

*EVU*i

12. EVU-Infotag

16.06.2011

Frankfurt/Main



EVU*i*

Begrüßung

Burkhard Rieck

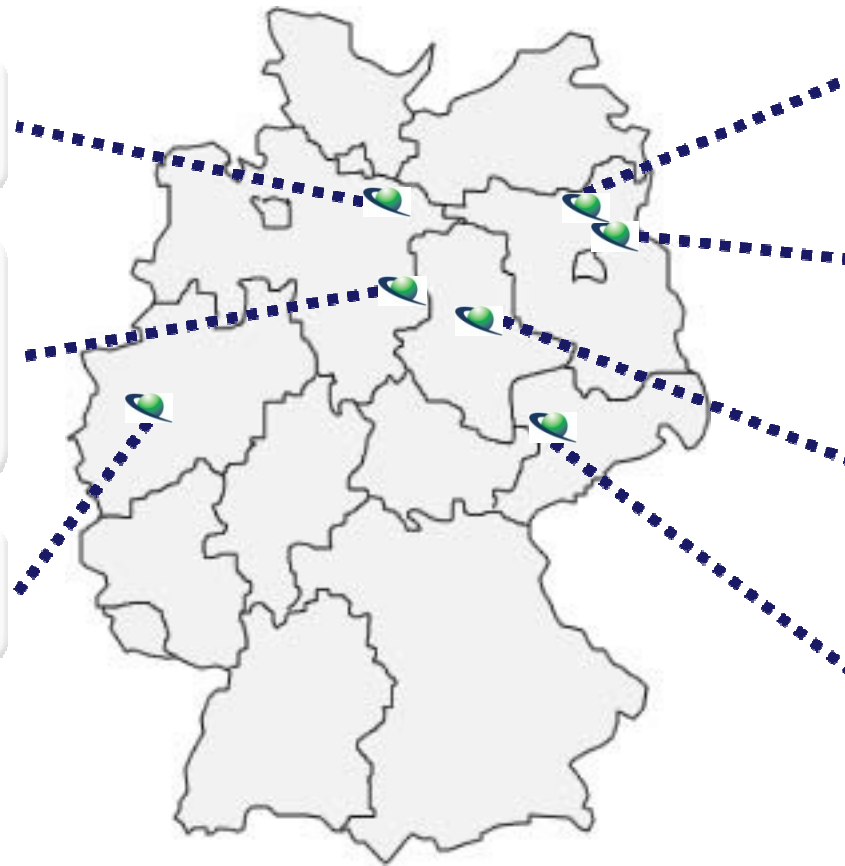
Geschäftsführender Gesellschafter Invitel GmbH



Lüneburg
ServiceUnit|04

Helmstedt
Invitel GmbH
ServiceUnit|01
BusinessUnit

Essen
ServiceUnit|05

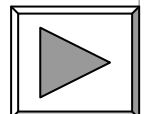


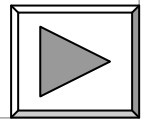
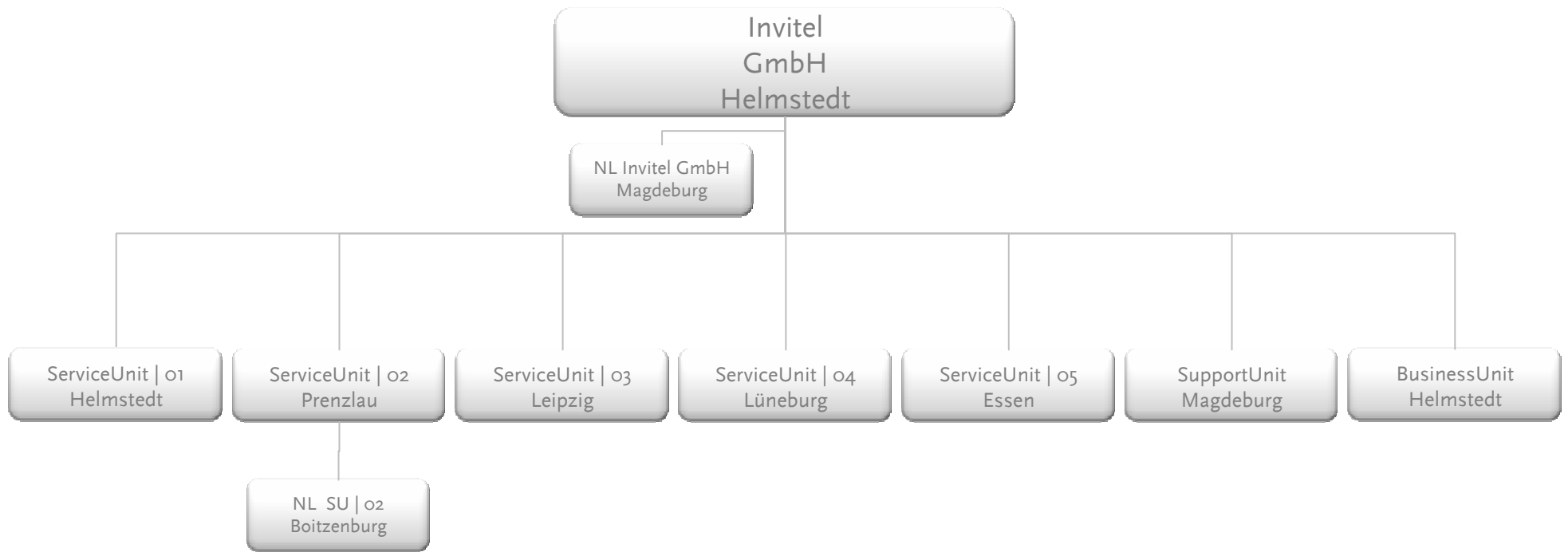
Boitzenburg
NL ServiceUnit|02

Prenzlau
ServiceUnit|02

Magdeburg
SupportUnit
NL Invitel GmbH

Leipzig
ServiceUnit|03





Die Invitel-Gruppe und die ecopolicyade



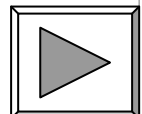
Die Invitel-Gruppe sponsored die ecopolicyade mit ihren Dienstleistungen. In einer immer komplexer werdenden Welt werden auch die Informations- und Kommunikationsströme immer größer und unübersichtlicher. Einfache bzw. lineare Lösungsansätze sind vielleicht für einen Moment gut, mittel- und langfristig greifen sie zu kurz.

Unseres Erachtens kann nur vernetztes Denken dazu beitragen, wirksame Strategien für die gesellschaftliche und wirtschaftliche Entwicklung zu finden. Aus diesem Grund werden die Führungskräfte der Invitel-Gruppe im vernetzten Denken nach Professor Vester und nach dem Management-Modell von Professor Fredmund Malik ausgebildet.

Die Invitel- Gruppe ist einer der führenden Anbieter für Kommunikations-Services in Deutschland. Sechs eigenständige ServiceUnits setzen je nach Aufgabenstellung individuelle Projekte für Unternehmenskunden im Netzwerk um.

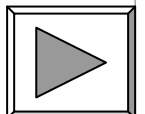
An 6 Standorten in Deutschland sind mittlerweile gut 500 Mitarbeiter bei der Invitel- Gruppe beschäftigt.

Weitere Informationen unter: www.invitel.de



Der persönliche Weg aus dem Chaos

- *begreifen, dass wir mit einer neuen Komplexität zu tun haben, für die wir im Regelfall nicht ausgebildet sind*
- *hieraus folgt, dass wir vernetztes Denken lernen müssen*
- *die IT- Systeme müssen geändert werden, um diese Entwicklung zu unterstützen – eine Umkehrung dessen, was heute vielfach gilt*
- *die Führung von Mitarbeitern muss auf Sinnstiftung ausgerichtet werden – ansonsten wird ein Identifikationsverlust dazu führen, dass ein Söldnertum entsteht, mit dem Unternehmen letztendlich ihre Seele verlieren*



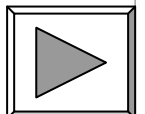
EVU*i*


Wege aus dem Chaos

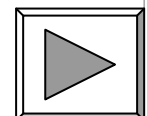
Andreas Hartwig
Geschäftsführer Invitel GmbH



- *Anforderungen an die Energieversorger*
- *Social Media: Hype oder Zukunft?*
- *Personal*
- *Abrechnungssystem / IT*



Energiepolitik: <i>Energiemix Energiekonzepte Energiebeschaffung Fukushima</i>	Regulierung <i>GPKE GELI-Gas MaBiS WiM</i>	Netze: <i>Konzessionsverträge Rekommunalisierung Groß <-> Klein</i>
Neue Techniken: <i>Smart-grid Smart-metering Smart-home</i>		Wettbewerb: <i>neue Anbieter neue Tarife/Produkte</i>
IT-Systeme: <i>Billing / CRM Energiedatenmanagement Bilanzkreismanagement</i>	Personal: <i>Demografische Entwicklung Facharbeitermangel Fluktuation</i>	Gesellschaftliche Entwicklungen: <i>Social Media</i>



Zunehmender Wettbewerb

- Sinkende Vertriebsmargen
- zunehmende Wechselbereitschaft
- Wachsende Bedeutung Servicequalität im commodity-Wettbewerb
- Hoher Preise für Kundenakquise
- Regulierung



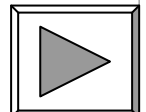
Erhöhte Komplexität

- Steigende IT-Kosten
- steigender Personalaufwand
 - Zusätzliche Aufgaben
 - Erhöhte Anforderungen
- zunehmend schwierige Personalrekrutierung

Erhöhter Druck zu Kosteneinsparungen

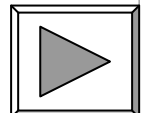
Durchführung von Effizienzsteigerungsmaßnahmen

Kompensation niedriger Netzmargen durch zusätzliche Vertriebsmargen

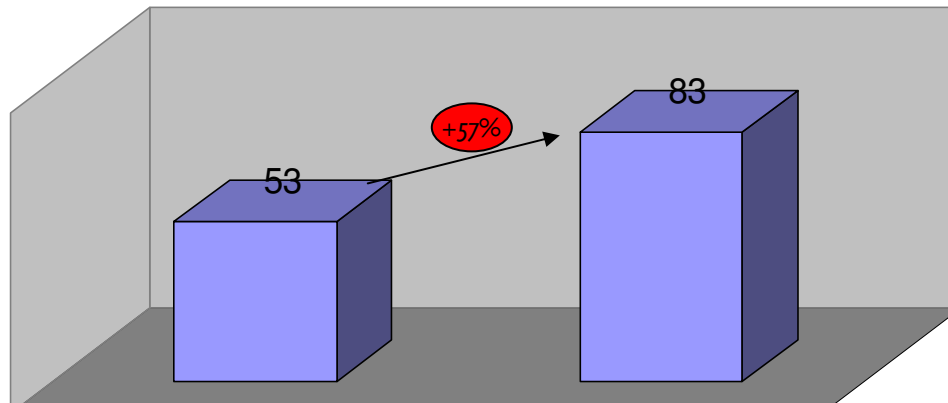


- *Netznutzungsentgelte sind geregelt*
- *Wettbewerb auf dem Gasmarkt ist eröffnet*
- *Lieferantenwechselprozess ab 01.08.2007 automatisiert*
- *Auslaufen der Bundestarifordnung zum 30.Juni 2007*
- *Neue Anbieter mit neuen Produkten sind auf dem Markt*

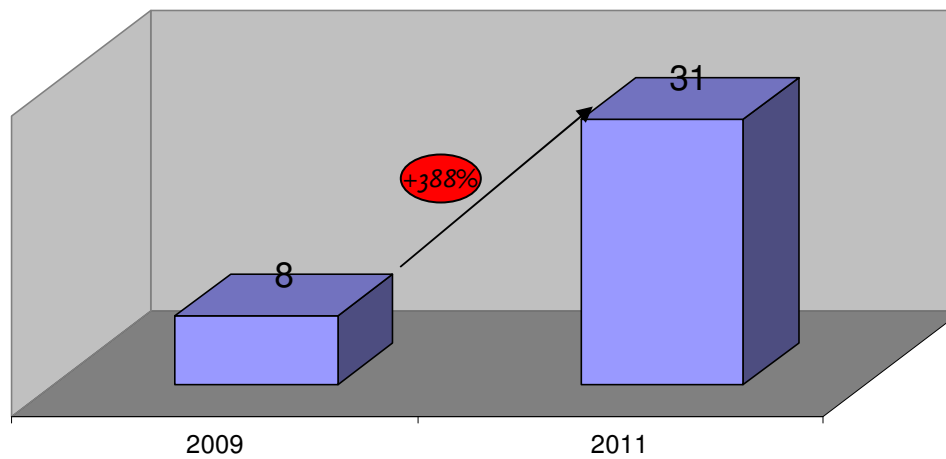
Endlich Wettbewerb !



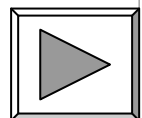
Anbieterswahl Strom ¹



Anbieterswahl Gas ¹



¹ Ø Anbieterswahl je Haushalt Verivox Februar 2011



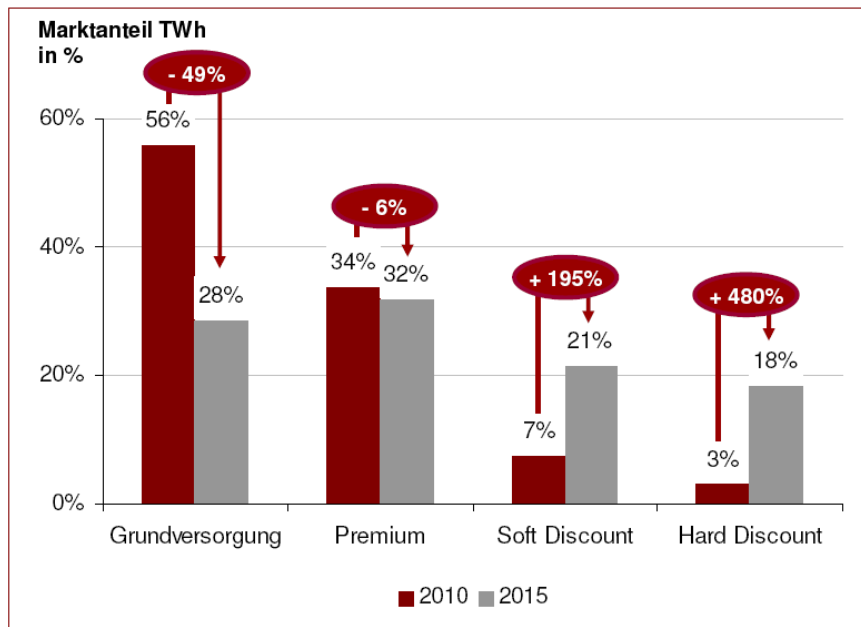


Abb. 4 Segmentwechsel im Strommarkt

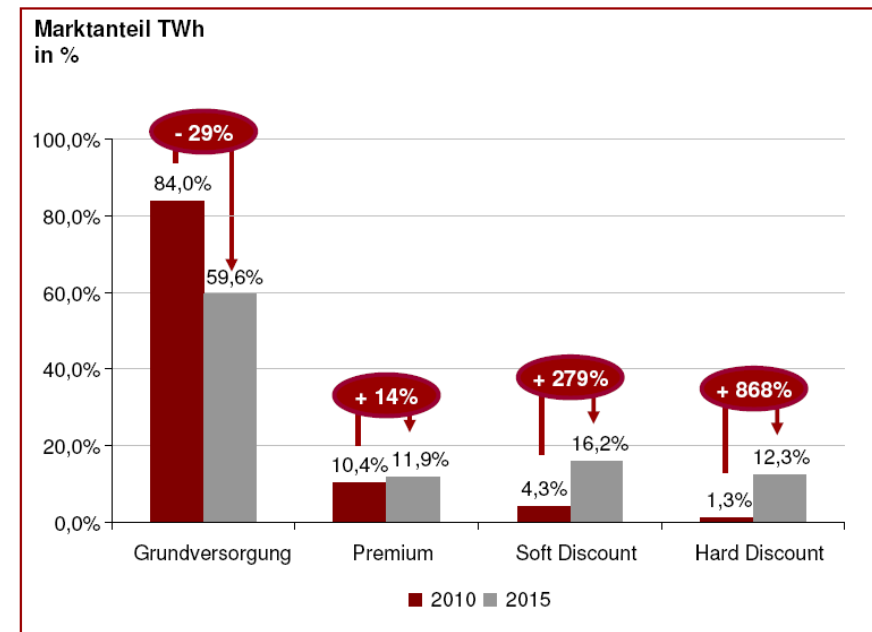
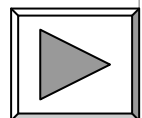


Abb. 5 Segmentwechsel im Gasmarkt

Prognose der Wechselquoten in den Privatkundenmärkten für Strom und Gas in Deutschland. Theron Advisory Group



FACEBOOK-PANNE

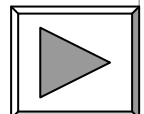
Eine unfreiwillige Geburtstags-Party mit 1600 Gästen

Sonntag, 5. Juni 2011 03:25

Eine Facebook-Panne hat der 16-jährigen Thessa aus Hamburg-Bramfeld ungeahnte Berühmtheit beschert: Nachdem sie ihre Geburtstagsfeier einladung versehentlich an die Millionen Nutzer des sozialen Netzwerks gepostet hatte, reisten am Freitagabend 1600 "Gäste" zur großen Fete nach Hamburg-Bramfeld an.



Im Sog der Revolution



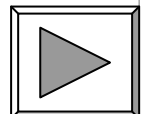
Social Networks

- werden von 2/3 der Onlinenutzer mindestens einmal im Monat besucht
- werden von 54% der deutschen Unternehmen und Organisationen eingesetzt
- Verzeichnen eine i. Vgl. zu 2009 um 140 % gestiegene Nutzungsdauer

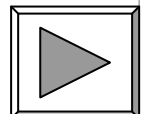
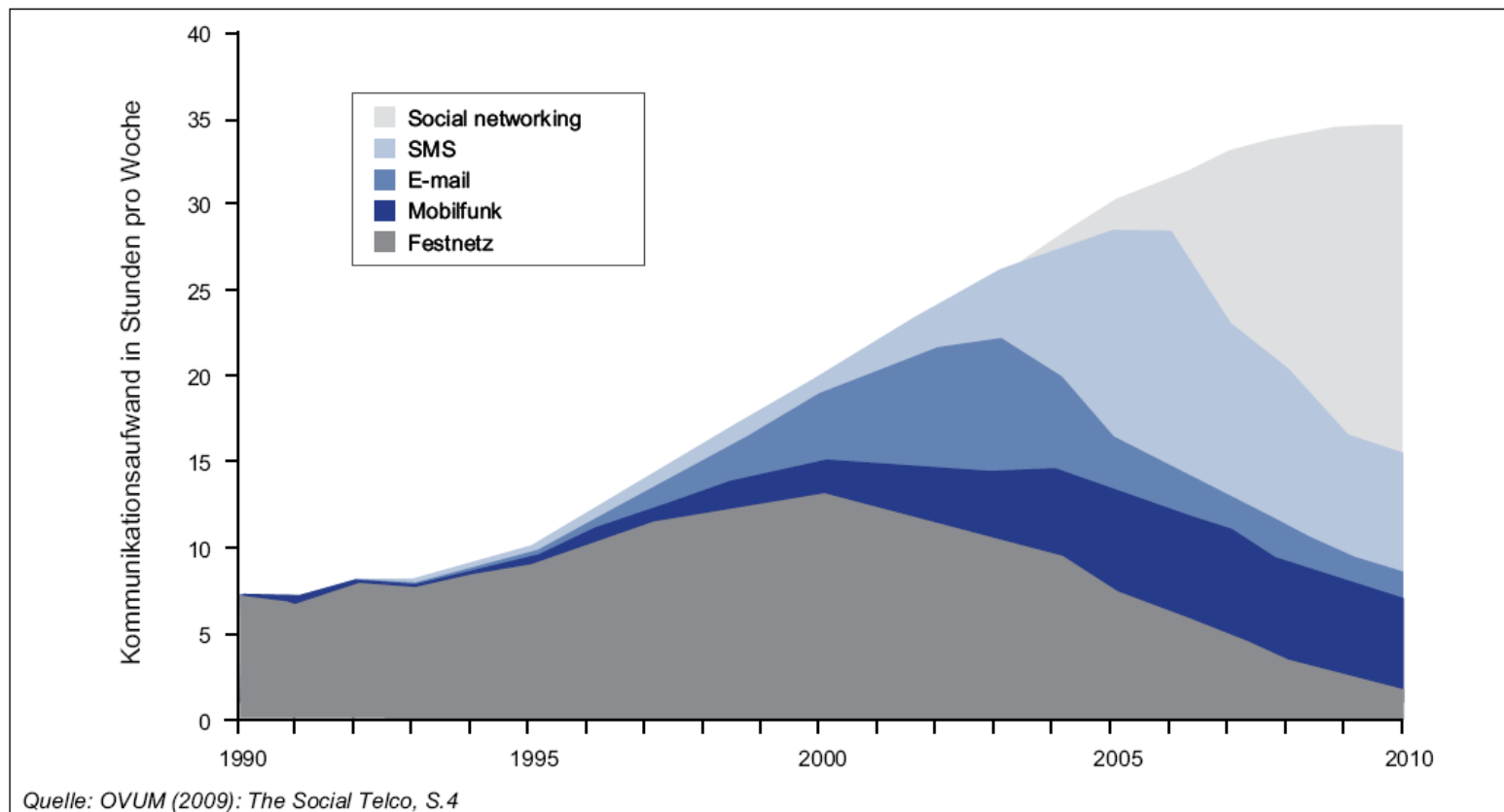
(lt. Nielsen Studie „Global Faces and Networked Places, 2010“)

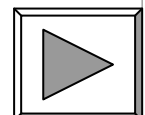
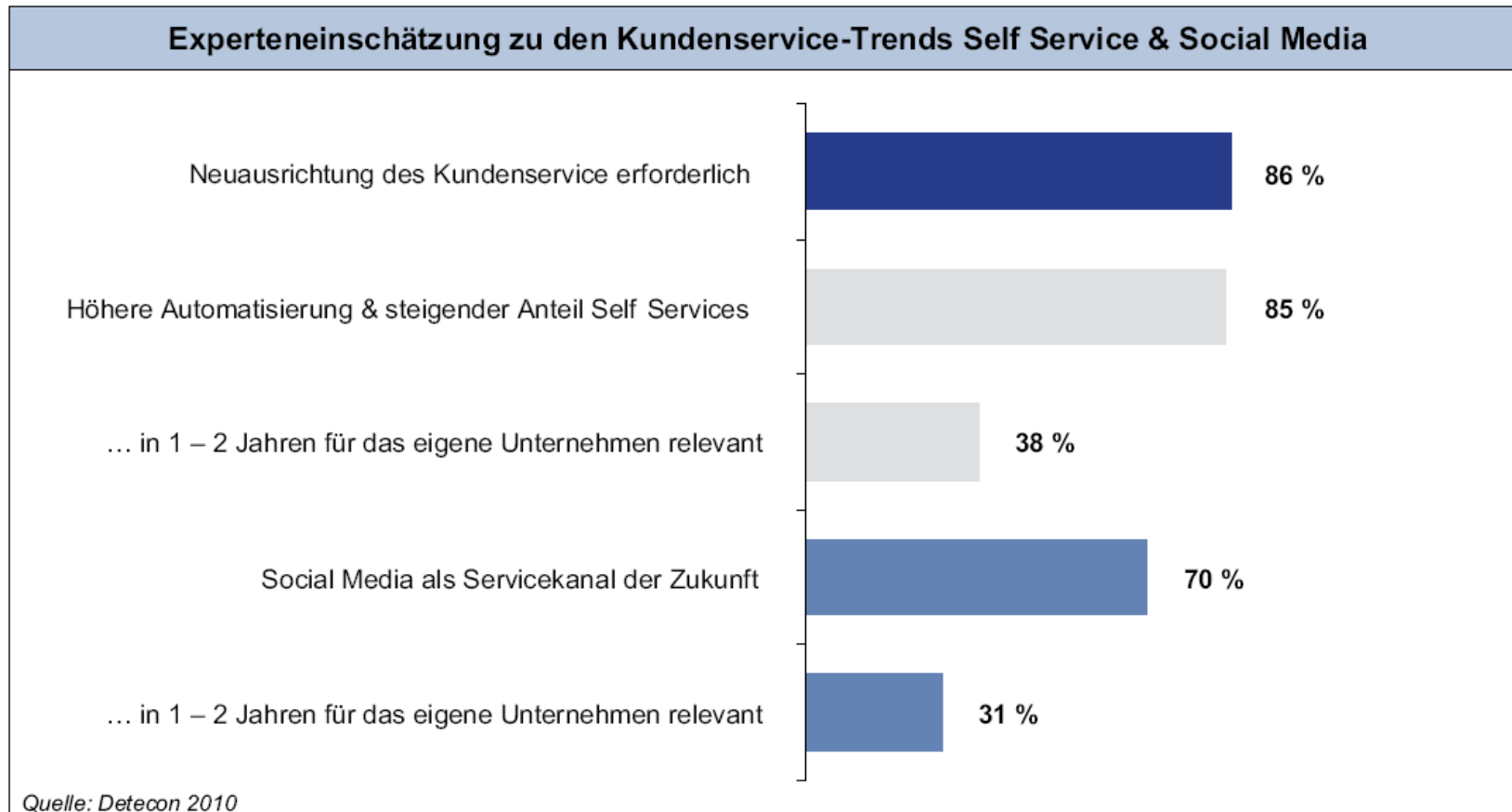


Deutschland gilt in Sachen Social Networks als Entwicklungsland!



Entwicklung des Kommunikationsverhalten der 15-25 jährigen





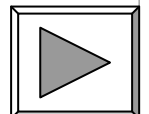
Neue Chancen:

- Erschließung neuer Zielgruppe (Kunden, Mitarbeiter...)
- offener Dialog, Loyalität aufbauen, Stärken bewusst kommunizieren

Aber:

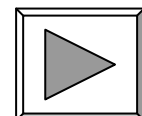
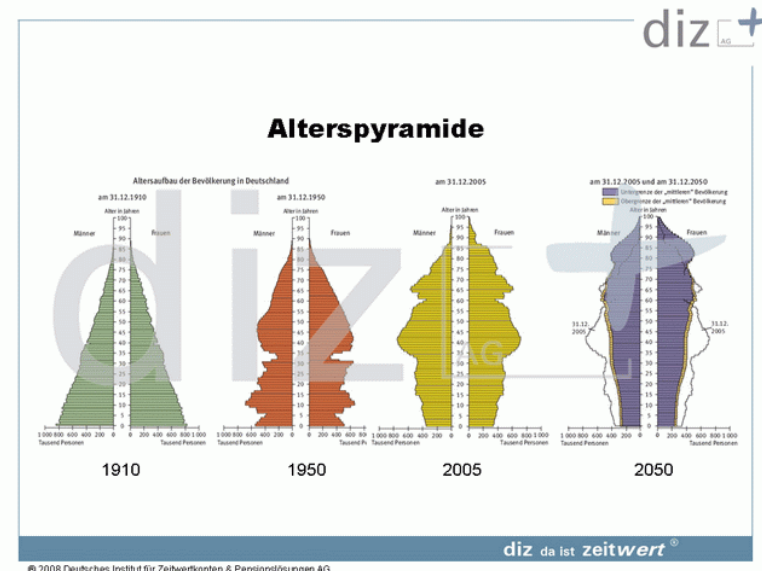
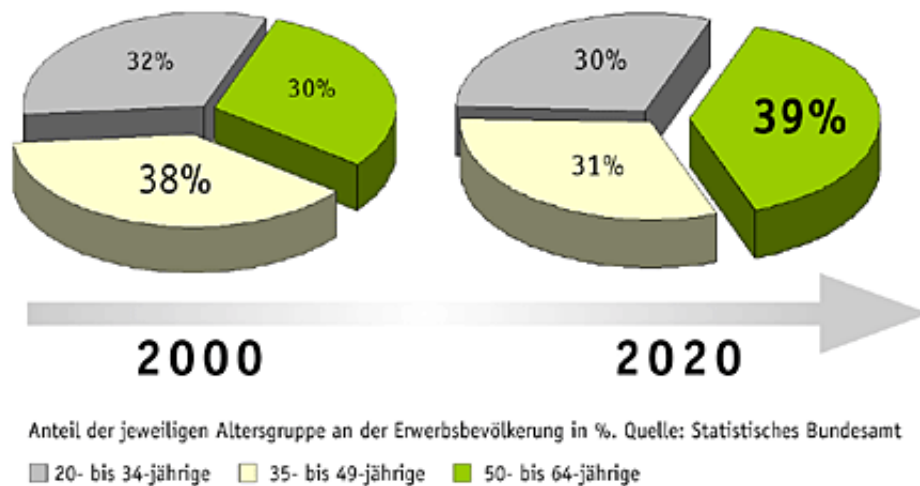
- Können Sie kritische Stimmen aushalten?
- Sind ausreichend Ressourcen vorhanden?
- Haben Sie die richtigen Inhalte?

Niemand weiß, welche Medien und Tools sich langfristig etablieren werden!



Gutes Personal ist rar!

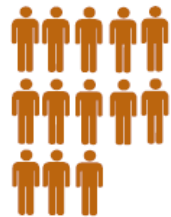
- *Demografischer Wandel*
- *Der Arbeitsmarkt dreht sich in einen Arbeitnehmermarkt*



Von je 100 Beschäftigten in einem durchschnittlichen Unternehmen weisen eine

hohe emotionale Bindung , **geringe emotionale Bindung** und **keine emotionale Bindung** auf:

13 Personen



66 Personen



21 Personen



Hochgerechnet auf die erwerbstätige Bevölkerung:

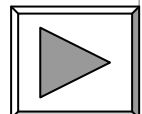
4,374 Millionen Personen

22,204 Millionen Personen

7,065 Millionen Personen

Grundlage: 33,643 Millionen Erwerbstätige ab 18 Jahre (ohne Selbständige, mithelfende Familienangehörige) im Jahr 2009; Quelle: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden
Basis: Arbeitnehmer/-innen ab 18 Jahre (n=1.909)

Quelle: Gallup GmbH Engagemant Index 2010



Die volkswirtschaftlichen Kosten aufgrund von innerer Kündigung belaufen sich auf eine Summe zwischen 121,8 und 125,7 Milliarden Euro jährlich.

Diese Summen entspricht ...

41.384.684.762 Big Mac's (Stückpreis 2,99 €)

167.422.771 Appel iPhone 4 32 GB

7.354.544 VW Golf

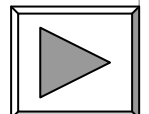
621.810 Einfamilienhäusern (bundesweiter Durchschnittspreis)

429 Maschinen des weltgrößten Verkehrsflugzeugs Airbus A380

19 mal dem Etat für „Familie“ im Bundeshaushalt 2011

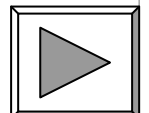
11 mal dem Etat für „Bildung und Forschung“ im Bundeshaushalt 2011

Quelle: Gallup GmbH Engagemant Index 2010



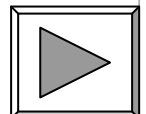
Situation bei Energieversorgern (aus Invitel-Sicht)

- *die „guten“ Mitarbeiter werden für Projekte abgestellt*
- *Beraterschwemme*
- *Mangel an eigenen Spezialisten*
- *Anforderungen und Komplexität steigen*
- *Leistungs- und Kostendruck steigt*
 - *Trend geht zum Dritt-Bildschirm*
 - *Mitarbeiter im Service = eierlegende Wollmilchsau*



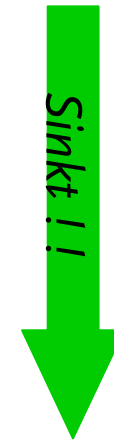
Konsequenz:

- *Spezialistentum*
- *Überlastung*
- *Fluktuation*
- *Abwerbungen durch Wettbewerber und Dienstleister*
- *Krankenquote*
- *Burn-out-Rate*
- *Gehälter ?*



Konsequenz:

- *Mitarbeiterloyalität*
- *Produktivität*
- *Innovationsbereitschaft*

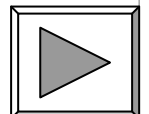


Fazit:

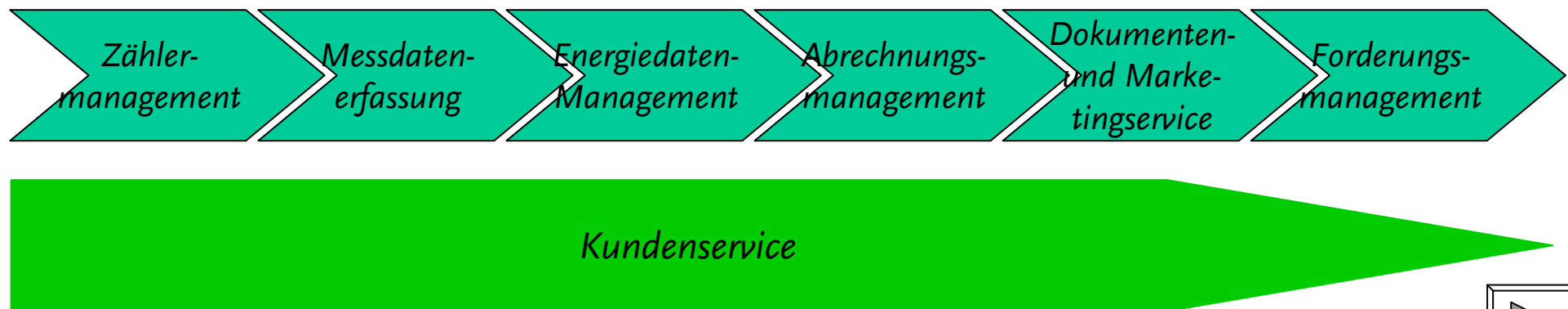
Der Arbeitsmarkt verändert sich!

Eine Veränderung der Personalpolitik ist notwendig für das Überleben der Unternehmen.

Es müssen neue Wege gegangen werden!



- Anforderungen des Gesetzgebers sind nur durch IT zu bewältigen
- Komplexität steigt durch Vielzahl der Schnittstellen und dem Datenvolumen
- Konzernunabhängige BPO-Dienstleister treten auf den Markt
- Hohe Datenqualität unerlässlich
- In der System- und Prozesseffizienz liegen monetäre Potenziale
- Benutzerfreundlichkeit ausbaufähig
- Was ist mit CRM?





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit