

Self Storage Dienst – erste Erfahrungen

09. Dezember 2013

Wien, Palais Liechtenstein

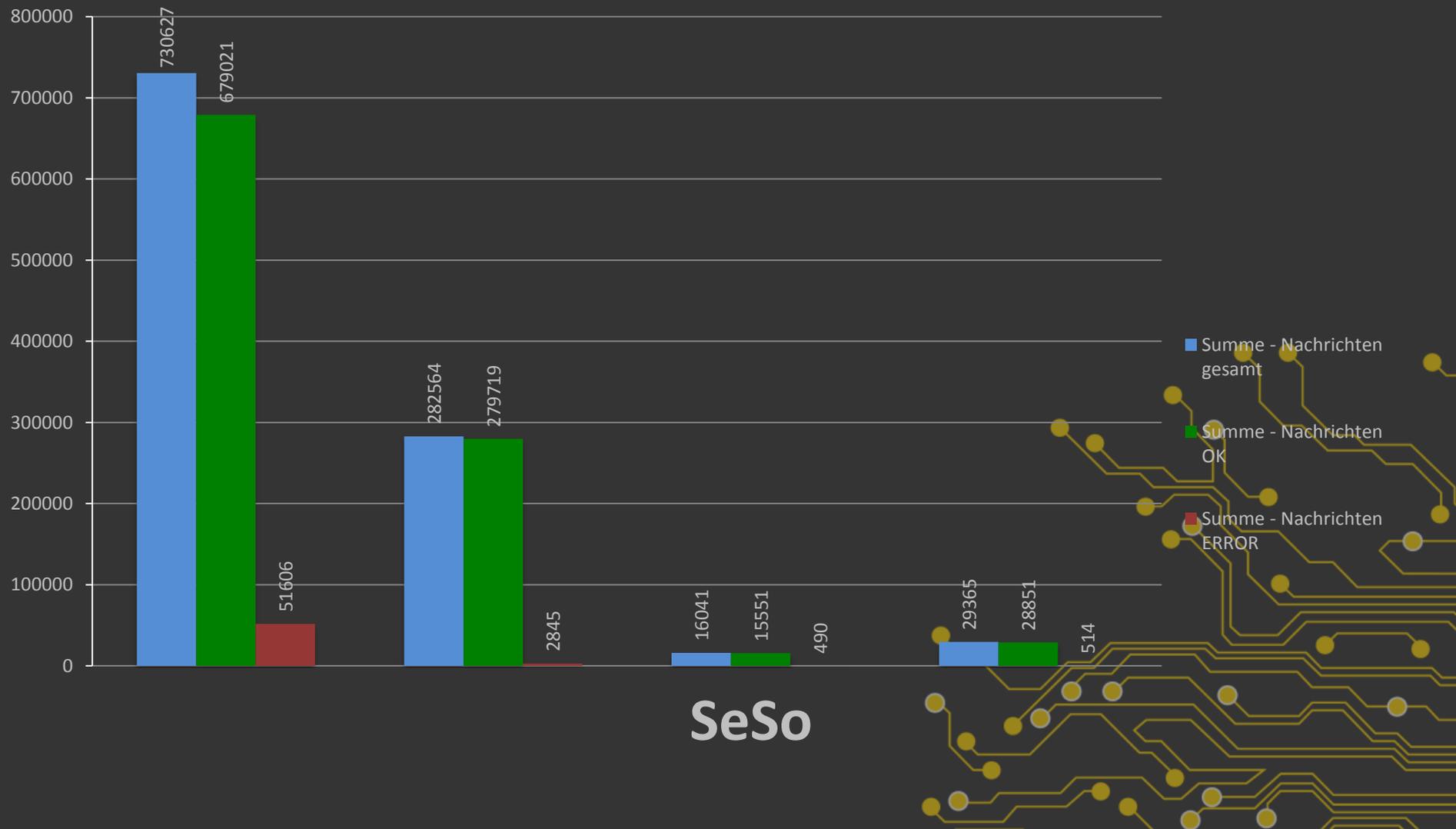


Agenda

- 🌀 Erste Erfahrungen der Verrechnungsstellen
- 🌀 Status Self Storage - Dienst
- 🌀 Auswertung Fragebogen
- 🌀 Geplante Entwicklungen vs. Marktteilnehmerwünsche
- 🌀 Diskussion



Erste Erfahrungen Verrechnungsstellen



Erste Erfahrungen Verrechnungsstellen

- ⌚ Grund für verhältnismäßig viele Probleme bei Übertragung über ENERGYlink: Fehler im SeSo werden direkt an ENERGYlink gemeldet; Umstellung auf asynchron → Reduzierung der Fehler gegen 0 am ENERGYlink
 - ⌚ Viele ENERGYlink-Kundenserviceanfragen aufgrund von Problemen durch andere Marktteilnehmer verursacht
 - ⌚ Erste Entwicklungen des Self Storage um Fehler der anderen Marktteilnehmer verarbeiten zu können
- Keine der aufgetretenen Fehler in der Testphase aufgetaucht

Status Self Storage - Dienst

Nutzung Marktteilnehmer
Auslieferungen
Funktionalitäten
Probleme
TO DOs bis Ende 2013



Nutzung Marktteilnehmer

- 🌀 Circa ein Viertel aller Marktteilnehmer nutzen Self Storage Dienst
- 🌀 Nutzung durch Lieferanten und Netzbetreiber
- 🌀 Nutzung für die Sparten Strom und Gas



Unsere derzeitigen Aufgaben

- 🌀 Registrierung neuer Marktteilnehmer
 - 🌀 Unterstützung bei Kommunikationsproblemen
 - 🌀 Unterstützung Self Storage
 - 🌀 Unterstützung Marktteilnehmer bei Anbindung
 - 🌀 Kommunikation mit Oesterreichs Energie
- 

Erweiterungen seit dem GO LIVE

- 🌀 Laufende Anpassungen aufgrund von neuen Anforderungen und Problemen:
 - 🌀 Performancesteigerung
 - 🌀 Behebung prozessualer Probleme
 - 🌀 Diverse Darstellungsprobleme
 - 🌀 Übersetzungen auf Deutsch
 - 🌀 Erweiterung der Informationen zu allen Prozessen

 - 🌀 Weitere Anpassungen und Entwicklungen sind in Planung
 - 🌀 Auslieferungen
 - 🌀 Funktionalitäten
 - 🌀 Probleme
 - 🌀 TO DOs bis Ende 2013
- 

Auslieferungen

🌀 Auslieferungsprozedere:

- 🌀 Entwicklungssystem
- 🌀 Internes Testsystem
- 🌀 Abnahme
- 🌀 Allgemeines Testsystem
- 🌀 Produktivsystem

🌀 Auslieferungen ENERGYlink und Self Storage:

- 🌀 24.10.2013
- 🌀 28.11.2013
- 🌀 10.12.2013
- 🌀 Weitere Release noch vor Weihnachten



Probleme der Self Storage Kunden

⌚ Unterscheidung in:

- ⌚ Kommunikationsprobleme: Übertragung zum ENERGYlink nicht OK bzw. vom ENERGYlink an Empfänger
- ⌚ Self Storage Probleme: Probleme mit den Funktionalitäten des Self Storage
- ⌚ Datensatzprobleme: inkorrekte Stammdaten beim Upload bzw. falsche Eingaben im Self Storage

Kommunikationsprobleme

- ❌ Zwei Arten von Fehlern:
 - ❌ Nachricht am ENERGYlink abgelehnt: 99% Zertifikatsproblem bzw. falsche Eingabe des Empfängers
 - ❌ Nachricht kann nicht an Empfänger zugestellt werden bzw. antwortet mit Fehler

Im zweiten Fehlerfall sendet der ENERGYlink eine TE01 (Technische Fehlernachricht) mit dem „allgemeinen“ Inhalt „Marktnachricht inhaltlich nicht in Ordnung“ → genaue Details zu dem Problem finden Sie derzeit nur am ENERGYlink in den Details der Nachrichtenübertragung



Lösung der Kommunikationsproblem

In beiden Fällen finden Sie im Self Storage im Prozessmonitor den Hinweis mit entsprechendem Symbol

	Aktion	Prozess	Info	Status	Änderungsdatum	Bearb
	Auswählen ▾	VOL		Mögliche Fehlerme	04.12.2013 14:32	04.1

Mit Klick auf das Symbol sehen Sie die Fehlermeldung

der Prozess kann manuell abgebrochen werden und neu gestartet werden (es erfolgt keine automatische Aktion)

→ In diesem Fall müssen Sie handeln!!

Probleme Self Storage

- ❗ Sofern Probleme auftreten (falsche Anzeige, falscher Prozess, etc.) bitten wir um sofortige Mitteilung per Telefon bzw. Kundenservice-Email
- ❗ Das Kundenservice prüft den Fehler und erstellt gegebenenfalls ein Ticket beim IT-Anbieter mit entsprechender Priorisierung
- ❗ Entwicklungsplan wird wöchentlich besprochen und neue Fehler entsprechend Auslieferungen zugeordnet

Datensatzprobleme

- ❌ Upload komplett fehlerhaft: Felder im Excel falsch befüllt
- ❌ Upload teilweise fehlerhaft (einzelne ZPs nicht importiert): normalerweise falsche Eingabe von Kündigungsdaten → *Update des Importberichts im Self Storage in der Version vor Weihnachten*
- ❌ Start von ANM Prozessen: Der Datensatz darf keinen gültigen Vertrag haben → im Excel ein Datum in der Vergangenheit bei "Versorgungsbeginn" und "Versorgungsende" eintragen zb 01.01.2001/02.01.2001
- ❌ Start von Prozesse direkt auf der Oberfläche (ohne Stammdaten): nur möglich bei ANL, ZPID und BINKUN → Rücksichtnahme auf Feldlängen und Werte → *Update Self Storage Überprüfungslogik bereits erfolgt*

TO DOs bis Ende 2013

- 🌀 Detaillierte Beschreibung des Self Storage
- 🌀 Detaillierte Beschreibung des ENERGYlink
- 🌀 Auslieferung neuer Versionen
- 🌀 Planung für das erste Quartal
- 🌀 Diskussion über neue Verordnung



Auswertung Fragebogen



Fragebogen

Aussendung an alle Self Storage-Benutzer

 Feedback von Benutzern:

-  Probleme
-  Nutzerverhalten
-  Benutzerfreundlichkeit
-  Gewünschte Funktionen
-  Kundenservice



 Weiterentwicklungen Self Storage



Abschnitt 1: Prozesse Allgemein

„...Bitte bewerten Sie im Allgemeinen die neuen Prozesse hinsichtlich der Wechselverordnung 2012. Bewerten Sie hier bitte noch nicht die Umsetzung und Bearbeitungsmöglichkeiten im Self Storage, dieser Punkt wird an einer späteren Stelle abgefragt.“



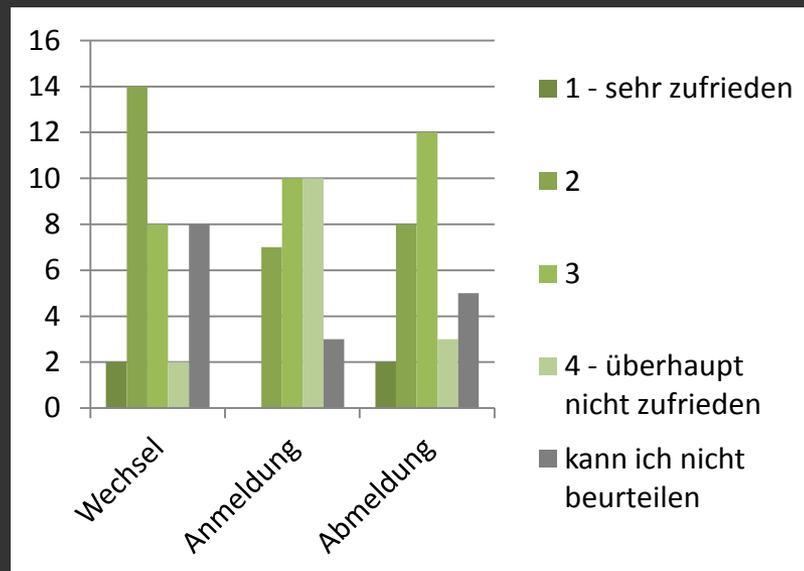
„Wie zufrieden sind Sie mit dem neuen Prozessen?“

Anmerkungen:

- ☞ „Kündigung verpflichtend über die Plattform“
-> kann nicht von ECA verordnet werden
- ☞ „Endverbraucheridentifikation: Prüfung zum Teil zu streng: Firmenwortlaute, Doppelnamen,...“
- ☞ „ANL ohne ZP praktisch unmöglich“
- ☞ -> OeE prüft zur Zeit phonetische Suche
- ☞ Unterschiedliche Darstellung im SeSo und ENERGYlink
-> Bedingt durch das Konzept des ENERGYlinks

Ergebnisse:

Bewertung:	1	2	3	4	Ø	k.A.	Gesamt
Wechsel	2	14	8	2	2,5	8	34
Anmeldung	0	7	10	10	3,4	3	30
Abmeldung	2	8	12	3	2,6	5	30



„Stellen die neuen Prozesse eine Verbesserung dar?“

Anmerkungen:

-  „Die neuen Prozesse An- und Abmeldung sind ein wesentlicher Mehraufwand.“
-  „...macht auch Sinn, dass die Prozesse in der Branche vereinheitlicht sind“
-  „Erhöhter Zeitaufwand“

Ergebnisse:

	Anteil	Anzahl
Ja	29,4%	10
Gleich wie vorher	5,9%	2
Nein	44,1%	15
k.A.	20,6%	7



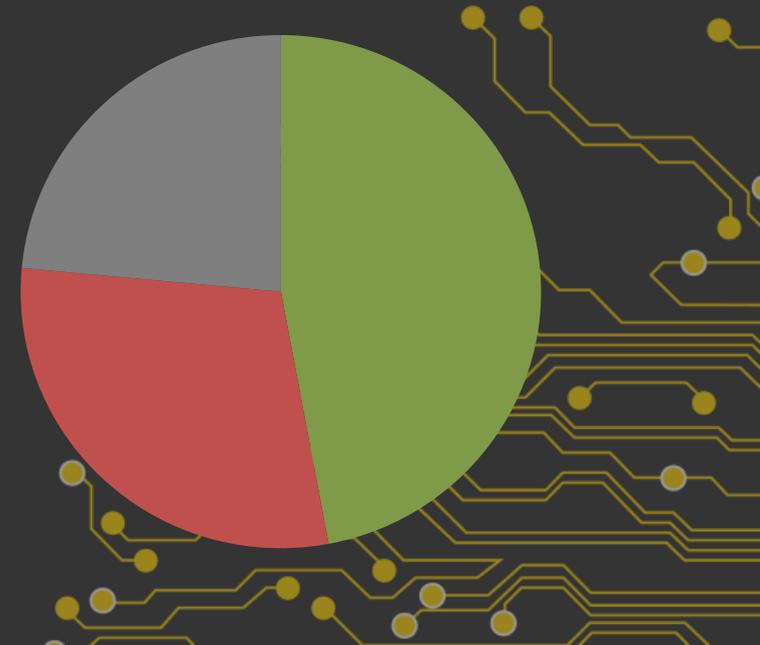
„Hätte die Einführung der neuen Prozesse zu einem späteren Zeitpunkt als dem 02.10.2013 erfolgen sollen?“

Anmerkungen:

-  „Viel zu kurze Testphase. Sehe derzeit noch keinen effektiven Nutzen für den Endverbraucher!!!“
-  „Das System hat von 1.1.2003 - 1.10.2013 wunderbar funktioniert, warum wurde es geändert?“
-> keine Erfüllung der 3 Wochenfrist, geringe Sicherheit, wenig Automatisierung

Ergebnisse:

	Anteil	Anzahl
Ja	47,1%	16
Nein	29,4%	10
k.A.	23,5%	8



Zusammenfassung: Prozesse allgemein

- ❌ Ablauf der Prozesse eher unzufriedenstellend, besonders Anmeldeprozess
- ❌ Wunsch Kündigung auch über ENERGYlink abzuwickeln
- ❌ Endverbraucheridentifikation schwierig
- ❌ Erhöhter Zeitaufwand



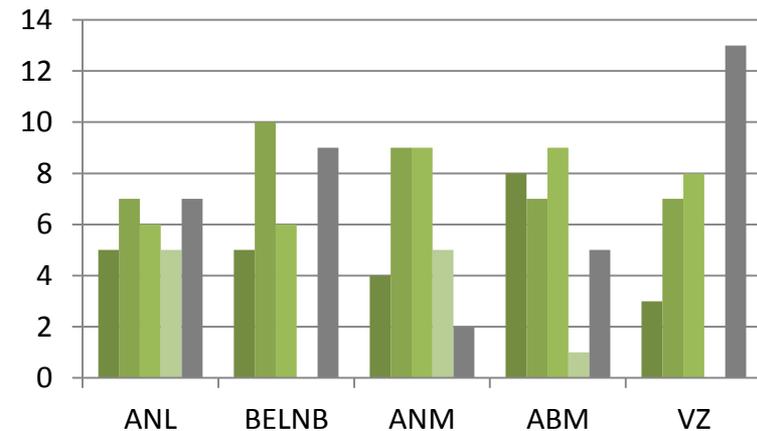
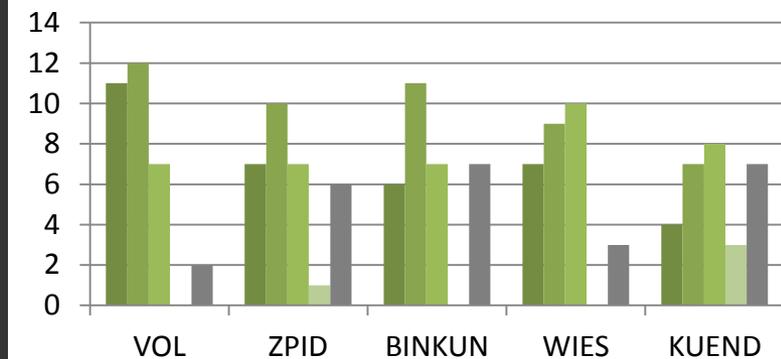
Abschnitt 2: **Detailfragen zu Prozessen**



„Wie verständlich sind die neuen Prozesse laut Wechselverordnung 2012?“

Ergebnisse:

Bewertung:	1	2	3	4	Ø	k.A.
Vollmachtsübermittlung (VOL)	11	12	7	0	1,9	2
Zählpunkts- und Endv... (ZPID)	7	10	7	1	2,1	6
Bindungs- und Künd... (BINKUN)	6	11	7	0	2,0	7
Wechsel (WIES)	7	9	10	0	2,1	3
Kündigung (KUEND)	4	7	8	3	2,5	7
Anlagenabfrage (ANL)	5	7	6	5	2,5	7
Belieferungswunsch (BELNB)	5	10	6	0	2,0	9
Anmeldung (ANM)	4	9	9	5	2,6	2
Abmeldung (ABM)	8	7	9	1	2,1	5
Vertragsloser Zustand (VZ)	3	7	8	0	2,3	13



■ 1 - sehr verständlich
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4 - sehr unverständlich
 ■ k.A.

„Wie verständlich sind die neuen Prozesse laut Wechselverordnung 2012?“

🕒 Anmerkungen:

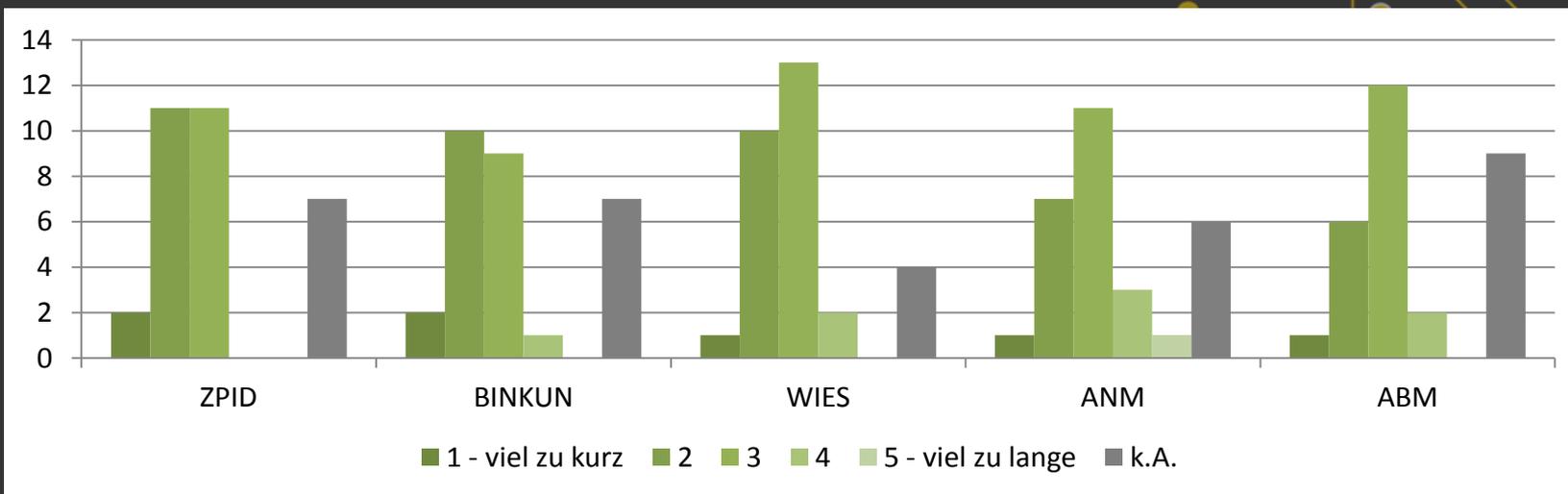
- 🕒 Problem ANM-Prozess (Daten vom Netzbetreiber)
-> ANL vorher durchführen



„Wie zufrieden sind Sie mit den neu definierten Prozessen hinsichtlich der Dauer?“

Ergebnisse:

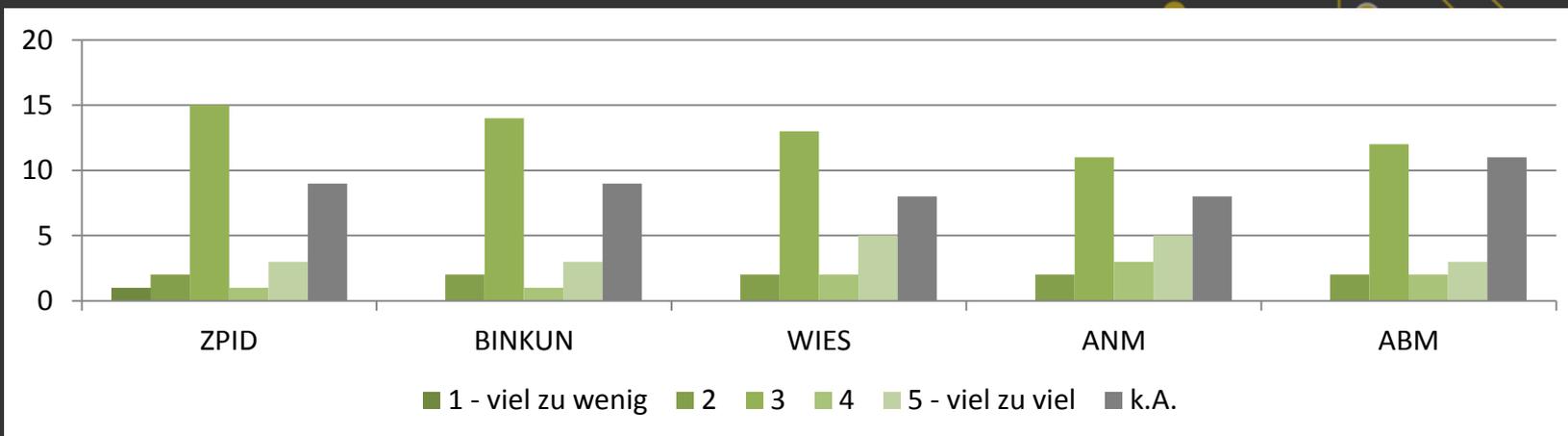
	Bewertung:					Ø	k.A.	Gesamt
	1	2	3	4	5			
Zählpunkts- und Endverbraucheridentifikation (ZPID)	2	11	11	0	0	2,4	7	31
Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage (BINKUN)	2	10	9	1	0	2,4	7	29
Wechsel (WIES)	1	10	13	2	0	2,6	4	30
Anmeldung (ANM)	1	7	11	3	1	2,8	6	29
Abmeldung (ABM)	1	6	12	2	0	2,7	9	30



„Wie beurteilen Sie die neu definierten Prozessen hinsichtlich der Anzahl der Prozessschritte?“

Ergebnisse:

	Bewertung:					Ø	k.A.	Gesamt
	1	2	3	4	5			
Zählpunkts- und Endverbraucheridentifikation (ZPID)	1	2	15	1	3	3,1	9	31
Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage (BINKUN)	0	2	14	1	3	3,3	9	29
Wechsel (WIES)	0	2	13	2	5	3,5	8	30
Anmeldung (ANM)	0	2	11	3	5	3,5	8	29
Abmeldung (ABM)	0	2	12	2	3	3,3	11	30



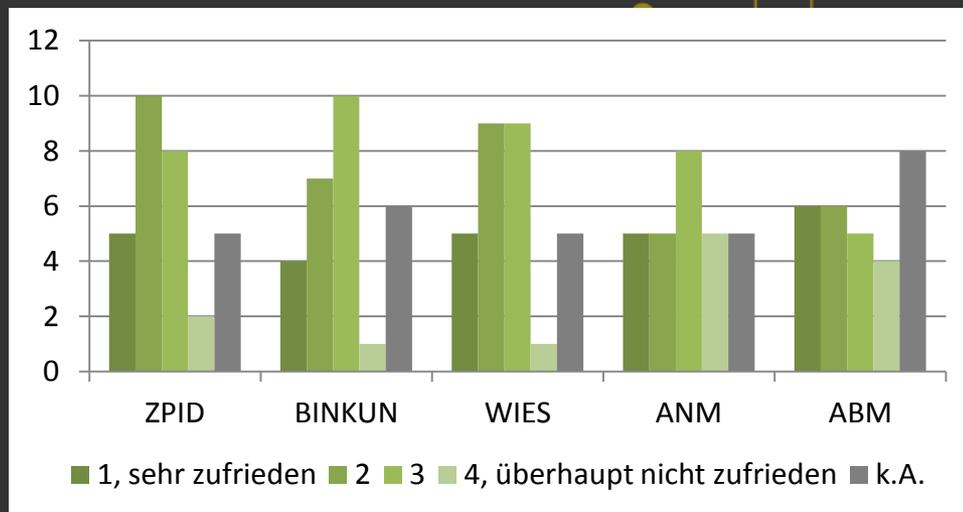
„Wie zufrieden sind Sie mit den neu definierten Prozessen hinsichtlich der verfügbaren Datenfelder zB Vorname, Nachname, Adresse, Zählerdaten, Anlagendetails, etc.?“

Ergebnisse

	Bewertung:					Ø	k.A.	Gesamt
	1	2	3	4				
Zählpunkts- und Endverbraucheridentifikation (ZPID)	5	10	8	2	2,3	5	30	
Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage (BINKUN)	4	7	10	1	2,4	6	28	
Wechsel (WIES)	5	9	9	1	2,3	5	29	
Anmeldung (ANM)	5	5	8	5	2,6	5	28	
Abmeldung (ABM)	6	6	5	4	2,3	8	29	

Anmerkungen:

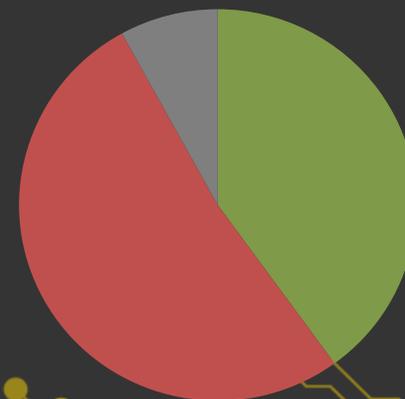
- „...es gibt viel zu wenig Felder für Anlagendetails.“
- Große Unterschiede



„Decken sich die Felder mit denen Ihres Abrechnungssystem oder haben Sie Probleme die verfügbaren Felder mit Ihren Kundendaten zu befüllen?“

Ergebnisse:

	Anteil	Gesamt
Ja , alle Datenfelder sind in meinem Abrechnungsprogramm vorhanden.	40,0%	10
Nein , gewisse Datenfelder sind nicht in meinem Abrechnungsprogramm vorhanden.	52,0%	13
kann ich nicht beurteilen	8,0%	2



Anmerkungen:

- teilweise große Unterschiede

Zusammenfassung: Detailfragen zu Prozessen

- ☞ Prozesse sind einigermaßen verständlich
- ☞ Dauer der Prozesse: zw. OK bis leicht zu kurz
- ☞ Anzahl der Prozessschritte: zw. OK bis leicht zu viele
- ☞ Verfügbare Datenfelder: unterschiedliche Ansichten
- ☞ Verfügbare Felder im Abrechnungssystem: unterschiedliche Einschätzungen



Abschnitt 3: **Self Storage**

„...Wir ersuchen Sie in diesem Frageteil die Umsetzung der Prozesse laut Verordnung im Self Storage und dessen Handhabung zu beurteilen.“



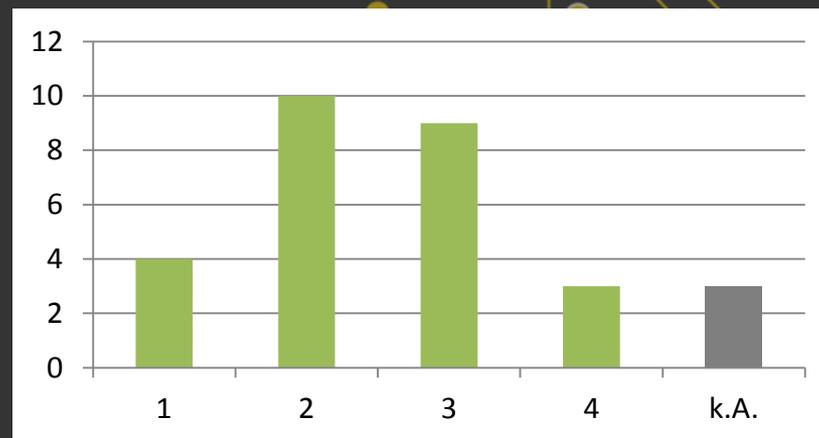
„Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem Self Storage der Verrechnungsstellen?“

Anmerkungen:

- ⚠ „Prozesse die auf Warten stehen (keine Antwort vom Empfänger) können selbst nicht storniert werden...“
-> Seit letzter Auslieferung für ZPID, BINKUN und ANL implementiert
- ⚠ Noch etliche "Kinderkrankheiten,"

Ergebnisse:

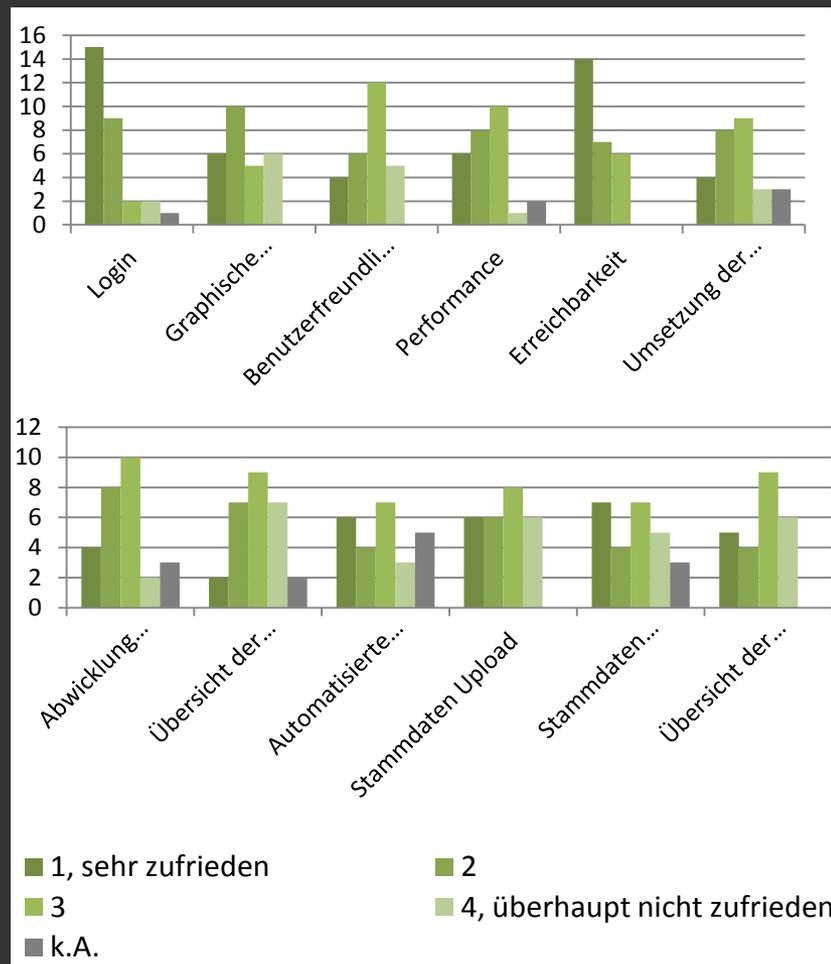
	Anteil	Anzahl
1 - sehr zufrieden	13,8%	4
2	34,5%	10
3	31,0%	9
4 - überhaupt nicht zufrieden	10,3%	3
k.A.	10,3%	3
Ø		2,4



„Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Self Storage Dienstes“

Ergebnisse:

Bewertung:	1	2	3	4	Ø	k.A.	Gesamt
Login	15	9	2	2	1,7	1	29
Graphische Oberfläche	6	10	5	6	2,4	0	27
Benutzerfreundlichkeit	4	6	12	5	2,7	0	27
Performance	6	8	10	1	2,2	2	27
Erreichbarkeit	14	7	6	0	1,7	0	27
Umsetzung der Prozesse	4	8	9	3	2,5	3	27
Abwicklung Aktionen	4	8	10	2	2,4	3	27
Übersicht der Prozesse	2	7	9	7	2,8	2	27
Automatisierte Aktionen	6	4	7	3	2,4	5	25
Stammdaten Upload	6	6	8	6	2,5	0	26
Stammdaten Download	7	4	7	5	2,4	3	26
Übersicht der Stammdaten	5	4	9	6	2,7	0	24



„Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Self Storage Dienstes“

🔗 Anmerkungen:

- 🔗 „...Prozessdarstellung unübersichtlich“
-> Cockpit Ansicht geplant mit Übersicht über aktuellen Status
- 🔗 Übersicht der Prozesse soll nach Namen oder Adresse aufgeschlüsselt werden. -> Nur wenn eindeutig möglich
- 🔗 „Browser Mozilla kann nicht verwendet werden“
-> Derzeit sind keine Einschränkungen für IE10 bekannt
- 🔗 „schlechte Benutzerfreundlichkeit“
- 🔗 „Das 30 Minuten Logout stört ungemein, das Einloggen in Folge funktioniert dann nicht“
-> Workaround: Login-Maske neu laden - bereits in Bearbeitung
- 🔗 Freundlichere Darstellung der Oberfläche
-> wird implementiert, aber nicht höchste Priorität
- 🔗 Die Stammdaten sollten sich auch im SeSo bearbeiten lassen
-> wird implementiert
- 🔗 Mühsame Filtereinstellung mit Datum

„Welche Funktionalitäten würden Ihnen bei der Abwicklung ihrer Prozesse direkt unterstützen bzw. erachten Sie als notwendig für eine optimale und effiziente Nutzung?“

Anmerkungen:

-  „...ohne einer aktiven Suche guten Überblick, welche Prozesse noch offen sind“
-  „...Felder in der Breite variierbar“
-  "Stapelverarbeitungsfunktion"
-  „An- und Abmeldungen von Kunden in einem Prozeßschritt (für Unternehmen, die Netzbetreiber und Lieferant in einem sind)“
-  „Informationen aus WIES 12 sollten gleich in den Stammdaten ausgefüllt werden“
-> bereits in Entwicklung
-  „Tipp- bzw. Eingabefehler: Prozess jederzeit stornieren/löschen -> STO-Prozess
-  Kundendaten (wenigstens Name) bei Nachrichtenübermittlung
-  „Mehr Eingriffsmöglichkeit ins System selbst. ZPID könnte durch Eingriffe des Users sehr verbessert werden.“
-  nach der Eingabe des Namens sollen die restlichen Daten automatisch vervollständigt werden (bei den eindeutigen Namen) -> Wird gerade geprüft
-  E-Mail oder SMS Benachrichtigungen -> Wunsch aufgenommen

Welche Eigenschaft erschwert Ihnen Ihre Arbeit mit dem Self Storage?

Anmerkungen:

-  „...Prozessmonitor und die Stammdaten in verschiedenen Fenstern öffnen“ -> **Funktioniert bereits**
-  „... eine Anzeige, die sehr schnell erkennen lässt, dass die Nachricht beim Empfänger ordnungsgemäß eingegangen“
-  „bei VOL sollte im Prozessmonitor auch der Namen stehen“
-> **Problem: nicht eindeutig! Aber Konzept in Ausarbeitung**
-  „einige Fehlerkontrollen nur über Energylink direkt möglich --> daher Arbeit in 2 Systemen nötig“
-> **Vom Konzept der Plattform aus notwendig**
-  „...gezwungen bei jedem Zählpunkt immer wieder direkt rein zu schauen!“
-  Upload und Download
-  3 verschiedenen Stammdaten (Lieferant alt - Lieferant neu – NB) sinnlos
-> **Notwendig um Stammdaten hochzuladen. Auch ein Lieferant muss seine Stammdaten bereitstellen.**
-  Es besteht momentan noch nicht die Möglichkeit, einzelne Stammdatensätze zu löschen.
-> **in Umsetzung**
-  Stammdatenupload bzw. generieren der Stammdaten sehr umständlich. Zu wenig Rückmeldung vom System. (Allgemein)

Welche allgemeinen Features (Funktionalitäten) erachten Sie als wünschenswert und praktisch für die Zukunft?

Anmerkungen:

-  Wunsch: Automatische Vollmachtsübermittlung (Funktion im Self Storage)
-> Wunschfunktionalität aufgenommen
-  Direkte Möglichkeit im Seso Nachrichten an die Marktteilnehmer zu übermitteln
-  Mitteilung der Bilanzgruppe des Lieferanten
-  Begriffe und Bezeichnungen in Deutsch!!!!
-  Meldungsbeschreibungen
-  klare Trennung von WIES die Einlagen und WIES die wir gestartet haben
-  Der Prozess der Kündigung sollte auch einheitlich für alle Marktteilnehmer verpflichtend über die Plattform laufen (derzeit unterschiedliche Kündigungsprozesse).
-  Problem- und Lösungskatalog zum Nachlesen
-  Übersicht der abgeschlossenen, laufenden und noch offenen Prozessen pro Kunden

Zusammenfassung: Self Storage

- 🌀 Benutzerfreundlichkeit, Überblick auf Prozesse
- 🌀 Stammdaten im Self Storage anlegen/bearbeiten
- 🌀 Benachrichtigungen: Email, SMS
- 🌀 Stapelverarbeitung



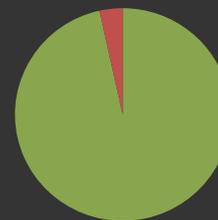
Abschnitt 4: **Kundenservice**

„...Im folgenden Teil ersuchen wir Sie um Feedback zu unserem Kundenservice und dessen Hilfestellungen.“



„Haben Sie das ENERGYlink-Kundenservice/Projektteam schon einmal bezüglich einer Frage kontaktiert?“

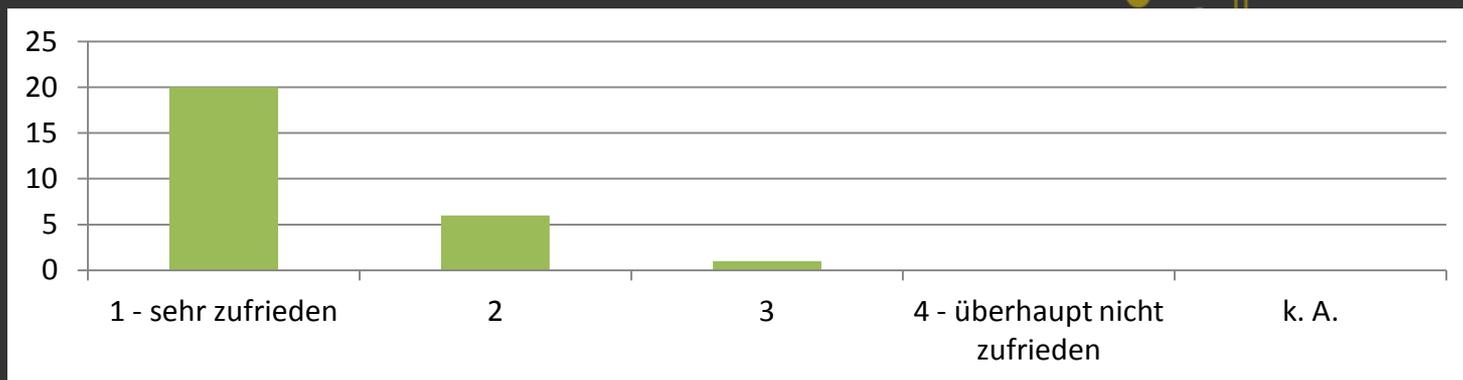
	Anteil	Anzahl
Ja	96,6%	28
Nein	3,4%	1



■ Ja
■ Nein

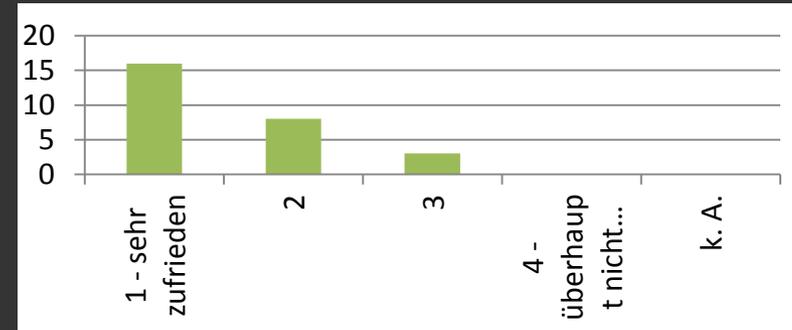
„Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit dem Kundenservice des ENERGYlink?“

1	2	3	4	k. A.	Ø
20	6	1	0	0	1,30



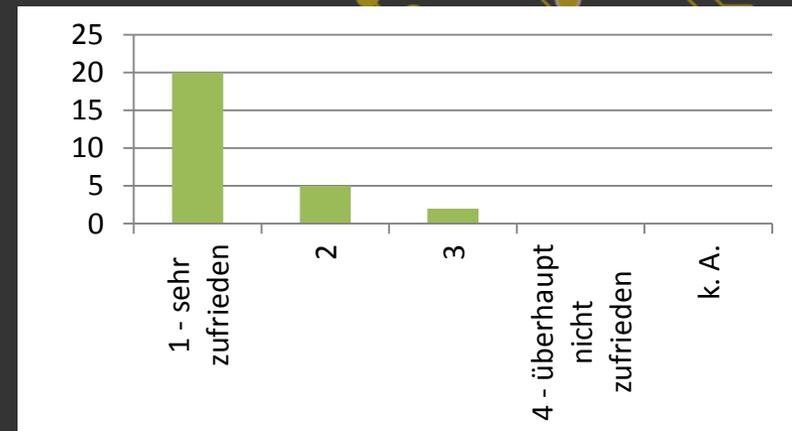
„Wie zufrieden sind Sie mit den Antwortzeiten der Anfragen des Kundenservice?“

1	2	3	4	k. A.	Ø
16	8	3	0	0	1,52



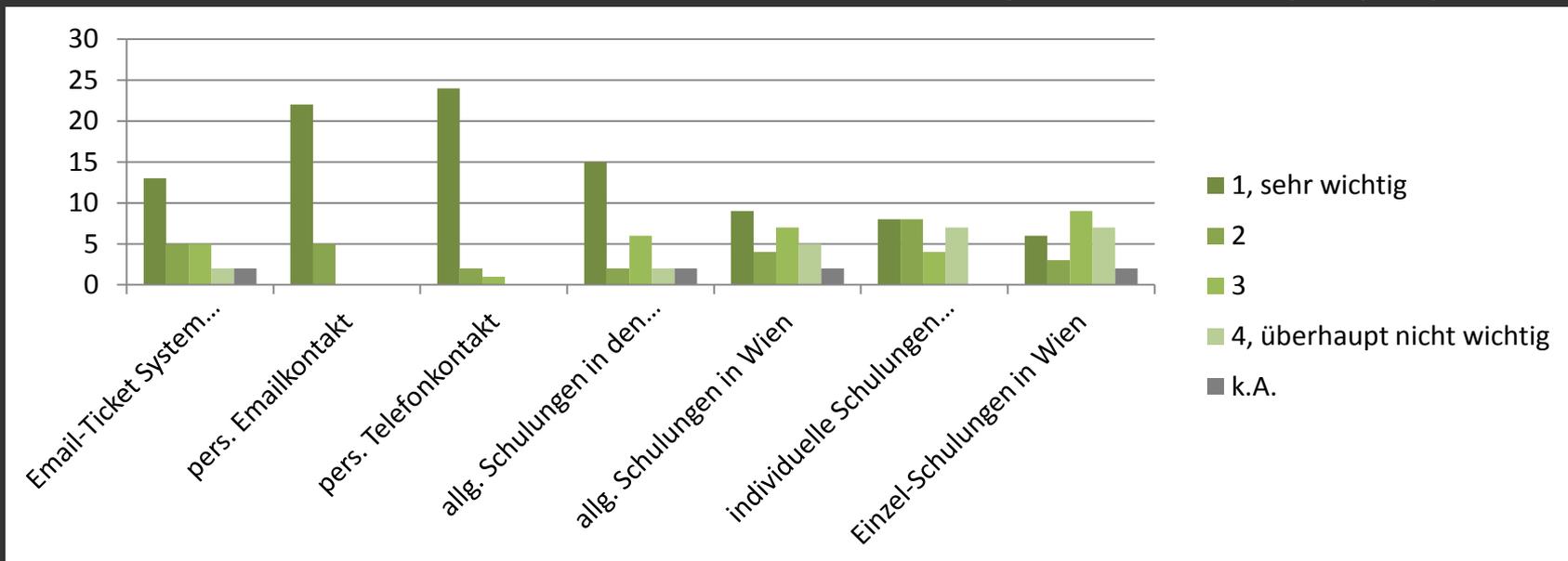
„Wie zufrieden sind Sie mit der Antwortqualität des Kundenservice?“

1	2	3	4	k. A.	Ø
20	5	2	0	0	1,33



Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der einzelnen Supportmöglichkeiten

Bewertung:	1	2	3	4	Ø	k.A.	Gesamt
Email-Ticket System (kundenservice@energylink.at)	13	5	5	2	1,8	2	27
persönlicher Emailkontakt mit ENERGYlink Mitarbeitern	22	5	0	0	1,2	0	27
persönlicher Telefonkontakt mit ENERGYlink Mitarbeitern	24	2	1	0	1,1	0	27
allgemeine Schulungen in den Bundesländern	15	2	6	2	1,8	2	27
allgemeine Schulungen in Wien	9	4	7	5	2,3	2	27
individuelle Einzel-Schulungen in den Unternehmen der Self Storage Benutzern	8	8	4	7	2,4	0	27
Einzel-Schulungen von Self Storage Benutzern in Wien	6	3	9	7	2,7	2	27



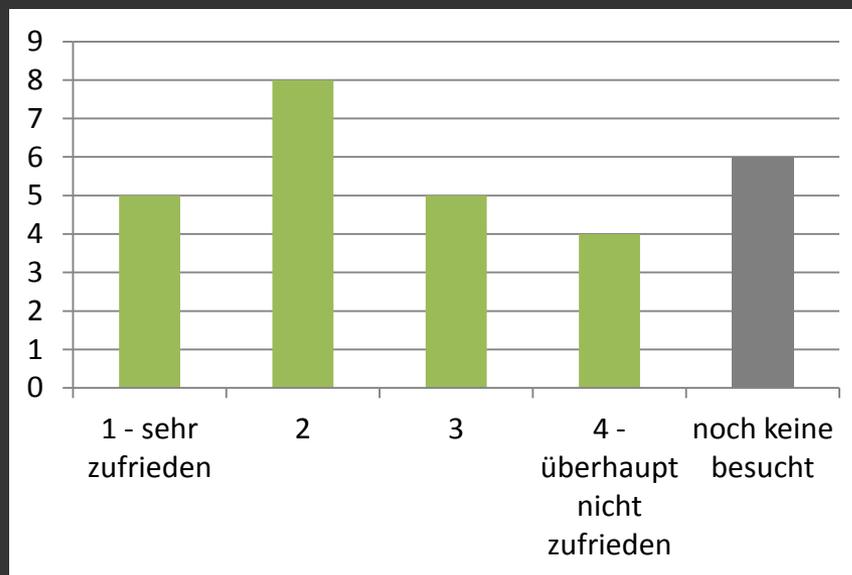
„Wie zufrieden sind Sie mit den bisher durchgeführten Schulungen?“

Anmerkungen:

- „...Schulungen waren zumeist informativer Natur aber haben sich nicht mit der aktiven Durchführung der einzelnen Prozesse befasst.“
- Praxisbeispiele!
- Die Hilfe über Email und Telefon ist effektiver

Ergebnisse:

1	2	3	4	noch keine besucht	Ø	Gesamt
5	8	5	4	6	2,93	28



Zusammenfassung: Kundenservice

- 🌀 Schulungen mit Praxisbezug
- 🌀 Persönlicher Kontakt zu ENERGYlink-Mitarbeitern sehr wichtig
- 🌀 Benutzer zufrieden mit Qualität und Antwortzeiten des Kundenservices



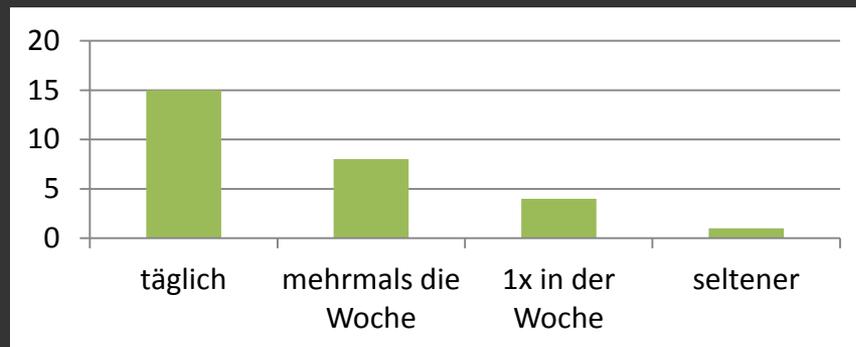
Abschnitt 5: **Allgemein**

„...Die folgenden Fragen dienen unserem Kundenservice für eine bessere Gewichtung ihrer Umfrage.“



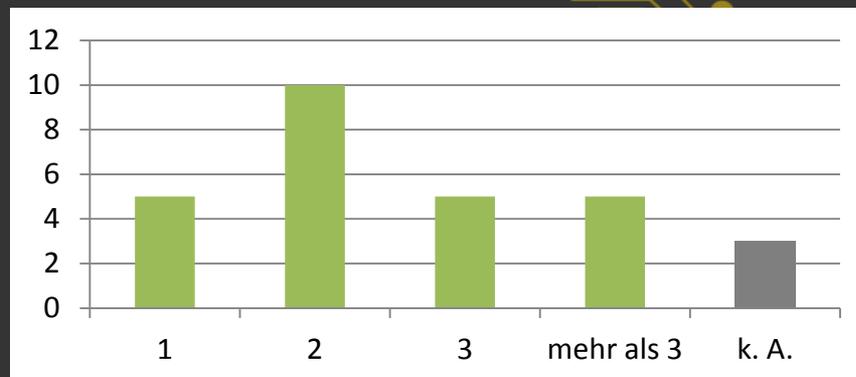
„Wie oft nutzen Sie den Self Storage?“

	Anteil	Anzahl
taglich	53,6%	15
mehrmals die Woche	28,6%	8
1x in der Woche	14,3%	4
seltener	3,6%	1



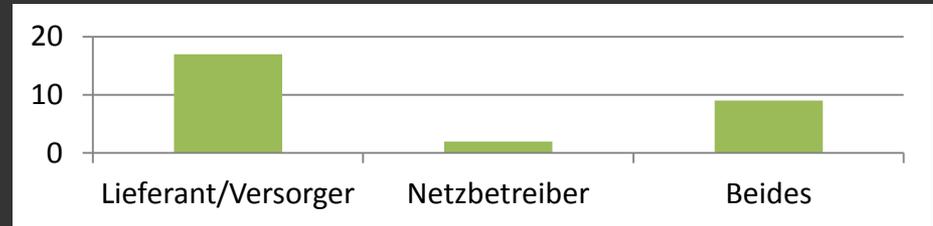
„Anzahl der fur den Self Storage registrierten EC-Nummern (ohne BGV Nummern)“

	Anteil	Anzahl
1	17,9%	5
2	35,7%	10
3	17,9%	5
mehr als 3	17,9%	5
k. A.	10,7%	3



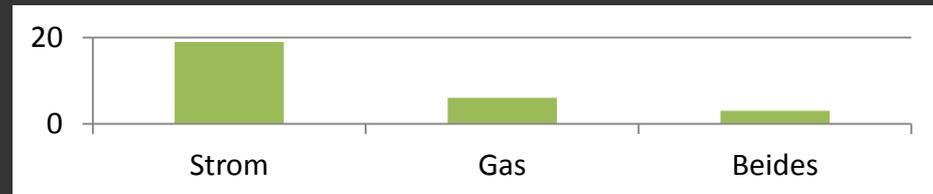
„Welche Rolle/Rollen nutzen Sie im Self Storage?“

	Anteil	Anzahl
Lieferant/Versorger	60,7%	17
Netzbetreiber	7,1%	2
Beides	32,1%	9



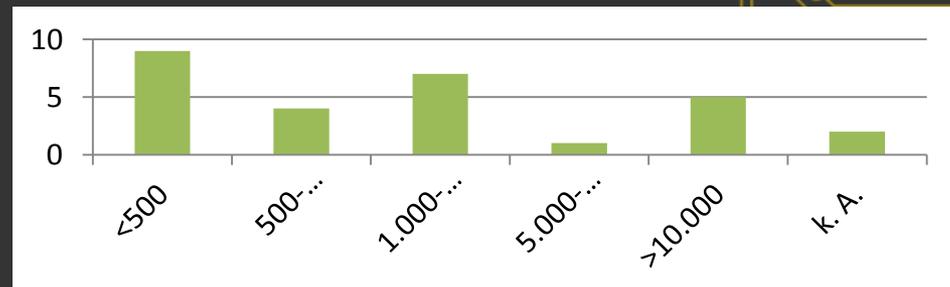
„Welcher Sparte sind ihre Mandanten im Self Storage zugewiesen?“

	Anteil	Anzahl
Strom	67,9%	19
Gas	21,4%	6
Beides	10,7%	3



„Wie viele Zählpunkte verwalten Sie im Self Storage?“

	Anteil	Anzahl
<500	32,1%	9
500-1.000	14,3%	4
1.000-5.000	25,0%	7
5.000-10.000	3,6%	1
>10.000	17,9%	5
k. A.	7,1%	2



Zusammenfassung: Allgemein

-  Häufige Nutzung des Self Storage
-  Unterschiedliche Nutzerprofile (Bereich, Zählpunkte, etc.)



Pause 15 Minuten



Geplante Entwicklungen vs. Marktteilnehmerwünsche



Gegenüberstellung

Wünsche Marktteilnehmer:

- ☞ Stammdatenübernahme nach Hauptprozessen
- ☞ Stammdatenübernahme nach ANL, BINKUN und ZPID
- ☞ Stammdatendownload
Überarbeitung
- ☞ Manuelle Überarbeitung Stammdaten
- ☞ Graphische Verbesserung (Übersichtlichkeit Prozesse)
- ☞ Benachrichtigung über Prozessschritte (E-Mail)
- ☞ Anpassung Farbe Self Storage

Geplante Entwicklung:

- ☞ Stammdatenübernahme nach Hauptprozessen
 - ☞ Stammdatenübernahme nach ANL, BINKUN und ZPID
 - ☞ Stammdatendownload
Überarbeitung
 - ☞ Manuelle Überarbeitung Stammdaten
 - ☞ Graphische Verbesserung (Übersichtlichkeit Prozesse)
 - ☞ Benachrichtigung über Prozessschritte (E-Mail)
- 

Entwicklungen bis 10.12.2013

- 🌀 Performanceverbesserung ENERGYLink
Nachrichtenübermittlung
- 🌀 Fehlerbehebungen bei der Anzeige im ENERGYLink
Webservicemonitor
- 🌀 Entfernung der Prüfung am ENERGYlink der Time To live
im Nachrichtenkopf
- 🌀 Weitere Fehlerbehebungen



Entwicklungen bis Weihnachten

- 🌀 Stammdatenübernahme aus Hauptprozessen
- 🌀 Stammdatenübernahme aus ANL, ZPID und BINKUN
- 🌀 Manuelles Editieren der Stammdaten
- 🌀 Importbericht Anpassung
- 🌀 Kündigungsprozess – Anpassung (Manuelle Bestätigung)
- 🌀 Weitere Fehlerbehebungen



Entwicklungen Q1 2014

- ❁ Parallele An- und Abmeldung
- ❁ Hellere Oberfläche des Self Storage zur Auswahl
- ❁ Stammdatendownload Entwicklung: Darstellung welche Datensätze geändert wurden und durch welche Aktion bzw. Prozess
- ❁ Graphische Verbesserung des Self Storage allgemein (übersichtlichere Prozessdarstellung)
- ❁ Benachrichtigung – E-Mail (Diskussion notwendig)
- ❁ Weitere Fehleranpassungen

- ❁ Spezifikation Umsetzung neuer Verordnung (Onlinewechsel) nach Veröffentlichung

Diskussion

