



IT-Sicherheitsmanagement (ISMS) und Testmanagement bei EVU

Status quo und zukünftige Entwicklungen

- Rahmenbedingungen
- Umsetzung und Anforderungen an ISMS
- Forschungsinstitutionen und Pilotprojekte

- Markt und Marktentwicklung
- Wettbewerb
- Strategien

Die Einführung eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) gemäß der ISO 27000-Reihe sowie der DIN spec 27009 ist nun auch für Energieversorger als Betreiber kritischer Infrastrukturen vorgesehen. Denn durch die technischen Entwicklungen in den Bereichen Smart Metering (bspw. BSI-Schutzprofil) und Smart Grids gewinnt die Datensicherheit eine völlig neue Bedeutung, vor allem durch den Anstieg des Datenvolumens bei EVU und der Einführung von Smart Metering (vgl. Abbildung links). Grundlagen bilden unter anderem die ENWG-Novelle 2011 sowie die technischen Richtlinien und Standards des BSI (bspw. TR-03109). Zusätzlich hat die Anzahl von Cyberattacken zugenommen und industrielle Anlagen werden immer häufiger das Ziel von Sabotageversuchen, wie bspw. der Angriff auf das iranische Atomlager mit dem Wurm Stuxnet in 2010. Damit stehen auch Energieversorger vor der Herausforderung, ein ISMS aufzubauen und müssen sich neben ihrer Rolle als Energieversorger zusehends auch als Betreiber einer IT-Infrastruktur begreifen. Die Erstellung eines Sicherheitskonzeptes umfasst die Einführung eines ISMS, die Sicherung der Prozessleit- und Automatisierungstechnik, den Beschaffungsprozess, ein Notfall- und Wiederanlaufplan sowie die Schaffung sicherer Schnittstellen mit anderen Systemen.

Der Aufbau der technischen und organisatorischen Sicherheitskonzepte für die Bestandssysteme ist mit hohen Kosten verbunden. Der Anteil der IT-Kosten sowie die Komplexität der IT-Strukturen bei EVU ist in den letzten Jahren gestiegen, da viele Geschäftsprozesse standardisiert und automatisiert werden mussten. Um umfangreiche

IT-Anpassungen und Implementierungen im gewünschten Ergebnis sowie in den vorgesehenen Budgets erreichen zu können, sind ausreichende Testverfahren notwendig, die den Projektzielen genügen. Denn die Kosten für notwendige Korrekturen nach IT-Projekten sind oft um ein vielfaches höher als ein in den Prozess integriertes Testmanagement.

Die geplante Potenzialstudie „IT-Sicherheitskonzepte und Testmanagement bei EVU – Status quo und zukünftige Entwicklungen“ widmet sich den aktuellen Herausforderungen, vor denen Energieversorger durch die Einführung des ISMS stehen und beleuchtet zusätzlich das Testmanagement als Instrument für umfangreiche IT-Implementierungen bzw. -Anpassungen. In diesem Zusammenhang beantwortet die Studie u. a. folgende Fragenstellungen:

- Was sind die Vorteile des Aufbaus eines ISMS?
- Welche Risiken müssen Energieversorger als Betreiber kritischer Infrastrukturen berücksichtigen?
- Welche Maßnahmen zur Risikobehandlung sind sinnvoll?
- Welche Formen des Testmanagements bestehen?
- Welche Methoden und Standards werden im Testmanagement eingesetzt?
- Welche Leistungen erbringen die EVU, welche werden an Dienstleister vergeben?
- Wie wird sich der Markt für ISMS bis 2020 entwickeln?

Wie bewerten Sie den §21g EnWG? Erwarten Sie Probleme mit der Umsetzung des Datenschutzes im Smart Metering? (Energieversorger; n=13)

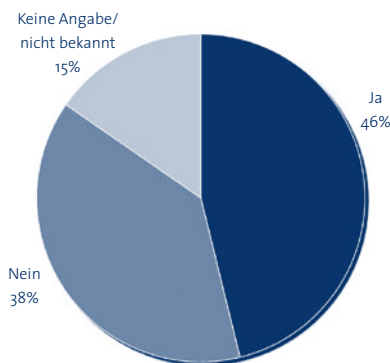


Abbildung 1: Erwartung von Problemen beim Datenschutz mit der Einführung von Smart Metering (Quelle: trend:research, 2012)

IT-Sicherheitsmanagement (ISMS) und Testmanagement

Geplanter Inhalt der Studie

Ziel und Nutzen der Studie

Im Rahmen der Studie werden Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit dem ISMS und dem Testmanagement stehen, gegeben.

Ausgehend von der Darstellung wichtiger Rahmenbedingungen im Energiemarkt sowie den Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit wird aufgezeigt, welche IT- und Kommunikationssysteme bei der Einführung von ISMS bei EVU berücksichtigt werden müssen. Anschließend erfolgen eine Betrachtung des Status quo der Einführung von ISMS und weiterer IT-Sicherheitsmaßnahmen sowie deren Auswirkungen auf die Prozesslandschaft. Zusätzlich wird die Bedeutung des Testmanagement bei der Einführung von ISMS sowie weiteren IT-Implementierungen herausgearbeitet.

Anhand der vorangegangenen Analysen wird die Prognose des Marktes für ISMS und Testmanagement bis 2020 in drei Szenarien betrachtet.

Die detaillierte Beschreibung der Wettbewerbsentwicklung und Darstellung der Wettbewerber (inkl. Wettbewerbsprofilen) kann bei der Auswahl entsprechender Dienstleister unterstützen.

Darüber hinaus werden aktuelle Trends, Chancen und Risiken für unterschiedliche Marktakteure beleuchtet und hieraus ableitbare mögliche Strategien für die Marktakteure aufgezeigt. 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.) fließen in die Potenzialstudie ca. 80 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgungsunternehmen
- Netzbetreiber/Netzgesellschaften
- IT-Dienstleister und Hersteller
- Weitere Experten

Die dargestellten Analysen und Ergebnisse werden mithilfe der o. g. Interviews und Expertengespräche erarbeitet. Die Auswertung der Erfahrungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Hintergründe, Marktpotenziale und Entwicklungstrends.

An wen sich die Studie richtet

Die Potenzialstudie richtet sich an Energieversorger, Netzbetreiber sowie IT- Dienstleister und Hersteller und hilft diesen Unternehmen, die weitere Entwicklung einzuschätzen sowie die eigene Strategie/Marktpositionierung vor diesem Hintergrund auszurichten bzw. entsprechende Dienstleistungen in das Portfolio aufzunehmen.

Der Nutzen ergibt sich sowohl für Vorstand und Geschäftsführung als auch für Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie Bereichsleistungen in den Bereichen IT, Netzbetrieb, Vertrieb, Abrechnung und weiteren Teilbereichen.

1	Summaries	4.1.6.2	E-Mobility
1.1	Executive Summary	4.1.6.3	Demand Side Management
1.2	Management Summary	4.1.7	Vertrieb (CRM etc.)
2	Allgemeine Grundlagen	4.1.8	Abrechnung EDM etc.)
2.1	Einleitung	4.2	IT-Anwendungen in der Cloud und Hosting
2.2	Zielsetzung und Nutzen	4.3	Grundlagen des ISMS
2.3	Methodik und Studiendesign	4.3.1	Sinn und Zweck des ISMS
2.4	Begriffsdefinitionen	4.3.2	Richtlinien und Umsetzungsunterstützungen für ISMS
3	Rahmenbedingungen	4.3.3	Anforderungen an das ISMS
3.1	Energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen	4.3.4	Technische Umsetzung des ISMS
3.1.1	Strommarkt	4.3.4.1	Aufbau eines ISMS
3.1.2	Gasmarkt	4.3.4.2	Zertifizierung nach ISO 27001
3.2	Rahmenbedingungen für den IT-Einsatz bei EVU	4.3.4.3	Besonderheiten für EVU
3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	4.4	Grundlagen des Testmanagements
3.3.1	BDEW Whitepaper	4.4.1	Sinn und Zweck von Testmanagements
3.3.2	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	4.4.2	Anforderungen an das Testmanagement
3.3.3	COBIT	4.4.3	Technische Umsetzung von Testmanagements
3.3.4	Common Criteria (ISO/IEC 15408-1/2/3)	4.5	Motivation für ein Einführung von ISMS und Testmanagementanwendungen
3.3.5	DIN spec 27009	4.6	Aktueller Stand der IT-Sicherheit und Testmanagement bei EVU
3.3.6	Energiewirtschaftskonzept (EnWG)	4.6.1	Maßnahmen zur IT-Sicherheit
3.3.7	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)	4.6.2	Maßnahmen zum Datenschutz
3.3.8	ISO/IEC 27001	4.6.3	Eingesetzte Sicherheitssysteme
3.3.9	ISO/IEC 27002	4.6.4	Einsatz von Testmanagement
3.3.10	ISO/IEC 20019	4.7	Zusammenfassung
3.3.11	IT-Grundschutz-Kataloge	5	Umsetzung und Anforderungen an ISMS und Testmanagement
3.3.12	IT Infrastructure Library (ITIL)	5.1	ISMS
3.3.13	NIST SP 800-82	5.1.1	Stellenwert von IT-Sicherheit bei EVU
3.3.14	Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen (SigG)	5.1.2	Organisatorische Einbindung von ISMS
3.3.15	Telekommunikationsgesetz (TKG)	5.1.2.1	Im Bereich Erzeugung
3.3.16	Geplantes IT-Sicherheitsgesetz der Bundesregierung	5.1.2.2	Im Bereich Netz
3.3.17	BSI-Standards	5.1.2.3	Im Bereich Vertrieb
3.3.17.1	Schutzprofil für die Kommunikationseinheit eines intelligenten Messsystems für Stoff- und Energiemengen (Smart-Meter-Gateway)	5.1.2.4	Verantwortlichkeiten (IT-Abteilung, IT-Sicherheitsbeauftragter etc.)
3.3.17.2	Schutzprofil für das Sicherheitsmodul eines intelligenten Messsystems für Stoff- und Energiemengen	5.1.3	Aufbau des ISMS bei EVU
3.3.18	Weitere	5.1.3.1	Grundverfahren
3.4	Behörden und Verbände	5.1.3.2	Risikomanagement
3.4.1	Bundesverband für Energiemarktdienstleister (BEMD)	5.1.3.3	Sicherheitsvorfallmanagement
3.4.2	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM)	5.1.4	Implementierung des ISMS
3.4.3	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)	5.1.4.1	Maßnahmen für Informationssicherheit
3.4.4	TeleTrusT – Bundesverband IT-Sicherheit e.V.	5.1.4.2	Maßnahmen für Risikobehandlung
3.4.5	Weitere	5.1.4.3	Maßnahmen für Sicherheitsvorfallmanagement
3.5	Aktuelle Diskussionen im Bereich IT und Datenschutz/-sicherheit	5.1.5	Umsetzung von ISMS bei EVU
4	Status quo: IT-Anwendungen und IT-Sicherheit bei EVU	5.1.5.1	Zentrale und dezentrale Leittechnik
4.1	IT-Anwendungen bei EVUs	5.1.5.2	Koppelung von Prozesswelt und IT-Büro-Welt
4.1.1	Büro-IT	5.1.5.3	Wartungskonzepte
4.1.2	Energiedienstleistungen	5.1.5.4	Umsetzungsform: Cloud vs. Hosting
4.1.3	Energiehandel/E-Marktplätze	5.1.5.5	Weitere
4.1.4	Kraftwerke und Speicher	5.1.6	Anforderungen von EVU an ISMS
4.1.5	Netzbetrieb und Netzfürung	5.1.6.1	Anforderungen der EVU an die IT-Systeme und -standards
4.1.6	Smarte Anwendungen	5.1.6.2	Anforderungen an Datensicherheit und Datenzugriff
4.1.6.1	Smart Metering/Smart Grids	5.1.6.3	Bewertungskriterien des ISMS
		5.1.7	Leistungserbringung bei der Einführung von ISMS
		5.1.7.1	Erbringung durch die EVU
		5.1.7.2	Einsatz von Dienstleistern
		5.1.8	Zukünftige Entwicklungen im Bereich ISMS

5.2	Testmanagement	7.7.2	Szenariospezifische Prämissen	8.3.18	prego services GmbH
5.2.1	Stellenwert von Testmanagement bei EVU	7.7.2.1	Entwicklung rechtlicher Rahmenbedingungen	8.3.19	regio iT gesellschaft für informations-technologie mbH
5.2.2	Organisation und Verantwortlichkeiten bei Testmanagementprojekten	7.7.2.2	Einsatz Erneuerbarer Energien und Stabilität der Netze	8.3.20	regiocom GmbH
5.2.3	Ablauf von Testmanagements	7.7.2.3	IT-Einsatz im Energiehandel	8.3.21	rku.it GmbH
5.2.3.1	Vorbereitung (Definition Testfälle, Testpläne etc.)	7.7.2.4	IT-Einsatz in der Erzeugung	8.3.22	RSA Security Inc.
5.2.3.2	Durchführung	7.7.2.5	IT-Einsatz im Netz	8.3.23	SAP Deutschland AG & Co. KG
5.2.3.3	Auswertung der Tests	7.7.2.6	IT-Einsatz im Vertrieb und Verwaltung	8.3.24	secunet Security Networks AG
5.2.4	Umsetzung und Nachfrage von Testmanagement bei EVU	7.7.2.7	Entwicklung des Einsatzes von Customer Self Service und Internet Billing	8.3.25	Solutions GmbH
5.2.4.1	Umsetzung bei der Einführung neuer Software	7.7.2.8	Entwicklung des Einsatzes Smart Metering	8.3.26	Solvvia Billing GmbH
5.2.4.2	Nachfrage nach Testmanagement-Lösungen	7.7.2.9	Entwicklung des Einsatzes von Smart Grids	8.3.27	Steria Mummert Consulting AG
5.2.5	Anforderungen von EVU an Testmanagement	7.7.2.10	Entwicklung des Einsatzes von Elektromobilität	8.3.28	Symantec (Deutschland) GmbH
5.2.5.1	Anforderungen der EVU an die Testmanagementlösungen	7.7.2.11	Entwicklung des Einsatzes von Energiespeichern	8.3.29	VOLTARIS GmbH
5.2.5.2	Wirksamkeit und Bewertungskriterien von Testmanagement	7.7.2.12	Technologische Entwicklung von Automatisierungsanwendungen	8.3.30	Weitere
5.2.6	Leistungserbringung beim Testmanagement	7.7.2.13	Weitere		
5.2.6.1	Erbringung durch die EVU	7.8	Markt und Marktentwicklung bis 2020	9	Trends, Chancen und Risiken
5.2.6.2	Einsatz von Dienstleistern	7.8.1	Gesamtmarkt IT-Sicherheit und Testmanagement im Referenzjahr	9.1	Trends
5.2.7	Zukünftige Entwicklungen im Bereich Testmanagement	7.8.1.1	Status quo Preise ISMS	9.2	Trends im IT-Einsatz bei EVU
5.3	Zusammenfassung	7.8.1.2	Status quo Preise Testmanagement	9.3	Technologie- und Systemtrends
6	Forschungsinstitutionen und Pilotprojekte	7.8.1.3	Einsatz von ISMS und Testmanagement	9.4	Markttrends
6.1	Forschungsinstitutionen	7.8.1.4	Gesamtmarkt IT-Sicherheit und Testmanagement	9.5	Strategietrends
6.1.1	Allianz für Cyber-Sicherheit	7.8.1.5	Markt ISMS nach Teilprozessen (Implementierung, Betriebskosten, Wartung)	9.6	Wettbewerbstrends
6.1.2	Fraunhofer-Institut für Angewandte und Integrierte Sicherheit (AISEC)	7.8.2	Szenariospezifische Marktentwicklung bis 2020	9.7	Chancen und Risiken
6.1.3	Kompetenzzentrum für angewandte Sicherheitstechnologie (KASTEL)	7.8.2.1	Preisentwicklung ISMS	9.8	...für Energieversorger
6.1.4	Nationales Cyber-Abwehrzentrum	7.8.2.2	Preisentwicklung Testmanagement	9.8.1	Vertriebsgesellschaften
6.1.5	Weitere	7.8.2.3	Entwicklung des Einsatzes von ISMS und Testmanagement	9.8.2	Netzgesellschaften
6.2	Forschungs- und Pilotprojekte	7.8.2.4	Entwicklung des Gesamtmarktes für IT-Sicherheit und Testmanagement	9.9	...für IT-Dienstleister und -Hersteller
6.2.1	IT-Sicherheit für Kritische Infrastrukturen – Bundesministerium für Bildung und Forschung	7.8.2.5	Entwicklung des Markt ISMS nach Teilprozessen (Implementierung, Betriebskosten, Wartung)	10	Strategien
6.2.2	Secure eMobility – Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)	7.9	Zusammenfassung	10.1	Strategiedefinition
6.2.3	(SG) ² – Smart Grid Security Guidance (A)	8	Wettbewerb	10.2	Strategische und operative Erfolgsfaktoren
6.2.4	INTEGRA – Smart Grids Modellregion Salzburg (A)	8.1	Wettbewerb in der Energiewirtschaft	10.3	Ausgewählte Strategieoptionen für Energieversorger
6.2.5	Smart Web Grid (A)	8.2	Wettbewerb im Bereich IT-Sicherheit und Testmanagement	10.3.1	Interne Erstellung
6.2.6	“PRECYSE” – Prevention, protection and reaction to Cyber Attacks to Critical Infrastructures (europaweit)	8.2.1	Wettbewerbsstruktur	10.3.2	Fremdvergabe
6.2.7	SPARKS – Smart Grid Protection Against Cyber Attacks	8.2.2	Wettbewerbsintensität	10.3.3	Kooperation mit Energieversorgern/IT-Dienstleistern
6.2.8	HyRiM – Hybrid Risk Management for Utility Providers	8.3	Profile ausgewählter (IT-)Dienstleister und Berater in der Energiewirtschaft	10.3.4	Auftritt als Dienstleister für andere EVU
7	Markt und Marktentwicklung	8.3.1	A/V/E GmbH	10.3.5	Strategiebewertung
7.1	Einleitung	8.3.2	adesso AG	10.4	Ausgewählte Strategieoptionen für IT-Dienstleister
7.2	Methodik und Ziele	8.3.3	arvato Systems perdata GmbH	10.4.1	Full-Service-Angebot
7.3	Szenarioanalyse	8.3.4	Atos IT Solutions and Services GmbH	10.4.2	Spezialisierung
7.4	Übersicht über die Szenarien	8.3.5	BTC Business Technology Consulting AG	10.4.3	Produkt-/Dienstleistungsauswahl
7.5	Marktmodell	8.3.6	Ci CONEXUS GmbH	10.4.3.1	Aufbau eines neuen Geschäftsfeldes
7.6	Markttreiber und Markthemmnisse	8.3.7	Cisco Systems GmbH	10.4.3.2	Prozess- und Leistungsstandardisierung
7.7	Grundannahmen und szenariospezifische Prämissen	8.3.8	CGI Group Inc.	10.4.4	Kundensegmentierung
7.7.1	Grundannahmen für alle Szenarien	8.3.9	COUNT+CARE GmbH	10.4.5	Qualitätsführerschaft
7.7.1.1	Bevölkerungsentwicklung	8.3.10	cronos Unternehmensberatung GmbH	10.4.6	Kostenführerschaft
7.7.1.2	Konjunkturentwicklung	8.3.11	cst energy services GmbH	10.4.7	Strategiebewertung
7.7.1.3	Energiebedarf (Strom/Gas)	8.3.12	DMS GmbH	11	Ausblick
		8.3.13	e.dat GmbH	11.1	Allgemeine Entwicklungen in der Energiewirtschaft
		8.3.14	FACTUR Billing Solutions GmbH	11.2	Entwicklung der Erzeugung
		8.3.15	items GmbH	11.3	Entwicklung der Netze
		8.3.16	LAS GmbH	11.4	Entwicklung im Energievertrieb
		8.3.17	numetris AG	11.5	Entwicklung im IT-Bereich bei EVU
				11.6	Ausblick ISMS und Testmanagement
				12	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis
				12.1	Abbildungsverzeichnis
				12.2	Tabellenverzeichnis

Die Studie wird ca. 500 Seiten umfassen. Aufgrund der laufenden Erarbeitung können sich die Inhalte noch leicht ändern. Inhaltliche Vorschläge können bis zum Ende des Subskriptionszeitraumes aufgenommen werden.

Faxantwort an 0421 . 43 73 0-11

oder per Post an trend:research GmbH • Parkstraße 123 • 28209 Bremen
sowie im Internet unter www.trendresearch.de

- ☐ Hiermit bestellen wir die Potenzialstudie (Nr. 17-0260)
»IT-Sicherheitsmanagement (ISMS) und Testmanagement bei EVU«

zum Preis von EUR 4.800,00

- ☐ und zusätzliche Kopien (je EUR 400,00)
personalisiert auf*

- ☐ Wir bestellen vor dem **16. Mai 2014** und erhalten 10% Subskriptionsrabatt.
- ☐ Als Besteller der Studie sind wir an der Teilnahme an einem Kick-Off-Workshop (siehe rechts) interessiert. (Bitte beachten Sie, dass nur Anmeldungen vor Ablauf des Subskriptionsrabatts berücksichtigt werden können)..... [Für Studienbesteller kostenfrei]
- ☐ Als Besteller der Studie sind wir an einer Vorstellung der Studienergebnisse im Rahmen eines persönlichen Ergebnisworkshops (siehe rechts) interessiert..... [Preis auf Anfrage]
- ☐ Bitte senden Sie uns das **Studienverzeichnis 2014** zu.

So sind wir auf Sie aufmerksam geworden.

- ☐ Erhalt dieser Disposition
☐ per Post
☐ per E-Mail
☐ Internet
☐ Empfehlung durch
☐ Presseartikel in
☐ Sonstiges

* Die mit einem Stern gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Vorname:*

Name:*

Funktion:*

Unternehmen:*

Straße:*

PLZ/Ort:*

Tel./Fax:*

E-mail:*

- ☐ Wir sind **nicht** damit einverstanden, den Newsletter von trend:research zu erhalten.

Datum

Unterschrift/Stempel

trend:research

Trend- und Marktforschungsstudien werden von trend:research aktuell und exklusiv erarbeitet. Umfangreiche eigene (Primär-)Marktforschung, gemischt mit Erfahrungen und Wissen aus liberalisierten Märkten, aufbereitet mit eigener Methodik, führen zu nachvollziehbaren Aussagen mit hohem Wert. Die Schwerpunkte sind Untersuchungen in sich stark wandelnden Märkten, z. B. in den liberalisierten Energie- und Entsorgungsmärkten.

trend:research liefert Studien, Informationen und Untersuchungen an über 90 % der größeren EVU und unterstützt damit existenzielle Entscheidungen – die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.

Kick-Off-Workshop

Im telefonischen Kick-Off-Workshop werden Methodik und Ziele der Studie vorgestellt und eine inhaltliche Fokussierung mit dem teilnehmenden Unternehmen diskutiert.

Ergebnisworkshop

Im Ergebnisworkshop werden die Kernergebnisse der Studie vorgestellt und diskutiert. Eine inhaltliche Fokussierung der Vorstellung für das teilnehmende Unternehmen ist möglich. Der Ergebnisworkshop ermöglicht darüber hinaus durch gezielten und engen Erfahrungsaustausch die Ausgestaltung und Konkretisierung von Lösungsansätzen im eigenen Unternehmen.

Konditionen

Die Potenzialstudie »IT-Sicherheitsmanagement (ISMS) und Testmanagement bei EVU« kostet (persönliches Exemplar) EUR 4.800,00. Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen für EUR 400,00 zur Verfügung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung. Bei Bestellung bis zum **16. Mai 2014** gewähren wir Ihnen einen Subskriptionsrabatt von 10%. Bei gleichzeitiger Bestellung anderer Studien (s. u.) bieten wir Ihnen 10% Mengenrabatt. Die Studie ist ab **August 2014** verfügbar.

Weitere Studien

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

- ☐ **IT-Sicherheit in kritischen energiewirtschaftlichen Infrastrukturen in Deutschland**
geplant, ca. 600 Seiten, EUR 4.700,00
- ☐ **IT-Strategien in der Energiewirtschaft**
geplant, ca. 600 Seiten, EUR 4.700,00
- ☐ **CRM bei Energieversorgern (4. Auflage): Erfolg durch optimierte Kundenbeziehungen**
geplant, ca. 600 Seiten, EUR 4.900,00
- ☐ **IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft (3. Auflage)**
August 2010, 1.313 Seiten, EUR 3.900,00

Weitere Informationen können Sie mit diesem Formular anfordern oder im Internet unter www.trendresearch.de abrufen.

© trend:research, 2014

trend:research
Institut für Trend- und Marktforschung

● Bremen
● Bremerhaven
● Köln
● Stuttgart

● trend:research GmbH ● Parkstraße 123 ● Tel.: 0421 . 43 73 0-0 ● www.trendresearch.de ● Deutsche Bank ● IBAN DE47 2907 0024 0239 0839 00 ● BIC DEUTDE33HAN
● HRB 19961 AG Bremen ● 28209 Bremen ● Fax: 0421 . 43 73 0-11 ● info@trendresearch.de ● Sparkasse Bremen ● IBAN DE77 2905 0101 0008 0284 09 ● BIC SBREDE33HAN