



# IT-OUTSOURCING IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

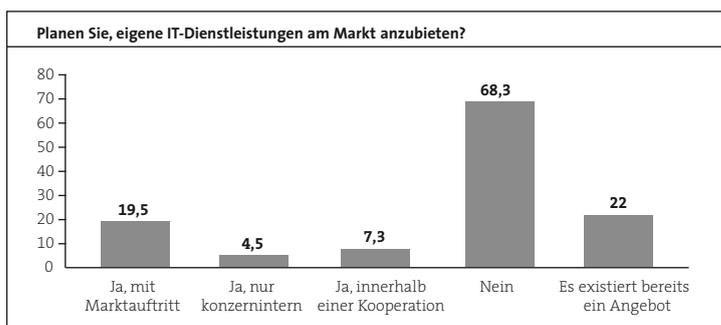
- IT als EVU-Kernkompetenz?
- Sourcing-Modelle und Strategien:  
Outsourcing, Insourcing, Co-Sourcing
- Handlungsoptionen  
Anforderungen / Voraussetzungen
- Markt- für IT-Outsourcing
- Strategien, Trends, Chancen und Risiken
- Praxistipps, Vorgehensweisen, Checklisten
- Prozesse: 36 Einzelprozesse
- Wettbewerbsanalyse: 53 Profile

IT-Outsourcing rückt im Zuge steigender Investitionen in die IT und zunehmender Anforderungen (z.B. durch Legal Unbundling, Marktöffnung 2007,...) sowie der aktuellen Diskussion um Kosten und um IT als eigener Kernkompetenz wieder verstärkt in den Blickpunkt der Versorger. Die Überlegungen der Energieversorger konzentrieren sich momentan auf die Überprüfung des IT-Betriebs und den Vergleich verschiedener Betriebsarten. Das Outsourcing stellt für viele IT-Prozesse eine attraktive Alternative zur Selbsterstellung da.

Diese Studie richtet sich an Versorger, die komplettes oder partielles IT-Outsourcing als Strategieoption wahrnehmen wollen oder sich ihrerseits aktiv am Markt für IT-Dienstleistungen für die Energiewirtschaft positionieren wollen (vgl. Grafik). Gleichermassen zeigt sie IT-Dienstleistern Anforderungen, Entwicklungspotenziale, Märkte und Handlungsoptionen.

Die vorliegende Studie befasst sich mit verschiedenen Fragestellungen:

- Stellt die IT eine EVU-Kernkompetenz dar? Welche Teil-Dienstleistungen können ggf. hiervon ausgenommen werden?
- Wann ist Outsourcing die richtige Lösung?
- Welche Anforderungen stellen die EVU an IT-Dienstleister?
- Welche Skills sind am Markt verfügbar?
- Wie kann der richtige Partner gefunden werden?
- Welche Vorteile und Nachteile ergeben sich durch IT-Outsourcing?
- Welche Herausforderungen sind zu meistern?
- Welche Erfolgsfaktoren sind entscheidend?



value through information.

## ZIEL UND NUTZEN DER STUDIE

Die Studie gibt Antworten auf wichtige Fragen, die im Zusammenhang mit der Umsetzung von IT-Outsourcing als strategischem Wettbewerbselement zu stellen sind.

Ausgehend von der aktuellen Wettbewerbssituation, besonders dem Kostendruck, werden Anforderungen an Dienstleister und Services beschrieben. Ausgehend einerseits von den IT-Prozessen und andererseits den EVU-Funktionsbereichen werden IT-Dienstleistungen - wie beispielsweise das Hosting des Internetauftritts oder die Abrechnungssoftware - hinsichtlich ihrer Eignung zum IT-Outsourcing und ihres Bedarfs bei Energieversorgern betrachtet.

Damit wird aufgezeigt, in welchen Prozessen einerseits ein Energieversorger den Hebel ansetzen kann, um die eigenen Kernkompetenzen inhaltlich und organisatorisch durch gezielte systematische Zusammenarbeit mit Externen für den Wettbewerb fit zu machen und so selbst zu den kommenden Gewinnern zu zählen. Für den externen Dienstleister zeigt die Studie mögliche Ansatzpunkte für Produkte / Services und deren Erfolgsaussichten bei EVU.

Damit wird es für beide Akteure möglich, gezielt eine eigene fundierte Strategie abzuleiten, die wichtigen Anwendungen, Prozesse und Kernkompetenzen zu benennen und marktfähig zu gestalten.

# Investieren Sie jetzt in die Zukunft, ...



### NUTZEN DER STUDIE:

Die Studie bietet für Energieversorger einen fundierten Einblick in die verschiedenen IT-Sourcingoptionen auf Basis von IT- und EVU-Prozessen und analysiert den jeweiligen Nutzen und die Hindernisse des IT-Outsourcing. Es werden die Geschäftsprozesse hinsichtlich ihrer Outsourcing-Ansatzpunkte und Potenziale bewertet und Möglichkeiten zum Vorgehen für eine Umsetzung in Form von Handlungsempfehlungen, Vorgehensweisen, beispielhaften Auswahlkriterien oder zwingend zu berücksichtigenden Aspekten im IT-Outsourcing gegeben. Dies erlaubt dem Leser, einen Überblick über seine Handlungsoptionen innerhalb der eigenen Prozesse zu gewinnen, seine eigenen Auffassungen in die Studienergebnisse einzubinden und durch die aufgeführten Strategieoptionen sowie Trends, Chancen und Risiken zu ergänzen, um dadurch zu eigenen Schlussfolgerungen zu gelangen.

Für IT-Dienstleister stellt die Studie die Anforderungen der potenziellen Kunden an Unternehmen und Produkte dar, zeigt vorhandene Bedarfe auf und beschreibt den Markt für verschiedene IT-Leistungen. Die Darstellung des Wettbewerbs ermöglicht eine bessere Einsicht in die Entscheidungsgrundlage bei EVU, zeigt die jeweiligen Vorteile und Nachteile von branchenspezifischen und branchenneutralen Anbietern auf und schätzt Umfang und Intensität des IT-Outsourcingwettbewerbs in der Energiewirtschaft ein.

Damit ermöglicht die Studie eine Überprüfung der bisherigen eigenen Strategie und ihrer Umsetzung und eine zielgerichtete Fokussierung auf spezielle Prozessveränderungen und -anpassungen im Hinblick auf den liberalisierten Wettbewerb. Dies führt zu handfesten und nachweisbaren Erfolgen.

## 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 für die Potenzialstudie ca. 100 strukturierte Interviews mit folgenden Zielgruppen ein:

- Energieversorgungsunternehmen
- IT-Dienstleister/Systemhäuser
- Weitere Dienstleister und Berater

Die dargestellten Anforderungen und Märkte und deren Entwicklungen werden mit Hilfe der o.g. Interviews und Expertengespräche erhoben. Die Auswertung der Anforderungen und Erwartungen führt zu abgesicherten Aussagen über Markt, Trends, Dienstleistungen und Wettbewerb sowie Strategien im liberalisierten Markt.

Mit Hilfe einer multivariaten Trend-Impact-Analyse™ werden diese Daten und Informationen quantifiziert und in einer wissenschaftlichen Datenbank konzentriert. Daraus werden u.a. Szenarien gebildet und entsprechende Prognosen generiert



### AN WEN SICH DIE STUDIE RICHTET:

Die Potenzialstudie hilft Energieversorgungsunternehmen bei der Entscheidung zum IT-Outsourcing oder zur Gründung und Positionierung einer eigenen IT-Gesellschaft. Auch IT-Dienstleister in unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern (Full-Service, Abrechnung, Kundenservice, Webhosting usw.) profitieren von der Studie durch die Einschätzung zukünftiger Potenziale in der Energiewirtschaft, die einen Aufbau bzw. eine Anpassung des eigenen Angebotes bzw. der eigenen Maßnahmen im Zuge einer Erweiterung der Marktposition ermöglicht. Der Nutzen ergibt sich für Vorstände, Geschäftsführung, Strategie-, Unternehmens- und Konzernplanung sowie die IT-Abteilung ebenso wie für IT-Beauftragte in den verschiedenen Abteilungen. Auf Seiten der Dienstleister profitieren vor allem Geschäftsführung, Vertrieb und Marketing von den Studienergebnissen.

## IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft Potenzialstudie

## IT-OUTSOURCING IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

### Inhalt der Studie

<b>1</b>	<b>Management Summary</b>	<b>20</b>
<b>2</b>	<b>Allgemeine Grundlagen</b>	<b>38</b>
2.1	Einleitung, Methodik	38
2.1.1	Einleitung	38
2.1.2	Methodik	39
2.2	Ziele und Nutzen der Studie	41
2.3	Begriffsdefinitionen, Abgrenzungen	43
2.3.1	Outsourcing	43
2.3.2	Co-Sourcing	47
2.3.3	Insourcing	47
2.3.4	IT-Systeme	49
2.3.5	IT-Abteilung	49
2.3.6	Weitere	49
2.4	Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft	50
2.4.1	Technologische Rahmenbedingungen	53
2.4.2	Systemtechnische Rahmenbedingungen	55
2.4.3	Rechtliche Rahmenbedingungen:	55
2.4.4	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen	58
2.5	Identifikation des Handlungsbedarfs	59
<b>3</b>	<b>Sourcing-Modelle: In-, Out- und Co-Sourcing?</b>	<b>62</b>
3.1	Gegenüberstellung, Vorteile, Nachteile	62
3.1.1	Outsourcing	62
3.1.2	Insourcing	65
3.1.3	Co-Sourcing	67
3.2	Nutzen, Potenziale	70
3.3	Erfahrungen, Erfolge, Misserfolge	72
3.4	Eignung, Zielsetzung	74
3.4.1	Outsourcing	74
3.4.2	Co-Sourcing	75
3.4.3	Insourcing	76
3.5	Bedarfsanalyse	77
3.5.1	Outsourcing	77
3.5.2	Co-Sourcing	78
3.5.3	Insourcing	78
3.6	Benchmarking	80
3.6.1	Probleme und Grenzen des Benchmarking	81
3.7	Alternativen im Partnering: Kooperationen, Netzwerke, strategische Partnerschaften in der IT	83
3.7.1	Definition und Zielsetzung	83
3.7.2	Vor- und Nachteile von Partneringstrategien	84
3.7.3	Kooperationsformen und geeignete Bereiche	85
3.7.4	Aktuelle Entwicklung	89
3.7.5	Chancen und Risiken	90
<b>4</b>	<b>Anwenderanforderungen</b>	<b>94</b>
4.1	Anforderungen von Energieversorgern	94
4.1.1	Anforderungen an den Dienstleister	95
4.1.2	Anforderungen an die Dienstleistung	100
4.2	Identifikation von Problembereichen	103
4.3	Voraussetzungen für ein IT-Outsourcing	108
4.4	IT als EVU-Kernkompetenz?	112
<b>5</b>	<b>Prozessbetrachtung: IT als Querschnittsfunktion</b>	<b>118</b>
5.1	Organisatorische Einbindung der IT bei EVU	120
5.2	Funktionelle Einbindung d. IT bei EVU	124
5.3	Outsourcingmöglichkeiten in der IT auf Prozessebene	126
5.3.1	Beratung	127
5.3.2	Infrastrukturaufbau	130
5.3.3	Lizenzierung / Softwareverteilung	132

# ... denn Wissen entscheidet.

## WIRTSCHAFT

5.3.4	Installation / Implementierung / Customizing	135	6.11	Komplettoutsourcing	237	8.5.15	Items GmbH	387
5.3.5	(Eigen-)Entwicklung von Software	138	<b>7</b>	<b>Markt für IT-Outsourcing in der EVU 240</b>		8.5.16	Itebo GmbH	389
5.3.6	Application Service Providing (ASP)	141	7.1	Methodik: Szenarioanalyse	240	8.5.17	Itec Solingen GmbH	392
5.3.7	Hosting	145	7.2	Grundannahmen und Prämissen für drei Szenarien	244	8.5.18	MetaCount GmbH	394
5.3.8	Rechenzentrums-Management	147	7.2.1	Einschätzung des Marktes durch die IT-Dienstleister	247	8.5.19	Neutrasoft GmbH & Co. KG	396
5.3.9	Betriebs- / Systemmanagement	149	7.2.2	Übersicht über wichtige Prämissen	250	8.5.20	nordIT GmbH	398
5.3.10	Enterprise Application Integration	151	7.2.3	Szenario 1: Langsame Entwicklung	252	8.5.21	Orga GmbH	400
5.3.11	Systemwartung	153	7.2.4	Szenario 2: Beschleunigte Entwicklung im IT-Outsourcing (Referenzszenario)	257	8.5.22	Perdata GmbH	402
5.3.12	Support für Front Office / Desktop, Server, Netzwerk	155	7.2.5	Szenario 3: IT-Outsourcing als erste / beste Option	261	8.5.23	Prego services GmbH	404
5.3.13	Schulung / Anwendertrainings	157	7.3	Identifikation der Bedarfsfaktoren	265	8.5.24	Rku.it GmbH	406
5.3.14	E-Learning	159	7.4	Identifikation der Bedarfsträger	268	8.5.25	RSP GmbH	409
5.3.15	Internet / Intranet / Extranet	161	7.5	Markt für IT-Outsourcing	270	8.5.26	RWE Systems AG	411
5.3.16	Portalservices / Enterprise Information Portals	163	7.5.1	Gesamtmarkt für IT	271	8.5.27	Schleupen AG	414
5.3.17	Sicherheit	165	7.5.2	Gesamtmarkt für IT-Outsourcing	274	8.5.28	SIV AG	417
5.3.18	Backup-/ Recovery Services	167	7.5.3	Marktsegmente nach Szenarien	277	8.5.29	Somentec Software AG	419
5.3.19	Monitoring	169	7.5.4	Marktsegmente nach Bereichen	279	8.5.30	Synergo GmbH	421
5.3.20	Applikationsverwaltung	171	7.6	Wettbewerberentwicklung	282	8.5.31	Vattenfall Europe Information Services GmbH	423
5.3.21	File- / Printservices	172	7.7	Markteintrittsbarrieren	284	8.5.32	Wilken GmbH	426
5.3.22	Kommunikationssysteme / Messaging	174	7.8	Entwicklungspotenziale	286	<b>9</b>	<b>Trends, Chancen, Risiken im IT-Outsourcing</b>	<b>429</b>
5.3.23	Community Solutions	176	<b>8</b>	<b>Wettbewerbsanalyse: Wettbewerb und Anbieter im IT-Outsourcing</b>	<b>291</b>	9.1	Trends	429
5.3.24	Web Casting Solutions	178	8.1	Entscheidungsfaktoren von Energieversorgern	292	9.1.1	Anwendertrends	429
5.3.25	Collaborative Services	180	8.2	Entwicklung des Wettbewerbs im IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft	299	9.1.2	Anbieter- / Produkttrends	431
5.3.26	Enterprise Ressource planning (ERP)	181	8.3	Branchenneutral versus branchenspezifisch	301	9.1.3	Wettbewerbstrends	432
5.3.27	Mobile Services (PDA, Laptop, Mobiltelefone, usw.)	183	8.4	Wettbewerbsprofile von branchenneutralen IT-Dienstleistern /-Beratern	304	9.1.4	Markttrends	433
5.3.28	Content Management & Content Brokering / Syndication	184	8.4.1	Accenture	304	9.1.5	Strategietrends	434
5.3.29	Knowledge Management / Knowledge Retrieval	186	8.4.2	AC Service AG	307	9.2	Chancen und Risiken	435
5.3.30	Business Process Management	188	8.4.3	Alldata Systems GmbH	309	9.2.1	Für Energieversorger	435
5.3.31	IT-Projektmanagement	190	8.4.4	Bearingpoint GmbH	311	9.2.2	Für branchenspezifische IT-Dienstleister	437
5.3.32	Energiedatenmanagement (EDM)	192	8.4.5	CSI Gruppe	314	9.2.3	Für Branchenneutrale IT-Dienstleister	439
5.3.33	Dokumentenmanagement	195	8.4.6	CSC Ploenzke AG	316	<b>10</b>	<b>Strategieoptionen der EVU</b>	<b>442</b>
5.3.34	E-Shop Management / Katalog-Management	197	8.4.7	EDS Corporation	318	10.1	Grundlegende Positionierung: Make or Buy in der IT?	443
5.3.35	E-Payment Solutions	199	8.4.8	FIS-ASP GmbH	322	10.2	IT-Outsourcingstrategien für EVU	446
5.3.36	Site Tracking / Reporting	201	8.4.9	hansecom	324	10.2.1	Multi versus Single Partner-Lösung	448
5.3.37	Weitere	203	8.4.10	Hewlett Packard	326	10.3	Angebotstrategien für Dienstleister	453
<b>6</b>	<b>IT-Outsourcing nach EVU- (Funktions-) Bereichen</b>	<b>205</b>	8.4.11	IBM GmbH	329	<b>11</b>	<b>Ausblick</b>	<b>456</b>
6.1	Überblick	206	8.4.12	Logica GmbH	332	11.1	Die Energiewirtschaft in 2005, 2010 und 2020	457
6.2	Erzeugung / Bezug	208	8.4.13	Plaut Consulting GmbH	334	11.1.1	Energiewirtschaft in 2005	459
6.3	Beschaffung und Materialwirtschaft	209	8.4.14	Promos Consult GmbH & Co. KG	336	11.1.2	Energiewirtschaft in 2010	461
6.3.1	Prozessbetrachtung	209	8.4.15	Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH	308	11.1.3	Energiewirtschaft in 2020	462
6.3.2	Datenverwaltung	210	8.4.16	SAP Systems Integration AG	340	11.2	Selbsterstellung oder Outsourcing?	463
6.3.3	E-Procurement	211	8.4.17	SPE Unternehmensberatung GmbH	343	11.3	Die zukünftige Entwicklung im Outsourcing	464
6.3.4	Kommunikationsinfrastruktur	212	8.4.18	T- Systems International GmbH	345	11.4	Die zukünftige Entwicklung im IT-Outsourcing	465
6.4	Stromhandel	213	8.4.19	VEDA GmbH	348	11.5	Handlungsfelder	467
6.4.1	Prozessbetrachtung	213	8.4.20	Vodafone information systems GmbH	350	11.6	Herausforderungen	469
6.4.2	Anforderungen an die IT und den IT-Dienstleister	215	8.4.21	ZEDA GmbH & Co. KG	352	<b>12</b>	<b>Praxistipps</b>	<b>471</b>
6.4.3	Kommunikationssysteme	216	8.5	Wettbewerbsprofile von branchenspezifischen IT-Dienstleistern	354	12.1	Einleitung, Ziel und Nutzen des Kapitels	471
6.4.4	Stromhandelssysteme	217	8.5.1	AOV GmbH	354	12.2	Handlungsempfehlungen für Energieversorger	473
6.5	Netze	218	8.5.2	AKDB	357	12.3	Identifikation von Entscheidungsproblemen	474
6.6	Abrechnung und Zählerwesen	220	8.5.3	BadenIt GmbH	360	12.4	Vorgehensweise bei der Partnerwahl	475
6.6.1	Prozessbetrachtung	220	8.5.4	Business Technology Consulting AG	362	12.5	Kriterien zur Partnerwahl	479
6.6.2	Zählerauslese	221	8.5.5	Command AG	365	12.6	Do's und Dont's für Energieversorger	480
6.6.3	Rechnungserstellung	222	8.5.6	Cronos Business Service	367	12.7	Handlungsempfehlungen für IT-Outsourcingdienstleister	482
6.6.4	Zahlungskontrolle und Mahnwesen	222	8.5.7	Cursor Software AG	370	12.8	Do's und Dont's für IT-Outsourcingdienstleister	484
6.6.5	Einsatz mobiler Geräte	223	8.5.8	doit GmbH	372			
6.6.6	Kundenservice	223	8.5.9	EnBW Service GmbH	374			
6.6.7	Internetbilling	224	8.5.10	ESC GmbH & Co. KG	376			
6.6.8	Vor- und Nachteile des Outsourcings	224	8.5.11	Factur Billing Solutions GmbH	378			
6.7	Vertrieb und Marketing (CRM)	227	8.5.12	FIStec AG	380			
6.7.1	Prozessbetrachtung	227	8.5.13	GISA GmbH	382			
6.7.2	Vorteile und Nachteile des Outsourcings	229	8.5.14	Is:energy GmbH	384			
6.8	Energiedatenmanagement	232						
6.9	Help desk	235						
6.10	Benutzerschnittstelle	236						

Die vorliegende Studie umfasst ca. 500 Seiten. Aufgrund der laufenden Aktualisierungen können sich die Seitenzahlen noch leicht ändern.

## 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. 05-1006)  
**»IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft«**  
 zum Preis von EUR 2.900,00  
 und  zusätzl. Kopien (je EUR 300,00)  
 - alle Preise zzgl. gesetzlicher MwSt. -

Bitte senden Sie uns Informationen zu weiteren Studien (s.u.). Ggfs. erhalten wir Mengenrabatt.

Bitte senden Sie uns weitere Informationen zu trend:research.

ADRESSE	
FIRMA	
NAME	
FUNKTION	
E-MAIL	
STRASSE	
PLZ/ORT	
INTERNET	
TEL./FAX	
Datum	Unterschrift / Stempel
06-05002	

### TREND:RESEARCH

trend:research unterstützt die Unternehmen beim Wandel in liberalisierten Märkten. Dazu werden Trend- und Marktforschungsstudien aktuell und exklusiv erarbeitet, für einzelne oder mehrere Auftraggeber. Umfangreiche eigene (Primär-) Marktforschung, gemischt mit Erfahrungen und Wissen aus liberalisierten Märkten und dessen dosierter Transfer, aufbereitet 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 Untersuchungen an über 80% der größeren EVUs und unterstützt damit existentielle Entscheidungen - die Referenzliste erhalten Sie auf Anfrage.



### KONDITIONEN

Die Potenzialstudie »IT-Outsourcing in der Energiewirtschaft« kostet 2.900,00 EUR (persönliches Exemplar).

Zusätzliche Kopien (Verwendung nur innerhalb des Unternehmens) stellen wir Ihnen zu 300,00 EUR pro Kopie zur Verfügung. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungsweise ist per Überweisung oder Scheck innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.



### WEITERE STUDIEN

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

- Brennstoffzellen in der stationären Energieversorgung, 2. Auflage**, 05/03, ca. 500 S., EUR 3.300,00
- Der Markt für Contracting in Deutschland bis 2010**, 04/03, ca. 600 S., EUR 5.500,00
- Mobile IT-Anwendungen in der Energiewirtschaft**, 02/03, 600 S., EUR 2.400,00
- Mikroturbinen i. d. Praxis**, 04/03, ca. 300 S., EUR 3.800,00
- Der Markt für Abrechnungsdienstleistungen in der Energiewirtschaft**, 06/03, ca. 400 S., EUR 3.300,00
- Shared Services in der Energiewirtschaft**, 01/03, 430 S., EUR 2.400,00
- Emissionshandel**, 05/03, ca. 250 S., EUR 1.500,00
- SAP - was nun?**, 01/03, 495 S., EUR 2.900,00
- CRM bei EVU 2003, 2. Auflage**, 11/02, 535 S., EUR 2.900,00
- Kundenbindung und Kundenrückgewinnung in der Energiewirtschaft, 2. Auflage**, 11/02, 620 S., EUR 2.200,00
- Partnering: Kooperationen, Netzwerke und strategische Partnerschaften**, 2 Module, 09/02, 656 S., EUR 2.400,00/3.200,00
- Multi Utility 2002**, 08/02, 1134 S., EUR 3.200,00
- Neue Gaszählertechnologien**, 06/02, 506 S., EUR 2.900,00
- Outsourcing: Zählerwesen, Abrechnung und Kundenservice**, 04/02, 530 S., EUR 2.400,00
- Neue Vertriebswege in der Energiewirtschaft**, 03/02, 565 S., EUR 2.500,00

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