	5.6.3	Überblick Befragungsergebnisse	401
4.1.3	Wassermarkt	169	5.6.3.1	Überblick ausgewählte IT-Systemlösungen	403
4.1.4	Wärmemarkt	172	5.7	Vertrieb und Marketing	410
4.2	IT-Rahmenbedingungen	174	5.7.1	Customer Relationship Management	414
4.3	Systemtechnische Rahmenbedingungen	178	5.7.2	Data Mining	421
4.4	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen	185	5.7.3	Beratungsleistungen im Bereich Vertrieb und Marketing	422
4.5	Rechtliche Rahmenbedingungen	189	5.7.4	Befragungsergebnisse: IT-Outsourcing innerhalb des Bereiches Vertrieb und Marketing	424
4.5.1	Basler Eigenkapitalvereinbarung (Basel II)	189	5.7.4.1	Status quo	424
4.5.2	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	194	5.7.4.2	Zukünftige Entwicklungen	429
4.5.3	Bundesnetzagentur (BNetzA)	197	5.7.5	Potenziale für IT-Outsourcing im Bereich Vertrieb und Marketing	431
4.5.4	Drittes EU-Binnenmarktprogramm	200	<b>6</b>	<b>Organisationsstruktur, Anforderungen und Kennzahlen im IT-Outsourcing</b>	<b>434</b>
4.5.5	Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)	215	6.1	Organisatorische Einbindung der IT bei EVU	434
4.5.6	GeLi Gas	224	6.1.1	Aktuelle Einbindung	435
4.5.7	GPKE	227	6.1.2	Vergleich zur Voraufgabe	438
4.5.8	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	230	6.2	Grundlagen Outsourcing	440
4.5.9	Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS)	232	6.2.1	Organisationsmodelle	440
4.5.10	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)	235	6.2.1.1	Selbsterstellung	440
4.5.11	Regelungen zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (ehemals KonTraG)	238	6.2.1.2	Ausgründung	443
4.5.12	Telekommunikationsgesetz (TKG)	240	6.2.1.3	Outsourcing	445
4.5.13	Unbündling	243	6.2.1.3.1	Offshoring	447
4.5.14	Urheberrechtsgesetz (UrhG)	249	6.2.1.3.2	Smart Sourcing	448
4.6	Vertragskonstellationen	253	6.2.1.3.3	Business Process Outsourcing	448
4.6.1	Dienstleistungsvertrag	256	6.2.1.4	Kooperation	449
4.6.2	Mietvertragliche Vereinbarung	258	6.2.1.4.1	Kooperationsarten	451
4.6.3	Rahmenvertrag	259	6.2.1.4.2	Kooperationsformen	453
4.6.4	Übernahmevertrag	260	6.2.1.4.3	Eckpunkte einer kooperativen Ausgestaltung	455
4.6.4.1	Hardware	260	6.2.1.5	Vergleich und Bewertung der Sourcingoptionen	458
4.6.4.2	Software	261	6.2.1.5.1	Bewertung der Selbsterstellung von Prozessen	461
4.6.4.3	Personal	261	6.2.1.5.2	Bewertung der Ausgründung von Prozessen	463
<b>5</b>	<b>IT-Outsourcing innerhalb der Energiewirtschaft</b>	<b>264</b>	6.2.1.5.3	Bewertung des Outsourcing von Prozessen	465
5.1	Überblick	264	6.2.1.5.4	Bewertung der Kooperation bei Prozessen	467
5.2	Erzeugung und Handel	266	6.2.1.5.5	Bewertung des Insourcing von Prozessen	468
5.2.1	Erzeugung	266	6.2.2	Befragungsergebnisse: Outsourcing vs. Fremdvergabe	469
5.2.1.1	Überblick	266	6.3	Argumente für und gegen Outsourcing	473
5.2.1.2	Steuerung des Betriebs	269	6.4	Zielsetzung und Anforderungen beim IT-Outsourcing	477
5.2.1.3	Reparatur, Wartung und Installation von Anlagen oder Anlagenteilen in der Erzeugung	270	6.5	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	481
5.2.1.4	Planung und Realisierung von Investitionen	272	6.6	Anforderungen an externe Dienstleister	495
5.2.1.5	Brennstoffe	273	6.6.1	Status quo	495
5.2.1.6	Beratungsleistungen im Bereich Erzeugung	276	6.6.2	Vergleich zur Voraufgabe	502
5.2.2	Handel	281	6.6.3	Ausgewählte Anforderungen	504
5.2.2.1	Überblick	281	6.6.3.1	Erfahrungen und Referenzen	504
5.2.2.2	Beratungsleistungen im Bereich Handel	286	6.6.3.2	Flexibilität	507
5.2.3	Befragungsergebnisse: IT-Outsourcing innerhalb des Bereiches Erzeugung und Handel	288	6.6.3.3	Gewährleistung von Kundenzufriedenheit	510
5.2.3.1	Status quo	288	6.6.3.4	Geografische Nähe	511
5.2.3.2	Zukünftige Entwicklungen	293	6.6.3.5	Leistungsschwerpunkte	514
5.2.4	Potenziale für IT-Outsourcing im Bereich Erzeugung und Handel	296	6.6.3.6	Preisgestaltung und Konditionenpolitik	516
5.3	Beschaffung und Materialwirtschaft	297	6.6.3.7	Service/Service Level Agreement	519
5.3.1	Überblick	297	6.6.3.8	Schnelligkeit	521
5.3.2	Beschaffung	299	6.6.3.9	Qualität	523
5.3.3	Verhandlungen	300	6.6.3.10	Zuverlässigkeit	525
5.3.4	Logistik	301	6.7	Bestehen und Bedeutung von K.O.-Kriterien	521
			6.8	Gescheitertes Outsourcing: Backsourcing	528
			6.8.1	Grundlagen und Handlungsalternativen	528
			6.8.2	Status quo im Backsourcing	530

## Ziel und Nutzen der Studie

Im Rahmen der Studie werden Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit dem IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft stehen, gegeben.

Ausgehend von der Betrachtung wichtiger Rahmenbedingungen sowie der Organisationsstruktur und Anforderungen im Rahmen des IT-Outsourcing werden Produkte und Dienstleistungen näher betrachtet.

Weiterhin erfolgt eine Analyse der Marktpotenziale mit einer Prognose der zu erwartenden Entwicklungen bis 2020.

Nach einem Überblick über den Wettbewerb im Markt und einer Darstellung möglicher Strategien für die Marktakteure werden Trends, Chancen und Risiken innerhalb des IT-Outsourcing abgebildet.

Abschließend wird ein Ausblick auf die zukünftig zu erwartenden Entwicklungen gegeben.

## Methodik

trend:research setzt verschiedene Field und Desk Research Methoden ein. Neben umfangreichen Intra- und Internet-Datenbank-Analysen (inkl. Zeitschriften, Publikationen, Konferenzen, Geschäftsberichte usw.) flossen in die Potenzialstudie 62 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgungsunternehmen
- (IT-)Dienstleister
- (IT-)Berater
- Hersteller/Entwickler

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse wurden mithilfe der o. g. Interviews und Experten-gespräche erarbeitet. Die Auswertung der Erfahrungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Synergiepotenziale, Marktpotenziale und Entwicklungstrends.

## An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an EVU sowie Dienstleister, Berater und Hersteller, insbesondere im IT-Bereich, aber auch an alle an der Thematik interessierten Unternehmen. Sie hilft diesen, die weitere Entwicklung im Markt einzuschätzen und die eigene Strategie/Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten.

Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung.

6.8.3	Gründe für Backsourcing	531	8.2.7	Annahmen für Szenario 2: „Moderate Markt und Wettbewerbsentwicklung“ (Referenzszenario)	819	10	<b>Trends, Chancen und Risiken</b>	<b>1112</b>
6.8.4	Erfolgsfaktoren im Backsourcing	533				10.1	Trends	1112
6.9	Kennzahlen	534	8.2.8	Annahmen für Szenario 3: „Stark steigende Markt- und Wettbewerbsentwicklung“	821	10.1.1	Trends bei Energieversorgern	1113
6.9.1	Benchmarking	535				10.1.2	Trends bei (IT) Dienstleistern/Beratern	1115
6.9.2	Kostenvergleiche	539	8.3	Marktvolumen im Basisjahr 2009 und Marktentwicklung bis 2020 für IT-Outsourcing	823	10.1.3	Hersteller-/Technologietrends	1116
6.9.3	Kosten für IT-Einführungen/Schulungen	543				10.1.4	Wettbewerbstrends	1118
6.9.4	Lizenzkosten	544	8.3.1	Markttreiber und Marktbarrieren	823	10.1.5	Markttrends	1121
6.9.5	Kosten für Administration	545	8.3.1.1	Markttreiber	823	10.1.6	Strategietrends	1125
6.9.6	Kosten für Wartung und Betrieb	546	8.3.1.2	Marktbarrieren	827	10.2	Chancen und Risiken	1127
6.9.7	Kosten für Update und Upgrade	547	8.3.2	Kosten und Preise bei IT-Outsourcing	831	10.2.1	...für Energieversorger	1128
6.9.8	Systemverfügbarkeit	548	8.3.2.1	Aktuelles und geplantes Hardware-Budget bei den Energieversorgungsunternehmen	832	10.2.2	... für (IT) Dienstleister/Berater	1137
6.9.9	Kennzahlen ausgewählter IT-Prozesse	549	8.3.2.2	Aktuelles und geplantes Software-Budget bei den Energieversorgungsunternehmen	837	10.2.3	... für „Added-Value“-Dienstleistungen	1142
						10.2.4	... für IT-Hersteller	1144
<b>7</b>	<b>Produkte und Dienstleistungen</b>	<b>556</b>	8.3.2.3	Aktuelles und geplantes Services-Budget bei den Energieversorgungsunternehmen	840	<b>11</b>	<b>Strategien</b>	<b>1149</b>
7.1	Status quo im IT-Outsourcing	557				11.1	Überblick	1149
7.1.1	Aktuelle Fremdvergabe	557	8.3.2.4	Tagessätze für (IT-)Beratungsleistungen	844	11.1.1	Grundverständnis	1150
7.1.2	Zukünftige Planungen von IT-Outsourcing	565	8.4	Gesamtmarkt: Marktvolumen und Marktpotenzial	848	11.1.2	Strategische Grundhaltung	1155
7.1.3	Erfahrungen mit der Fremdvergabe von Leistungen	570				11.1.3	Option zur Strategiefindung	1159
7.2	Leistungsbereiche	573	8.4.1	Marktvolumen aktuell	848	11.2	Einfluss von Rahmenbedingungen auf die Strategie	1161
7.2.1	Hardware	573	8.4.1.1	... nach Dienstleistungen	848		Erfolgsfaktoren	1168
7.2.2	Software	575	8.4.1.2	... nach Produkten	851	11.3	Strategische Erfolgsfaktoren	1168
7.2.2.1	Klafka & Hinz FirstX Produktserie	578	8.4.1.3	... nach Beratungsleistungen	853	11.3.1	Operative Erfolgsfaktoren	1168
7.2.2.2	SAP IS-U	581	8.4.2	Marktentwicklung nach Szenarien bis 2020	856	11.3.2	Ausgewählte Strategien für Energieversorger	1169
7.2.2.3	Schleupen CS	583	8.4.2.1	Anteil des IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft bis 2020	857	11.4	Teilweises Outsourcing	1169
7.2.2.4	SIV KV ASy-CRM	591	8.4.2.2	Marktvolumen für die IT-Lösungen in der Energiewirtschaft bis 2020	861	11.4.1	Outsourcing des gesamten IT-Prozesses	1171
7.2.2.5	Wilken ENER.GY	594				11.4.2	Temporäres Outsourcing	1172
7.3	IT-Beratung/-Services	597	8.4.2.3	Marktvolumen im Bereich Beratungsleistungen	864	11.4.3	Co-Sourcing	1174
7.4	Anwendungsspektrum	603	8.5	Exkurs: Der Markt für Abrechnungs-IT	867	11.4.4	In sourcing/Backsourcing	1175
7.4.1	Internetbasierte Prozesse	604	8.5.1	Marktvolumen nach eingesetzten Systemen bis 2020	868	11.4.5	Alternativen im Partnering: Kooperationen, Netzwerke, strategische Partnerschaften in der IT	1180
7.4.1.1	Content Management	606	8.5.2	Marktvolumen nach internem und externem Markt bis 2020	873	11.4.6	Überblick über die Strategie Kooperationen, Netzwerke und strategische Partnerschaften in der IT	1180
7.4.1.2	Community Solutions	610	8.6	Exkurs: Der Markt für Energiedatenmanagement	877	11.4.6.2	Vorgehensweise bei der Partnerwahl	1185
7.4.1.3	E-Billing	612	8.6.1	Gesamtmarkt: Marktvolumen und Marktentwicklung	877	11.4.6.2.1	Auswahlprozess	1185
7.4.1.4	E-Business	616	8.6.2	Marktvolumen und -entwicklung nach eingesetzten EDM-Systemen...	883	11.4.6.2.2	Scoring-Modell	1190
7.4.1.5	E-Payment Solutions	619	8.6.2.1	...bis 2020 bei kleinen EVU	884	11.4.6.2.3	Kriterien zur Partnerwahl	1193
7.4.1.6	Site Tracking/Reporting	622	8.6.2.2	...bis 2020 bei mittelgroßen EVU	887	11.4.7	Aufbau eigenes Dienstleistungsangebot	1194
7.4.1.7	Software für E-Learning	627	8.6.2.3	...bis 2020 bei großen EVU	890	11.4.8	Strategiebewertung für die ausgewählten Strategien für Energieversorgungsunternehmen	1197
7.4.1.8	Net Casting Solutions	630	8.6.3	Marktvolumen und -entwicklung nach EDM-Produkten/-Dienstleistungen	893	11.5	Ausgewählte Strategien für IT-Dienstleister, IT-Berater und Systemherstellern	1198
7.4.2	Prozesse zur IT-Sicherheit	632	8.6.4	Marktvolumen und -entwicklung nach Systembereitstellung	902	11.5.1	Added-Value-Strategien	1199
7.4.2.1	Dienstleistungen bei IT-Sicherheit	635				11.5.2	Angebote: Standardprodukte und individuelle Angebote	1200
7.4.2.2	Sicherheitskomponenten	643	<b>9</b>	<b>Wettbewerb</b>	<b>908</b>	11.5.3	Cross-Selling	1201
7.4.2.3	Sicherheitssoftware	650	9.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	908	11.5.4	Full-Service-Strategie	1204
7.4.2.4	System- und Infrastrukturmonitoring	656	9.1.1	Strommarkt	909	11.5.5	Kooperationsstrategie	1207
7.4.3	Prozesse zum Datenmanagement/zur Datenverwaltung	659	9.1.2	Gasmarkt	919	11.5.6	Preispolitik/-strategie	1208
7.4.3.1	Backup-/Recovery Services	662	9.2	Wettbewerb im IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft	926	11.5.7	Nischenstrategie	1209
7.4.3.2	Business Process Management	669	9.3	IT-Dienstleister und IT-Beratungsunternehmen	932	11.5.8	Übernahme von Einzelleistungen	1214
7.4.3.3	Dokumentenmanagementsysteme (DMS)	671	9.3.1	Leistungsspektrum und strategische Positionierung	936	11.5.9	Strategiebewertung der ausgewählten Strategieoptionen für die IT-Dienstleister, Systemhersteller und IT-Beratungsunternehmen	1215
7.4.3.4	Hosting	674	9.3.1.1	Überblick	937	11.6	Zusammenfassung und Fazit	1217
7.4.3.5	Prozesse zur Prozessoptimierung	680	9.3.1.2	Erzeugung und Handel	939	<b>12</b>	<b>Ausblick</b>	<b>1220</b>
7.4.3.6	Rechenzentrumsmanagement	683	9.3.1.3	Beschaffung und Materialwirtschaft	943	12.1	Entwicklungen in der Energiewirtschaft bis und nach 2020	1221
7.4.3.7	Wissensmanagement/Knowledge-Management	686	9.3.1.4	Netze	948	12.1.1	Allgemeine Entwicklung in der Energiewirtschaft bis 2015	1221
7.4.4	Software/Applikationen	688	9.3.1.5	Abrechnung	953	12.1.2	Allgemeine Entwicklung in der Energiewirtschaft bis 2020	1223
7.4.4.1	Applikationsverwaltung	691	9.3.1.6	Vertrieb und Marketing	969	12.1.3	Allgemeine Entwicklung in der Energiewirtschaft nach 2020	1224
7.4.4.2	Beschaffung von Basissoftware	697	9.3.2	Branchenneutral versus branchenspezifisch	974	12.2	Entwicklungen im IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft nach 2020	1231
7.4.4.3	(Eigen-)Entwicklung von Software	703	9.3.3	Bekanntheit	980	12.3	Entwicklung der Technologien und Systeme	1232
7.4.4.4	Installation der Software/Implementierung der Programme/Customizing	709	9.4	Wettbewerbsintensität	986	12.3.1	Technologieentwicklung	1232
7.4.4.5	Lizenzverwaltung	716	9.4.1	Wettbewerbsintensität unter IT-Dienstleistern	987	12.3.2	Entwicklung der IT-Software	1236
7.4.4.6	Schulung/Anwendertraining	723	9.4.2	Wettbewerbsintensität unter IT-Beratern	993	12.4	Entwicklungen Dienstleistungen und Beratungsleistungen im Bereich IT	1237
7.4.4.7	Support für Desktop, Front Office, Server und Netzwerk	730	9.4.3	Wettbewerbsintensität unter Systemherstellern	999	<b>13</b>	<b>Weiteres Vorgehen/Praxistipps</b>	<b>1241</b>
7.4.5	Prozesse für IT-Infrastruktur/zur Betriebsunterstützung	736	9.4.4	Wettbewerbsintensität unter Energieversorgern (auch konzerninterne Dienstleister)	1005	13.1	Umsetzung eines Outsourcing	1241
7.4.5.1	Administration	739	9.5	Wettbewerbsprofile von branchenneutralen IT-Dienstleistern/Beratern	1011	13.1.1	Formen der Zusammenarbeit	1241
7.4.5.2	Application Service Providing	745	9.5.1	Accenture GmbH	1011	13.1.2	Identifikation geeigneter Prozesse bzw. Teilprozesse	1249
7.4.5.3	Beratung beim Infrastrukturausbau	748	9.5.2	AOV IT.Services GmbH	1019	13.1.3	Partnersuche	1253
7.4.6	Bereitstellung und Wartung von Hard- und Software bei File- und Printservices	753	9.5.3	bps business process solutions GmbH	1023	13.1.3.1	Vorgehensweise bei der Partnerwahl für IT-Outsourcing	1253
7.4.6.1	Bereitstellung von Dienstleistungen für Internet/Intranet und Extranet	758	9.5.4	BTC Business Technology Consulting AG	1026	13.1.3.2	Vorgehensweise bei der Partnerwahl für Kooperationen/Partnerschaften	1256
7.4.6.2	Beschaffung von IT-Komponenten	763	9.5.5	Capgemini Deutschland GmbH	1031	13.1.3.3	Allgemeine Kriterien zur Partnerwahl	1260
7.4.6.3	IT-Projektmanagement	769	9.5.6	CSC Deutschland Solutions GmbH	1034	13.1.3.4	Wechsel des Dienstleisters	1261
7.4.6.4	Systemmanagementlösungen zur Verwaltung der IT-Umgebung	776	9.5.7	Maxpert AG	1040	13.1.4	Erfolgsfaktoren	1262
7.4.6.5	Wartung und Betrieb	779	9.5.8	SAP AG	1045	13.2	Handlungsempfehlungen für Energieversorger	1264
<b>8</b>	<b>Markt für IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft</b>	<b>789</b>	9.5.9	Siemens IT Solutions and Services GmbH	1050	13.3	Handlungsempfehlungen für IT-Dienstleister	1265
8.1	Einleitung	789	9.6	Wettbewerbsprofile von branchenspezifischen IT-Dienstleistern/Beratern	1058	13.4	Entwicklung einer Balanced-Scorecard für EVU	1269
8.2	Grundlagen	790	9.6.1	badenIT GmbH	1058	<b>14</b>	<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis</b>	<b>1274</b>
8.2.1	Methodik: Szenarioanalyse	793	9.6.2	Client Computing Germany GmbH	1062	14.1	Abbildungsverzeichnis	1274
8.2.2	Marktmodell	796	9.6.3	CURSOR Software AG	1067	14.2	Tabellenverzeichnis	1311
8.2.3	Exkurs: Exogene und endogene Schocks/Impacts	797	9.6.4	GISA GmbH	1070			
8.2.4	Übersicht über alle Szenarien	800	9.6.5	items GmbH	1074			
8.2.4.1	Allgemeine Grundannahmen	800	9.6.6	Logica Managed Services Deutschland GmbH	1077			
8.2.4.2	Energiewirtschaftliche Grundannahmen	802	9.6.7	perdata GmbH	1080			
8.2.4.3	Ausgewählte Grundannahmen: IT-Outsourcing	805	9.6.8	prego services GmbH	1083			
8.2.4.4	Exogene und endogene Schocks/Impacts im Bereich IT-Outsourcing	807	9.6.9	rku.it GmbH	1086			
8.2.5	Überblick über szenariospezifische Annahmen	808	9.6.10	Schleupen AG	1091			
8.2.5.1	Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen	809	9.6.11	SIV AG	1095			
8.2.5.2	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	810	9.6.12	Somentec Software AG	1100			
8.2.5.3	Entwicklung des Wettbewerbs in der Energiewirtschaft	813	9.6.13	SPE Unternehmensberatung GmbH	1103			
8.2.5.4	Entwicklung der Anforderungen an externe Dienstleister	814	9.6.14	Wilken GmbH	1107			
8.2.5.5	Entwicklung bei Technologien und Systemen	815						
8.2.6	Annahmen für Szenario 1: „Markt- und Wettbewerbsstagnation“	817						

## 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. 13-0935) »**IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**« zum Preis von EUR 3.900,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 400,00)
- Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 13-0935) »**IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**« und zusätzlich das »**Glossar: IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**« zum Preis von EUR 4.050,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 430,00)
- Hiermit bestellen wir das »**Glossar: IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**« (vgl. rechts) zum Preis von EUR 200,00 und   zusätzl. Kopien (je EUR 30,00)  
- alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -
- Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggf. erhalten wir Mengenrabatt.
- Bitte senden Sie uns das Studienverzeichnis 2010 zu.

### ADRESSE

FIRMA

NAME

FUNKTION

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

- nein Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail den Newsletter zu erhalten.
- nein Wir sind damit einverstanden, von trend:research per E-Mail weitere Informationen über aktuelle Studien oder Veranstaltungen zu erhalten.

Datum  Unterschrift/Stempel  13-0902-319/SP

### trend:research

trend:research unterstützt Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktfor- schungsstudien aktuell und exklusiv für einzelne oder meh- rere Auftraggeber erarbeitet. 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 ganzheitliche Betrachtung und Bearbeitung der Themen.

Schwerpunkt sind Untersuchungen für und in sich stark wandelnden Märkten, z.B. in den liberalisierten Energie- und Telekommunikationsmärkten.

trend:research liefert Studien, Informationen und Untersu- chungen an über 90% der größeren Energieversorgungsunter- nehmen (EVU) und unterstützt damit existentielle Entschei- dungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

### Konditionen

Die Potenzialstudie »**IT-Outsourcing in der Energie- wirtschaft (3. Auflage)**« kostet EUR 3.900,00 (persönliches Exemplar). Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,- pro Kopie zur Verfügung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwert- steuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck inner- halb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

Bei gleichzeitiger Bestellung anderer Studien (s.u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt. Die Studie ist ab **ab sofort** verfügbar.

### Glossar: IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)

Das Glossar umfasst eine Liste von sämtlichen Fachbe- griffen mit genauen Erläuterungen. Erfasst werden Begriffe, die im Rahmen der Studie und darüber hinaus rund um das Thema »**IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**« relevant sind.

### Weitere Studien

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

- CRM bei Energieversorgern (3. Auflage): Erfolg durch opti- mierte Kundenbeziehungen**  
August 2010, 785 Seiten, EUR 4.700,00
- Smart Home 2.0 – Intelligente Mess- und Kommunikati- onssysteme in Gebäudetechnik und Energiewirtschaft**  
Juli 2010, 1.430 Seiten, EUR 4.900,00
- Smart Metering (3. Auflage) – Januar 2010: Was nun?**  
April 2010, 1.397 Seiten, EUR 4.900,00
- Der Markt für Energiedatenmanagement bis 2020**  
April 2010, 1.492 Seiten, EUR 3.900,00
- Abrechnungs-IT in der Energiewirtschaft**  
Dezember 2009, 1.644 Seiten, EUR 4.700,00
- Smart Grids (2. Auflage): Die Zukunft intelligenter Stromnetze**  
Dezember 2009, 1.007 Seiten, EUR 4.200,00
- Smart Billing: Die neuen Abrechnungsprozesse**  
November 2009, 1.276 Seiten, EUR 4.400,00
- Informatorisches Unbundling und Öffnung des Messwesens**  
November 2009, 978 Seiten, EUR 3.900,00
- Marktkommunikation in der Energiewirtschaft**  
geplant, ca. 600 Seiten, EUR 4.900,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter [www.trendresearch.de](http://www.trendresearch.de) abrufen.  
©trend:research, 2010