

Abschlussbericht

„Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe“

bei der Deutschen Bundesstiftung Umwelt

Berlin, 15. September 2015

Aktenzeichen: 31750/01

Projektlaufzeit: 4.7.2014 – 3.7.2015

Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e.V. (DENEFF) - (Projektleitung)

Kirchstraße 21
10557 Berlin
www.deneff.org

Ansprechpartner: Charlotte Ruhbaum, Managerin Energieeffizienz in der Industrie
charlotte.ruhbaum@deneff.org
Tel.: +49(0)3039887604

Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK

Pascalstraße 8-9
10587 Berlin
www.ipk.fraunhofer.de

Ansprechpartner: Phillip Karcher, Qualitätsmanagementbeauftragter
phillip.karcher@ipk.fraunhofer.de
Tel.: +49(0)30 39006-181

ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

EUREF-Campus, Haus 13
Torgauer Straße 12-15
10829 Berlin
www.oekotec.de

Ansprechpartner: Dr. Kirsten Kubin, Consultant
k.kubin@oekotec.de
Tel.: +49(0)30536397 33

gefördert durch



Deutsche
Bundesstiftung Umwelt

www.dbu.de

Inhalte

Abbildungsverzeichnis	3
Zusammenfassung	4
1. Hintergrund und Zielstellung des Projektes	5
2. Struktur und Ergebnisse des Projektes	6
2.1 Arbeitspaket 1: Akquise, Bestandsaufnahme, Interviews	6
2.2 Arbeitspaket 2 und 3: Entwicklung von Leistungsparametern einer Selbstauskunft/ Entwicklung eines Kundenleitfadens	9
2.3 Arbeitspaket 4: Kommunikation	13
3. Öffentlichkeitsarbeit	14
4. Chronologie	14
5. Kritische Reflexion des Gesamtvorhabens und Ausblick	15
5.1. Fördernde Faktoren	15
5.2. Hemmende Faktoren	16
5.3. Zentrale Erkenntnisse aus dem Projekt	16
5.4. Ausblick	17
6. Literatur	19
7. Anlagen	19

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Qualitätsdimensionen nach Bruhn	9
Abbildung 2: Ergebnisse des 1. Workshops - Ansatzpunkte für Qualitätssicherung	10
Abbildung 3: Ergebnisse des 2. Workshops - Mehrwerte der entwickelten Tools	12
Abbildung 4: Ergebnisse des 3. Workshops - Verbreitung der Projekt-Tools	13
Abbildung 5: Expertenworkshop in Berlin.....	14
Abbildung 6: Veröffentlichung - Zusammenfassung der Projektergebnisse.....	14
Abbildung 7: Notwendige Schritte zur Verbreitung der Projekt-Tools	17

Zusammenfassung

Im Nationalen Aktionsplan Energieeffizienz (NAPE) vom Dezember 2014 hebt die Bundesregierung die Bedeutung von Energieberatungen als „Schlüsselement“ hervor, „um rentable Möglichkeiten der Energieeinsparung aufzuzeigen und Fehlinvestitionen zu verhindern.“ Energieberatungen werden staatlich gefördert und sind sowohl für private Haushalte als auch für Unternehmen eine wichtige Hilfestellung, um Potenziale und Maßnahmen zu identifizieren und Umsetzungshemmnisse abzubauen. Jedoch leidet der Energieberatungsmarkt in Deutschland unter fehlender Qualitätssicherung, Zahlungsbereitschaft und mangelnder Transparenz beim Kunden hinsichtlich verschiedener Beratungsformen. Der Begriff „Energieberatung“ ist weder geschützt noch eindeutig definiert. Insbesondere im Industrie- und Gewerbekundensegment ist dieser Markt durch eine große Heterogenität der Angebote gekennzeichnet. Gleichzeitig sind auch die Anforderungen der Unternehmen an eine Beratung komplexer, individueller und schwieriger zu standardisieren als bei privaten Haushalten.

Das hier beschriebene Projekt wurde zwischen Juli 2014 und Juni 2015 durch die Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e.V. (DENEFF), das Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK sowie die ÖKOTEC Energiemanagement GmbH durchgeführt. Mit dem Projekt soll ein Beitrag dazu geleistet werden, dass sich die Transparenz über Qualität und Bestandteile verschiedener Energieberatungsangebote im Industrie- und Gewerbekundensegment verbessert und Unternehmen die Suche nach einem geeigneten und qualifizierten Energieberater erleichtert wird.

Wesentlicher Bestandteil des Projektes war die Erarbeitung eines Kundenleitfadens, mit dessen Hilfe der Kunde ein individuelles Anforderungsprofil erstellen und Beratungsangebote besser vergleichen kann. Gleichzeitig wurden Leistungsparametern für eine Selbstauskunft der Berater bzw. der Beratungsunternehmen entwickelt, welche eine Aussage über Umfang, Charakteristika und Qualität der Beratungsleistung treffen können. Beide Tools wurden in Excel angelegt. Im Kundenleitfaden kann der Kunde ein Beratungsprodukt auswählen, seine Ziele definieren und Anforderungen an den Berater sowie gewünschte Beratungsschwerpunkte angeben. Er erhält einen Überblick über mögliche Leistungsbestandteile der Beratungsprodukte oder wird ausgehend von einer Zielstellung zu einem spezifischen Beratungsprodukt geleitet. In der „Beraterselbstauskunft“ kann der Berater persönliche Daten, Daten zum Unternehmen sowie Angaben zum Produktportfolio, zur persönlichen Qualifizierung und zur Qualifizierung im Unternehmen (Spezialisierungen und Referenzen) eingeben. Weiter sind Angaben über Zugang zu externem Know-how, Kooperationen und Netzwerkmitgliedschaften möglich. Die sowohl in der Beraterselbstauskunft als auch im Kundenleitfaden abgebildete Produktkategorisierung sowie die Einteilung der Produkte in Leistungsbausteine bilden den Kern der Tools. Aus beiden Eingabeblättern wird ein druckfähiges Übersichtsblatt generiert. Dieses kann der Berater als Information an seinen Kunden weitergeben bzw. der Kunde als Vorbereitung für die Beratersuche und ein Erstgespräch mit verschiedenen Beratern nutzen. Durch die einheitliche Systematik beider Abfragetools wird eine Gegenüberstellung von Kundenanforderungen und Beraterprofil ermöglicht und gleichzeitig der Vergleich zwischen verschiedenen Beratern erleichtert.

Der Projektansatz, die entwickelten Tools sowie Möglichkeiten der Weiterentwicklung und Verbreitung der Ergebnisse wurden in drei Expertenworkshops Beratern und Kunden präsentiert und mit diesen diskutiert. Die Ergebnisse aus den Workshops sind in die unterschiedlichen Projektbestandteile eingeflossen. Sie bildeten insbesondere auch eine Grundlage für die Empfehlungen zur Weiterentwicklung und Kommunikation der erarbeiteten Tools. Ein wesentlicher nächster Schritt zur Weiterentwicklung und Voraussetzung für die Verbreitung ist die Abbildung der in Excel entwickelten Tools in einer Online-Anwendung.

1. Hintergrund und Zielstellung des Projektes

Energieberatungen gelten als etablierte Instrumente zur Hebung von Effizienzpotenzialen. Sie werden im Programm „Energieberatung Mittelstand“ für KMU staatlich gefördert und sind sowohl für private Haushalte als auch für Unternehmen eine wichtige Hilfestellung, um Potenziale und Maßnahmen zu identifizieren und Umsetzungshemmnisse abzubauen. So wird auch im „Nationalen Aktionsplan Energieeffizienz“ (NAPE) der Bundesregierung vom Dezember 2014 der Energieberatung eine Schlüsselrolle zugewiesen: „In ihrem Detaillierungsgrad diversifizierte, insbesondere auch niederschwellige, flächendeckend verfügbare und qualitativ gute Energieberatung, die auf die Bedürfnisse der zu Beratenden eingeht, ist ein Schlüsselement, um rentable Möglichkeiten der Energieeinsparung aufzuzeigen und Fehlinvestitionen zu verhindern.“¹

Laut einer Studie der Prognos AG, der Hochschule Ruhr West und des IFEU-Instituts aus dem Jahr 2013 leidet der Energieberatungsmarkt in Deutschland unter fehlender Zahlungsbereitschaft und mangelnder Transparenz beim Kunden hinsichtlich verschiedener Beratungsformen, fehlendem Schutz des Begriffes und unzureichender Qualitätssicherung.² Qualitätssicherung bei Energieberatungen und die Stärkung des Vertrauens in eine qualifizierte Beratung sind daher auch ausdrückliche Zielstellungen des NAPE.

Doch was bedeutet eigentlich „Qualität“? Wie lässt sich diese beschreiben und prüfen? Die DIN EN ISO 9004 definiert Qualität als „*die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen*“. Qualität zu bewerten, setzt daher zwei Dinge voraus. Zunächst müssen die Eigenschaften und Merkmale eines Produktes erfasst und beschrieben werden. Gleichzeitig muss aber auch der Kunde wissen, was er von dem Produkt oder der Dienstleistung erwartet. Nur wenn die individuellen Anforderungen des Kunden den Eigenschaften des Produktes oder der Dienstleistung gegenübergestellt werden können, lässt sich die Qualität bewerten. Dienstleistungen bergen dabei jedoch im Vergleich zu greifbaren Produkten besondere Herausforderungen. Sie sind simultan, immateriell und kundenbezogen. Aus der Simultanität folgt, dass die Qualität eigentlich erst beurteilt werden kann, wenn die Dienstleistung bereits erbracht wurde. Immateriell bedeutet, dass Eigenschaften und damit auch die Qualitätsmerkmale der Dienstleistung schwerer zu beschreiben sind, als bei einem Produkt. Hinzu kommt, dass Dienstleistungen oft auf unterschiedliche Kundenanforderungen zugeschnitten werden und sich damit nur begrenzt standardisieren lassen. Ein „guter“ Berater, welcher standardisierte Mindestanforderungen erfüllt, ist damit nicht immer auch ein geeigneter Berater. Kann der Kunde die Leistungen des Beraters aber nur unzureichend erfassen und bewerten, besteht auf Dienstleistungsmärkten die Gefahr, dass günstigere Angebote mit schlechterer Qualität solche mit hoher Qualität vom Markt verdrängen.

Der Energieberatungsmarkt ist insbesondere im Industrie- und Gewerbekundensegment durch eine große Heterogenität der Angebote gekennzeichnet. Gleichzeitig sind auch die Anforderungen der Unternehmen an eine Beratung komplexer, individueller und schwieriger zu standardisieren als bei privaten Haushalten. Die individuelle Eignung eines Beraters gewinnt damit auch gegenüber dem Haushaltskundensegment an Bedeutung. Somit hängt die Qualität einer Beratungsleistung stark von dieser Eignung ab. Die Schaffung von Transparenz über die Qualifizierung der Berater sowie über Inhalte, Umfang und Tiefe der Beratung sollte daher im Fokus stehen.

¹ BMWi (2014): Mehr aus Energie machen. Nationaler Aktionsplan Energieeffizienz, Dezember 2014

² Prognos AG/ IFEU/ Hochschule Ruhr-West (2013): Marktanalyse und Marktbewertung sowie Erstellung eines Konzeptes zur Marktbeobachtung für ausgewählte Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz

Zielstellung des vorliegenden Projektes war es, die Transparenz über Eignung, Qualität und Bestandteile verschiedener Energieberatungsangebote im Industrie- und Gewerbekundensegment zu verbessern und Unternehmen die Suche nach einem geeigneten und qualifizierten Energieberater zu erleichtern. Wesentlicher Bestandteil des Projektes war die Erarbeitung eines Leitfadens, mit welcher der Kunde ein individuelles Anforderungsprofil erstellen und Beratungsangebote besser vergleichen kann. Gleichzeitig wurden Leistungsparametern für eine Selbstauskunft der Berater bzw. der Beratungsunternehmen entwickelt, welche eine Aussage über Umfang, Charakteristika und Qualität der Beratungsleistung treffen.

2. Struktur und Ergebnisse des Projektes

2.1 Arbeitspaket 1: Akquise, Bestandsaufnahme, Interviews

Bestandteil des ersten Arbeitspaketes war die Akquise von Interviewpartnern und Teilnehmern für die Expertenworkshops, die Auswertung bestehender Angebote (Datenbanken/ Qualitätssicherungsmechanismen) sowie die Entwicklung von Interviewleitfäden und die Durchführung von Interviews mit potentiellen Anwendern der im Projekt zu entwickelnden Tools.

A) Interviews mit Anbietern und Anwendern von Energieberatungsleistungen

Im September und Oktober 2014 wurden basierend auf gemeinsam von den Projektpartnern entwickelten Interviewleitfäden (siehe Anlage 1) ca. 30-45 minütige Telefoninterviews mit 10 Anbietern von Energieberatungsdienstleistungen für das Industrie- und Gewerbekundensegment sowie 11 Unternehmen aus diesem Kundensegment durchgeführt (Beschreibung der Stichprobe siehe Anlagen 3 und 4). Im Vorfeld der Interviews erhielten die Interviewpartner eine Kurzbeschreibung des Projektes und wurden gebeten, einige Kernangaben zu ihrem Unternehmen schriftlich einzureichen (Desk-Review). Ziel der Interviews war es, zu ermitteln, über welche Kanäle Anwender nach einem geeigneten Energieberater suchen, welche Kriterien bei der Suche angesetzt werden und in welchem Maße bestehende Angebote (insbesondere Datenbanken) genutzt werden. Darüber hinaus sollte im Rahmen der Interviews erfasst werden, welche Leistungsparameter aus Perspektive der Anwender die Eignung und Qualität eines Beratungsangebotes besonders gut widerspiegeln.

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse (für ausführliche Ergebnisse siehe Anlagen 3 und 4)

Die Antworten der Interviewpartner wurden in einer Excel-Matrix erfasst und sofern möglich, nach Fragen in Kategorien zusammengefasst, so dass die Anzahl der Nennungen in Balkendiagrammen visualisiert werden konnten. Die Ergebnisse sind in den Anlagen 3 und 4 dargestellt.

Die befragten Berater bestätigten überwiegend, dass ein Transparenzdefizit am Beratermarkt besteht, da das Angebot sehr heterogen, Begrifflichkeiten nicht geschützt und die Qualität für den Kunden nur schwer zu bewerten ist. Gleichzeitig unterstrichen die Berater, dass die Kunden meist nur sehr vage Vorstellungen von Ablauf, Inhalten, Umfang und Tiefe einer Beratungsleistung haben und in der Konsequenz Anforderungen und Erwartungen an die Beratung in der Regel nicht präzise formulieren können. Bevor ein Kunde in der Lage ist, einen geeigneten Berater auszuwählen, sei es daher wichtig, dass er mindestens Motiv und Ziel der Beratung sowie, wenn möglich, auch die gewünschte Beratungstiefe und den Untersuchungsgegenstand genauer definieren kann.

Nach Erfahrung der befragten Berater werden die Kunden in der Regel über Seminare und Konferenzen sowie über Multiplikatoren und Netzwerke, wie beispielsweise die Industrie- und Handelskammern, Steuerberater oder Verbände auf einen Berater aufmerksam. Beraterdatenbanken spielen eine untergeordnete Rolle. Bei der Auswahl des Beraters sind insbesondere die persönliche Sympathie und der im Erstkontakt entstandene Eindruck von Kompetenz und Glaubwürdigkeit des Beraters ein wichtigstes Kriterium. Darüber hinaus achten die Kunden unter anderem auf das Preis-Leistungsverhältnis sowie Referenzen und Empfehlungen.

Als wichtige Angaben eines Beraters werden Informationen zu Ablauf und Vorgehensweise bei der Beratung, Branchenerfahrung, Erfahrungen mit relevanten Querschnittstechnologien, Umsetzungsbegleitung sowie verfügbaren Software-Tools und Messmittel genannt. Darüber hinaus wird empfohlen, Angaben auf das gesamte Beratungsunternehmen und ggf. zusätzlich auf einzelne Berater zu beziehen.

Die Befragung auf Anwenderseite ergab teilweise ähnliche Ergebnisse: die Auswahl von guten Beratern sei schwierig, der Markt intransparent und viele Berater ungeeignet. Von einem „guten“ Berater erwarten die Unternehmen vor allem fachliches Know-how, Innovationsfähigkeit, Praxiserfahrung sowie auch soziale Kompetenzen. Gleichzeitig sollte der Berater kommunikationsfähig sowie organisiert und strukturiert sein. Um Eignung und Qualität vorab abschätzen zu können, müsse der Berater unter anderem branchengleiche Referenzen vorweisen sowie Angaben zu Ausbildung und Spezialisierungen machen.

Die Auswertung der Interviews (Anlagen 3 und 4) wurde den Interviewpartnern per Mail zu Verfügung gestellt sowie auch an weitere mögliche Multiplikatoren versandt. Ausgewählte Ergebnisse der Interviews wurden außerdem im Rahmen eines Expertenworkshops der Deutschen Energieagentur zum Thema „Durchführung von Energieaudits im Rahmen der Umsetzung der EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED)“ am 5. Dezember durch die ÖKOTEC Energiemanagement GmbH vorgestellt.

Anlagen zu Arbeitspaket 1/ A)

Anlage 1: Interviewleitfäden Energieberater und Anwender

Anlage 2: Auswertung der Interviews mit Energieberatern

Anlage 3: Auswertung der Interviews mit Anwendern von Energieberatungsdienstleistungen

B) Auswertung bestehender Leistungs- und Qualitätsanforderungen

Da bestehende Beraterdatenbanken in Teilen bereits eine sehr umfangreiche Abfrage wesentlicher Leistungsparameter beinhalten, konnte im Rahmen des Projektes hierauf aufgebaut werden. Daher wurde eine Auswertung verschiedener Berater-Listungen vorgenommen und dabei sowohl die Mindestanforderungen für die Aufnahme in die jeweilige Datenbank und als auch die möglichen Suchkriterien und Profilangaben erfasst. Betrachtet wurde die Beraterbörse der KfW, die Liste der im LEEN-System zertifizierten energietechnischen Berater, die Beraterliste der Sächsischen Energieagentur (SAENA) zum Gewerbeenergiepass sowie die Energieeffizienz-Expertenliste für Förderprogramme des Bundes. Darüber hinaus wurden aktuelle Normen ausgewertet, welche Anforderungen an Energieberater, Beratungen und Auditoren definieren, um auch diese Informationen als Grundlage für die Selbstauskunft zu nutzen.

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse (für ausführliche Ergebnisse siehe Anlage 5)

Insgesamt weist die KfW-Beraterbörse für das Programm „Energieberatung Mittelstand“³ den höchsten Detaillierungsgrad in Bezug auf die Auskunftsp Parameter in der Beraterleistung auf. Unter anderem ermöglicht die Suchmaske eine Eingrenzung in Bezug auf Branchenspezialisierung, Beratungsthema (z.B. Trocknungstechnik, Beleuchtung, Druckluft), Beratererfahrung und Tagessatz. Gleichzeitig beinhaltet die Datenbank Referenzprojekte und Kundenbewertungen. Die anderen betrachteten Datenbanken beschränken die Auskunftsp Parameter meist auf Einzugsgebiet oder Beratungsthema. Keine der betrachteten Datenbanken lässt eine rein firmenbezogene Beratersuche zu, bei welcher die Kriterien nicht auf den einzelnen Berater, sondern auf das gesamte Unternehmen bezogen werden. Qualifikationsanforderungen, d.h. Anforderungen an Ausbildung und Weiterbildung werden sowohl für die KfW-Beraterliste als auch bei LEEN und SAENA (Bestehen einer spezifischen Prüfung erforderlich) als Voraussetzung für eine Aufnahme in die Datenbank definiert. Darüber hinaus gelten hier Mindestanforderungen in Bezug auf Berufserfahrung und Neutralität.

Anforderungen bestehender Normen liefern ebenfalls wertvolle Hinweise auf zentrale Parameter zur Beurteilung der Beratereigenschaften. Betrachtet wurden in der Auswertung daher die Anforderungen der ISO 50003 (Energiemanagementsysteme – Anforderungen an Stellen, die Energiemanagementsysteme auditieren und zertifizieren), der EN 16247-5 (Kompetenz von Energieauditoren), der ISO 50002 (Energieaudits) sowie der VDI-Norm 3922 (Energieberatung für Industrie und Gewerbe). Die Anforderungen dieser Normen wurden nach den Kompetenzfeldern Technik, Wirtschaft & Finanzen, Recht, Prozesswissen & Audits sowie allgemeine berufliche Fertigkeiten, Ethik & Soft Skills kategorisiert.

Anlagen zu Arbeitspaket 1/ B):

Anlage 4: Auswertung bestehende Leistungsparameter und Qualitätsanforderungen an Energieberater

³ Anfang 2015 wurde das bisherige Programm der KfW von einem Nachfolgeprogramm abgelöst, welches vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) verwaltet wird. Damit wird nach einer Übergangszeit auch die an das Förderprogramm gekoppelte Beraterbörse der KfW abgestellt. Beim BAFA für das neue Programm anerkannte Berater können sich in die Energie-Effizienz-Experten Liste der Deutsche Energie-Agentur (dena) eintragen lassen.

2.2 Arbeitspaket 2 und 3: Entwicklung von Leistungsparametern einer Selbstauskunft/ Entwicklung eines Kundenleitfadens

Auf Grundlage der oben geschilderten Auswertungen und der Ergebnisse der Interviews sowie interner Überlegungen (u.a. im Rahmen der Projektsitzungen der Projektpartner, interner Beraterworkshop der ÖKOTEC) und unter Zuhilfenahme wissenschaftlicher Modelle zu den Qualitätsdimensionen von Dienstleistungen⁴ (siehe Abbildung 1/ Anlage 5) wurde eine erste **systematische Aufstellung von Parametern einer Selbstauskunft und eines Kundenleitfadens** erarbeitet.

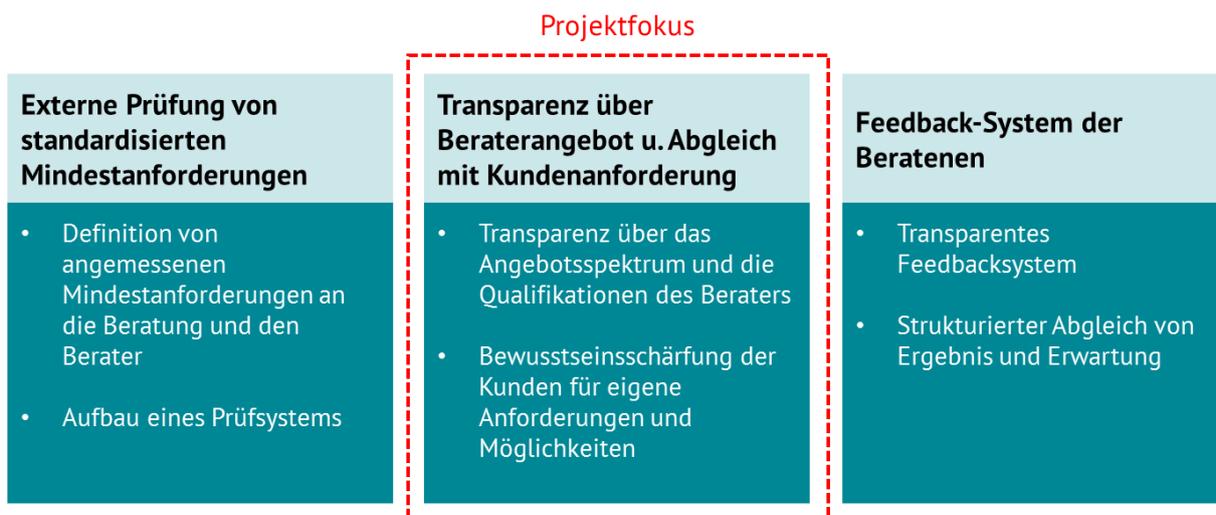
Abbildung 1: Qualitätsdimensionen nach Bruhn



Im Rahmen des **ersten Expertenworkshops am 29. Januar 2015** wurde diese erste Aufstellung der Leistungsparameter insgesamt 10 externen Teilnehmern (Kunden und Berater) vorgestellt. Dabei wurden die Teilnehmer über ein einführendes Brainstorming zur Frage der Qualitätssicherung an die Thematik herangeführt. Gemeinsam mit den Teilnehmern wurden Eigenschaften und Merkmale eines Beraters bzw. einer Beratungsleistung gesammelt, die eine Aussage über Qualität treffen könnten. Gleichzeitig wurden die Teilnehmer aufgefordert, mögliche Kundenanforderungen an eine Beratungsleistung zu nennen, um dann in einem nächsten Schritt zu erarbeiten, wie sichergestellt werden kann, dass Kunde und Berater zusammenpassen (siehe Anlage 6).

⁴ Qualitätsdimensionen nach Bruhn, M. (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden, 7. Auflage

Abbildung 2: Ergebnisse des 1. Workshops - Ansatzpunkte für Qualitätssicherung



Dabei identifizierten die Teilnehmer drei wesentliche Ansatzpunkte der Qualitätssicherung: Schaffung von Transparenz über das Beraterangebot und ein strukturierter Abgleich mit den Kundenanforderungen, Feedbacksysteme von Kunden sowie eine externe Prüfung der Einhaltung von standardisierten Mindestanforderungen durch Berater (siehe Abbildung 2). Anknüpfend an diese Ergebnisse wurde die Herangehensweise des Projektes erläutert, welche bei der Passung von Nachfrager und Anbieter ansetzt. Durch die Projekttools sollen auf der einen Seite die Anforderungen des Kunden an den Berater spezifiziert und das Bewusstsein für die eigenen Anforderungen geschärft und auf der anderen Seite Transparenz über das Leistungsspektrum des Beraters und seine Alleinstellungsmerkmale geschaffen werden. Den Teilnehmern wurden anschließend mögliche Abfrageparameter einer Selbstauskunft und eines Kundenleitfadens vorgestellt (siehe Anlage 7) und diese gemeinsam mit den Teilnehmern diskutiert (siehe Anlage 8). Die Präsentationsunterlagen und die Zusammenfassung des Workshops wurden den Teilnehmern im Anschluss zur Verfügung gestellt.

Auf Grundlage des im ersten Workshop vorgestellten Konzeptes für die Beraterselbstauskunft und den Kundenleitfaden und unter Berücksichtigung der Ergebnisse des ersten Workshops wurde eine Excel-Anwendung entwickelt (siehe Anlage 13). Die Excel-Anwendung bildet sowohl die Beraterselbstauskunft als auch den Kundenleitfaden ab und wird ergänzt durch weitere Informationsseiten, welche beiden Anwendergruppen bereitgestellt werden. Auf der Startseite erhält der Anwender eine kurze Einführung und kann dann auswählen, ob er mit dem Kundenleitfaden oder der Selbstauskunft arbeiten möchte. Nach der Auswahl werden die jeweiligen Registerblätter eingeblendet. Im Blatt „Beraterselbstauskunft“ kann der Berater persönliche Daten, Daten zum Unternehmen sowie Angaben zum Produktportfolio, zur persönlichen Qualifizierung und zur Qualifizierung im Unternehmen (Spezialisierungen und Referenzen) sowie Angaben über Zugang zu externem Know-how, Kooperationen und Netzwerkmitgliedschaften machen. Im Blatt „Kundenleitfaden“ kann der Kunde ein Beratungsprodukt auswählen, seine Ziele definieren und Anforderungen an den Berater sowie gewünschten Beratungsschwerpunkte angeben. Außerdem erhält er einen Überblick über mögliche Leistungsbestandteile der Beratungsprodukte oder wird ausgehend von einer Zielstellung zu einem spezifischen Beratungsprodukt geleitet. Aus beiden Eingabeblättern wird ein druckfähiges Übersichtsblatt generiert. Dieses kann der Berater als Information an seinen Kunden weitergeben bzw. der Kunde als Vorbereitung für die Beratersuche und ein Erstgespräch mit verschiedenen Beratern nutzen. Durch die einheitliche Systematik beider Abfragetools wird

eine Gegenüberstellung von Kundenanforderungen und Beraterprofil ermöglicht und gleichzeitig der Vergleich zwischen verschiedenen Beratern erleichtert. Zusätzlich beinhaltet die Excel-Anwendung als Information für Kunde und Berater eine Übersicht der abgebildeten Beratungsprodukte sowie ein Glossar, in dem die Produkte und weitere gebräuchliche Schlagworte und Synonyme erläutert und in Zusammenhang gebracht werden.

Die sowohl in der Beraterselbstauskunft als auch im Kundenleitfaden abgebildete **Produktkategorisierung** bildet den Kern der Tools. Den abgebildeten Produktgruppen, Produkten sowie Produktsonderformen werden (mögliche) Leistungsbestandteile zugeordnet. Wählt der Kunde ein Produkt aus, erhält er eine Übersicht über mögliche Sonderformen sowie Leistungsbestandteile und auch Fördermöglichkeiten und kann auf einer gesonderten Seite auch unterschiedliche Produkte mit ihren Leistungsbestandteilen gegenüberstellen und vergleichen. Der Fokus auf die Produktkategorisierung begründet sich aus den Ergebnissen der Interviews und des ersten Workshops. Hier wurde deutlich, dass meist das fehlende Verständnis über Umfang, Tiefe und Ablauf der Beratung, dazu führt, dass der Kunde Beratungsangebote nicht vergleichen kann. Ein besseres Bewusstsein des Kunden dafür, was sich hinter einer Begrifflichkeit für ein Beratungsprodukt (z.B. Energieanalyse) verbergen kann, schafft eine gute Vorbereitung für ein Erstgespräch mit einem Berater und ermöglicht es dem Kunden verschiedene Beratungsangebote besser gegenüberzustellen. Bieten ihm zwei Berater eine „Energieanalyse“ an, kann er anhand einer Abfrage, welche Leistungsbestandteile der jeweilige Berater dabei abdeckt, zum Beispiel schnell Kostenunterschiede erklären und festlegen, welche Leistungsbestandteile für sein Unternehmen relevant oder prioritär sind.

Die Excel-Anwendung wurde den Teilnehmern des **zweiten** (sowie des dritten) **Expertenworkshops am 7. Mai 2015** für Testdurchläufe mit der Bitte um Feedback vor dem Workshop zur Verfügung gestellt. Insgesamt wurde die Excel-Anwendung an 23 Personen versandt. Beim zweiten Workshop wurde den Teilnehmern die Tools vorgestellt (Teilnehmerliste siehe Anhang – reduzierte Teilnehmerzahl (6 Teilnehmer) aufgrund bahnstreikbedingter, kurzfristiger Absagen). Die Teilnehmer waren aufgefordert, sowohl grundsätzliches Feedback zu den Tools zu geben (Bieten die Tools eine sinnvolle Hilfestellung? Welche Mehrwerte bieten die Tools für Kunden und Berater?) als auch konkrete Optimierungsvorschläge in Bezug auf die Leistungsparameter und die Produktkategorisierung zu machen (siehe Anlage 9). Zusätzlich wurden mit 4 weiteren Personen, die nicht an dem Workshop teilnehmen konnten (insbesondere Interviewpartnern aus Arbeitspaket 1 und Teilnehmern des ersten Workshops), telefonische Kurzinterviews geführt, um Feedback zu den Tools einzuholen. Grundsätzlich gaben alle Teilnehmer und die zusätzlich befragten Personen positives Feedback zu den Tools. Sowohl für die Berater als auch für die Kunden würden die Tools eindeutige Mehrwerte liefern (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3: Ergebnisse des 2. Workshops - Mehrwerte der entwickelten Tools

Mehrwerte für den Kunden

- Der Kunde kann seine Anforderungen hinterfragen und präziser formulieren. Davon ausgehend kann er **Leistungs- und auch Kompetenzerfordernungen** an den Berater präziser definieren und die individuelle Eignung eines Beratungsangebotes besser bewerten.
- Der Kunde bekommt ein besseres Gefühl dafür, was sich hinter einer Beratungskategorie verbergen kann, er kann so auch den (monetären) **Wert der Leistung** in einer Kategorie besser bewerten.
- Der Kunde kann auf den ersten Blick „gleiche“ Angebote von unterschiedlichen Beratern einfacher **auf Unterschiede prüfen**.
- Der Kunde sucht nicht immer bereits nach einem spezifischen Beratungsprodukt. Die Möglichkeit, im Kundenleitfaden sowohl nach Produkten als auch ausgehend von **Zielstellungen** zu suchen, ist daher eine wichtige Hilfestellung.
- Für den Kunden reduziert sich der (Zeit-)Aufwand für die Beratersuche. Damit wird eine wichtige Hemmschwelle für die Inanspruchnahme einer Beratung genommen.

Mehrwerte für den Berater

- Der Berater kann seine **Leistungen transparent kategorisieren** und sein Produktverständnis selbst hinterfragen.
- Gleichzeitig schafft der Kundenleitfaden eine gute **Grundlage für den Dialog** mit dem Kunden und damit auch eine Erleichterung für den Berater.

Gleichzeitig machten die Teilnehmer auch konkrete Verbesserungsvorschläge (siehe Anlage 11). Die Rückmeldungen zu den Tools wurden gesammelt, geprüft und teilweise direkt integriert oder in den Ausblick aufgenommen (siehe Anlage 12)

Anlagen zu Arbeitspaketen 2 und 3:

Anlage 5: Kundenanforderungsbezogene Energieberaterqualität

Anlage 6: Präsentationsunterlage Workshop 1 – Einführung

Anlage 7: Präsentationsunterlage Workshop 1 – Vorstellung Konzeption Leitfaden/ Selbstauskunft

Anlage 8: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 1 und Teilnehmerliste

Anlage 9: Präsentationsunterlage Workshop 2 – Einführung

Anlage 10: Präsentationsunterlage Workshop 2 – Vorstellung Excel-Anwendung

Anlage 11: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 2 und Teilnehmerliste

Anlage 12: Übersicht: Feedback zu den Tools

Anlage 13: Excel-Tools (nur digitale Anlage)

Abbildung 4:

Ergebnisse des 3. Workshops - Verbreitung der Projekt-Tools



2.3 Arbeitspaket 4: Kommunikation

Ziel des Projektes ist es, die Transparenz am Energieberatungsmarkt mit Hilfe der entwickelten Tools zu erhöhen. Dies setzt voraus, dass die Tools von der Mehrzahl der am Markt aktiven Berater ebenso wie von den Kunden angewendet werden und leicht zugänglich sind. Um dies zu erreichen, müssen die Tools über geeignete Kanäle aktiv kommuniziert werden. Ziel des 4. Arbeitspaketes war es daher, eine Strategie zur Kommunikation der Tools zu entwickeln.

Im Rahmen des **dritten Expertenworkshops am 26. Juni 2015** wurden die Tools noch einmal kurz vorgestellt. Anschließend wurden in zwei Diskussionsrunden sowohl Vorschläge zur Optimierung und Weiterentwicklung der Tools als auch konkrete Hinweise zur Verbreitung gesammelt (siehe Anlagen 14-16). Auf Grundlage der Ergebnisse wurden Empfehlungen für eine Multiplikations- und Kommunikationsstrategie entwickelt (siehe Anlage 17).

Anlagen zu Arbeitspaket 4:

Anlage 14: Präsentationsunterlage Workshop 3 – Einführung/ Diskussionsfragen

Anlage 15: Präsentationsunterlage Workshop 3 – Vorstellung Excel Tools

Anlage 16: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 3 und Teilnehmerliste

Anlage 17: Empfehlungen für eine Multiplikations- und Kommunikationsstrategie

3. Öffentlichkeitsarbeit

Die Projekt(zwischen)ergebnisse wurden in 3 Expertenworkshops vor insgesamt 20 unterschiedlichen Teilnehmern präsentiert. Darüber hinaus wurden die Präsentationsunterlagen und Zusammenfassungen der Workshopergebnisse weiteren Multiplikatoren zur Verfügung gestellt.

Abbildung 5: Expertenworkshop in Berlin



Abbildung 6: Veröffentlichung - Zusammenfassung der Projektergebnisse



Die Auswertung der Interviews (Anlagen 3 und 4) wurde den Interviewpartnern per Mail sowie auch an weitere interessierte Akteure versandt. Ausgewählte Ergebnisse der Interviews wurden außerdem im Rahmen eines Expertenworkshops der Deutschen Energieagentur zum Thema „Durchführung von Energieaudits im Rahmen der Umsetzung der EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED)“ am 5. Dezember durch die ÖKOTEC Energiemanagement GmbH vorgestellt.

Die Projektergebnisse wurden für die öffentliche Kommunikation in einem Kurzbericht zusammengefasst (siehe Anlage 18).

4. Chronologie

Sept./Okt. 2014	Durchführung der Interviews mit Beratern und Kunden; Bestandsaufnahme
Nov./ Dez. 2014	Erarbeitung erster Leistungsparameter
29. Jan. 2015	1. Expertenworkshop
Feb. – April	Erarbeitung der Excel-Anwendung
Ende April	Versand des Excel-Anwendung an die Teilnehmer des 2. Workshops und ausgewählte Interviewpartner
7. Mai 2015	2. Expertenworkshop
Mai 2015	Überarbeitung der Excel-Anwendung
Anfang Juni	Versand der überarbeiteten Excel-Anwendung an die Teilnehmer des dritten Workshops und ausgewählte Interviewpartner
26. Juni 2015	3. Expertenworkshop

5. Kritische Reflexion des Gesamtvorhabens und Ausblick

5.1. Fördernde Faktoren

A) Aktualität des Projektes

Das Projekt wurde in einer Phase durchgeführt, in welcher das Thema Energieberatung für Unternehmen verstärkt politische und öffentliche Aufmerksamkeit erlangte. Durch die Neugestaltung des Förder- und Regulierungsrahmens und nicht zuletzt auch durch die Veröffentlichung des Nationalen Aktionsplanes Energieeffizienz im Dezember 2014, welcher die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Qualitätssicherung in der Energieberatung unterstreicht (siehe Kapitel 1 dieses Berichtes), wurden viele Akteure auf das Thema Energieberatung aufmerksam. Die Neugestaltung des Förderrahmens erfolgte durch die Novellierung des KMU-Förderprogramms für Energieberatungen im Mittelstand zum 1. Januar 2015. Die bisher praktizierte Splittung des Programms in die Förderung für eine Initialberatung und die Förderung für eine Detailberatung wurde aufgehoben und durch eine einheitliche Förderung für Energieaudits im Sinne der EU-Energieeffizienzrichtlinie ersetzt. Gleichzeitig werden durch die Novellierung des Energiedienstleistungsgesetzes im Frühjahr 2015 Energieaudits für Nicht-KMU ab 5. Dezember 2015 verpflichtend.

Diese Entwicklung hat einerseits in einem gewissen Maße zu einer Vereinheitlichung von Beratungsangeboten beigetragen, da für KMU bzw. für Nicht-KMU einheitlich ein Energieaudit nach DIN EN 16247-1 gefördert bzw. gefordert wird. Die Energieauditnorm macht grundlegende Vorgaben zu Ablauf und Inhalten der Beratung. Die Frage, welcher Berater für ein Unternehmen geeignet ist und welche Elemente in der Beratung abgedeckt werden sollten, ist jedoch auch damit nicht abschließend geklärt. Die individuelle Absprache zwischen Berater und Kunde über die notwendigen und zusätzlich sinnvollen Leistungsbausteine bleibt weiterhin notwendig und der entwickelte Kundenleitfaden daher auch hier ein sinnvolles Hilfsmittel. Nicht zuletzt ebnet das Energieaudit den Weg für weitere Beratungsdienstleistungen im Bereich der Umsetzungsbegleitung oder des Energiemanagements, welche an das Energieaudit anknüpfen. Auch für diese Produkte entsteht im Idealfall eine gesteigerte Nachfrage. Somit wird Orientierung zu möglichen Beratungsprodukten und Leistungsbestandteilen immer wichtiger. Andererseits erfährt der Markt insbesondere durch die Energieauditverpflichtung für große Unternehmen einen kurzfristigen Nachfrageschub, welcher auch neue Akteure auf der Anbieterseite mobilisiert und damit eine größere Anbieter-Heterogenität schafft. Die Frage der Eignung und Qualifizierung gewinnt somit an Bedeutung.

Diese Entwicklungen in der politischen Rahmensetzung haben nicht nur zusätzliche Argumente für die Notwendigkeit der Projekttools geschaffen. Sie haben sicherlich auch zu einem gewissen Maße dazu beigetragen, dass viele Akteure großes Interesse am Projekt, den Workshops und den Projektergebnissen gezeigt haben.

B) Unterstützung der Workshop-Teilnehmer für den Projektansatz

Die Ergebnisse der Interviews und die Anregungen aus den Workshops bildeten eine wichtige Grundlage für die Konkretisierung des Projektziels sowie für die Konzeptionierung und Ausarbeitung der Projekttools. Die Teilnehmer der drei Expertenworkshops (insgesamt 20 unterschiedliche Teilnehmer über drei Workshops verteilt) zeigten insgesamt großes Interesse für den gewählten Ansatz des Projektes und beteiligten sich teilweise von Projektbeginn (Interviewpartner) bis Projektende (3. Expertenworkshop) an der Diskussion. Die Teilnehmer bestätigten, dass die Schaffung von Transparenz über Beratungsprodukte und Leistungsbestandteile ein wichtiger Baustein der Qualitätssicherung im

Energieberatungsmarkt sei. Der Kundenleitfaden müsse zeitnah in einem Online-Tool zur Verfügung gestellt und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Perspektivisch biete außerdem die Verknüpfung mit einer Energieberaterdatenbank einen wichtigen Mehrwert (siehe auch: Ausblick).

5.2. Hemmende Faktoren

A) Kein Feedback von Anwendern ohne Energieberater-Erfahrung

In den Workshops wurden erfolgreich Anwender und Berater zusammengebracht, so dass ein Dialog zwischen beiden Seiten stattfinden und unterschiedliche Perspektiven in die Erarbeitung der Projekttools einfließen konnten. Nicht für die Interviews und Workshops gewonnen werden konnten jedoch Unternehmen, welche bisher aus unterschiedlichen Gründen keine Erfahrung mit Energieberatungsleistungen gesammelt haben. Die Ansprache dieser Unternehmen gestaltete sich sowohl aufgrund der fehlenden Kontakte zu solchen Unternehmen als auch bedingt durch das geringere Interesse dieser Unternehmen an der Thematik schwierig.

B) Keine schriftlichen Pre-Tests

Die insgesamt über 20 Personen, denen die Excel-Anwendung zur Kommentierung zur Verfügung gestellt wurde, brachten Ergänzungen und Verbesserungsvorschläge im Rahmen des zweiten und des dritten Projektworkshops ein. Darüber hinaus wurde von vier weiteren Akteuren (Forschungsinstitut, Forschungs- und Entwicklungseinrichtung, Energieberater, Anwenderunternehmen) in Kurzinterviews telefonisches Feedback zu den Tools eingeholt. Keiner der dazu aufgeforderten Akteure reichte jedoch schriftliches Feedback zu den Tools ein. Begründet werden kann dies durch den bereits hohen Zeitaufwand der Workshop-Teilnahme und die zeitliche Begrenzung der ehrenamtlich im Projekt engagierten Teilnehmer.

5.3. Zentrale Erkenntnisse aus dem Projekt

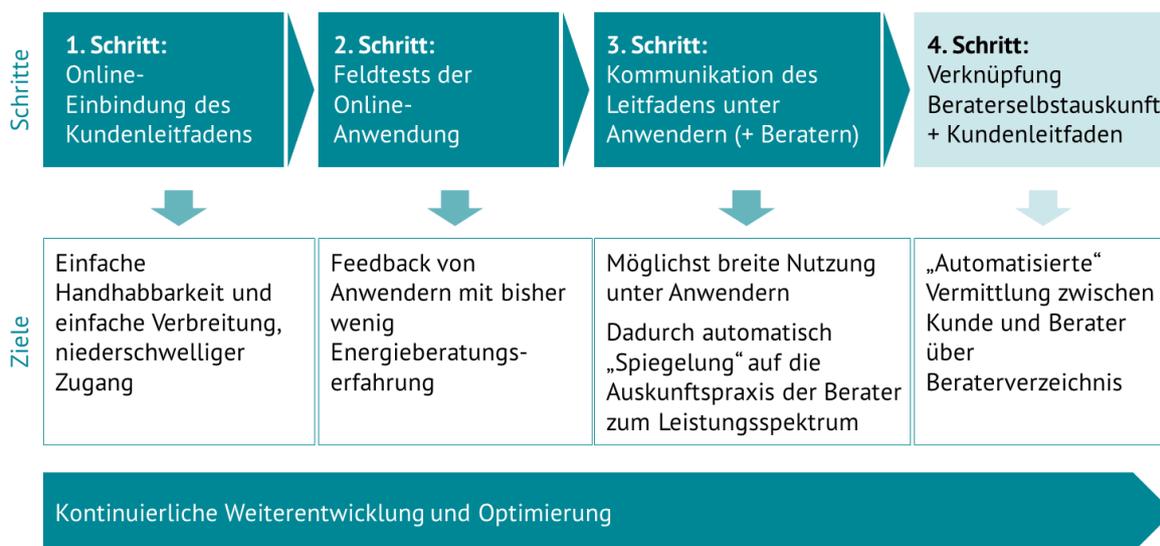
Die der Projektidee zu Grunde liegenden Annahmen zu den **Kernproblemen des Energieberatungsmarktes** (Transparenzdefizit, Unsicherheit der Kunden bezüglich Qualität und Eignung der Berater) wurden in den Interviews und den Workshops mit Beratern und Anwendern bestätigt.

Der Ansatz, die **Qualität durch mehr Transparenz über das Leistungsspektrum** eines Beraters zu sichern, wurde ebenfalls bestätigt. Zwar stößt auch dieser Ansatz an Grenzen und muss ggf. durch Feedback-Systeme von Kunden oder durch eine zusätzliche externe Prüfung von Mindestanforderungen ergänzt werden. Die Heterogenität der Anforderungen und die Breite der angebotenen Leistungen erfordern jedoch in jedem Falle einen individuellen Abgleich von Kundenanforderungen und Beraterleistungen. Durch die Definition von Leistungsparametern, die Kategorisierung von Beratungsprodukten und die Zuordnung möglicher Leistungsbestandteile können auf den ersten Blick ähnliche Beratungsangebote besser miteinander verglichen und auf ihre Eignung geprüft werden. Hat der Kunde unter Zuhilfenahme der Leistungsparameter und Produktkategorisierung im Leitfaden seine Anforderungen präzisiert, können nicht nur Leistungsanforderungen (Welche Beratungsprodukte werden angeboten?) sondern auch Kompetenzanforderungen (hat der Berater die notwendige Qualifikation/ Erfahrung für diese Leistungen?) an den Berater spezifiziert werden.

5.4. Ausblick

Um den Kundenleitfaden in die Anwendung zu bringen, muss ein niederschwelliger Einstieg und eine benutzerfreundliche Handhabung garantiert werden. Die aktuelle Darstellung der Projekttools in Excel (siehe Anlage 13) bildet die Inhalte und die Struktur ab, erfüllt diese Anforderungen jedoch nicht in ausreichendem Maße. Nächster Schritt sollte es daher sein, die erarbeiteten Inhalte und die Struktur in einem einfachen und übersichtlichen Online-Tool abzubilden. Ein solches Online-Tool bildet dann auch eine bessere Voraussetzung, um mehr Unternehmen und auch solche, welche bisher keine oder wenig Erfahrung mit Energieberatungen gemacht haben, für Testdurchläufe zu gewinnen. Im folgenden Schritt muss der Leitfaden unter Anwendern und auch Beratern kommuniziert werden (siehe auch Beschreibung und Anlagen zu Arbeitspaket 4), um eine möglichst breite Nutzung zu ermöglichen. Die breite Anwendung des Tools unter Anwendern und die Nutzung der Ergebnisse für Beratergespräche und Berateranfragen führen dann im Idealfall dazu, dass Berater sich in ihrer Auskunftspraxis an den Leistungsparametern und Produktkategorisierungen orientieren. In einem letzten Schritt kann eine Verknüpfung des Leitfadens mit einem Beraterverzeichnis erfolgen. Der Kunde erhält dann nach Bearbeitung des Leitfadens Vorschläge für Berater aus dem Verzeichnis, welche seine Anforderungen erfüllen sollten.

Abbildung 7: Notwendige Schritte zur Verbreitung der Projekt-Tools



Begleitend zur Umsetzung und Verbreitung des Online-Tools muss der Kundenleitfaden basierend auf Feedback von Anwendern (Kunden und Berater) kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden. Dies betrifft insbesondere die Kategorisierung der Produkte und die Zuordnung der Leistungsbausteine. Folgende Erweiterungsmöglichkeiten wurden außerdem im Projektteam sowie in den Expertenworkshops diskutiert:

Kundenleitfaden:

- Vollständige Integration der Zielsuche
- Orientierungsberatung als Produkt mit aufnehmen
- Ermöglichung einer Priorisierung der Anforderungen an den Berater (Muss- und Kann-Anforderungen)

- Berateranfrage aus dem Kundenleitfaden heraus ermöglichen (z.B. über automatische Generierung eines Anschreibens an den Berater mit Anforderungskatalog im Anhang)

Beraterselbstauskunft:

- Bei Verknüpfung mit Datenbank: Feedbacksystem der Kunden integrieren, um auch soziale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeit und weitere Soft Skills abbilden zu können.
- Angabe zu verwendeten technischen Tools oder Software-Systemen ermöglichen
- Möglichkeit anzugeben, wenn das Beratungsunternehmen auch außerhalb Deutschlands aktiv ist und damit auch Standorte eines Kunden außerhalb Deutschlands beraten kann.
- Externe Prüfung und Kontrolle der Angaben des Beraters sicherstellen.

6. Literatur

BMWi – Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (2014): Mehr aus Energie machen. Nationaler Aktionsplan Energieeffizienz, Dezember 2014

Bruhn, Manfred (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden, 7. Auflage

Prognos AG/ IFEU/ Hochschule Ruhr-West (2013): Marktanalyse und Marktbewertung sowie Erstellung eines Konzeptes zur Marktbeobachtung für ausgewählte Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz

7. Anlagen

Anlage 1: Interviewleitfäden Energieberater und Anwender

Anlage 2: Auswertung der Interviews mit Energieberatern

Anlage 3: Auswertung der Interviews mit Anwendern von Energieberatungsdienstleistungen

Anlage 4: Auswertung bestehende Leistungsparameter und Qualitätsanforderungen an Energieberater

Anlage 5: Kundenanforderungsbezogene Energieberaterqualität

Anlage 6: Präsentationsunterlage Workshop 1 – Einführung

Anlage 7: Präsentationsunterlage Workshop 1 – Vorstellung Konzeption Leitfaden/ Selbstauskunft

Anlage 8: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 1 und Teilnehmerliste

Anlage 9: Präsentationsunterlage Workshop 2 – Einführung

Anlage 10: Präsentationsunterlage Workshop 2 – Vorstellung der Excel-Anwendung

Anlage 11: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 2 und Teilnehmerliste

Anlage 12: Übersicht: Feedback zu den Tools

Anlage 13: Excel-Tools (nur digitale Anlage)

Anlage 14: Präsentationsunterlage Workshop 3 – Einführung/ Diskussionsfragen

Anlage 15: Präsentationsunterlage Workshop 3 – Vorstellung der Excel-Anwendung

Anlage 16: Zusammenfassung Ergebnisse Workshop 3 und Teilnehmerliste

Anlage 17: Empfehlungen für eine Multiplikations- und Kommunikationsstrategie

Anlage 18: Öffentliche Kurzzusammenfassung der Projektergebnisse

Anlage 1 zum Abschlussbericht

Interviewleitfäden Energieberater und Anwender

1) Leitfaden für Interviews mit Anbietern von Energieberatungsleistungen

Vorab erhalten – Online Desk Review:

Angaben zum Unternehmen: Anbieter von Energieberatungsdienstleistungen

Projekt "Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe"

Ansprechpartner: DENEFF e.V., Charlotte Ruhbaum, charlotte.ruhbaum@deneff.org

1. Name des Unternehmens

2. Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen tätig?

3. Wie viele dieser Mitarbeiter sind als Energieberater tätig?

4. Welche Kundensegmente bedient Ihr Unternehmen?

Produzierendes Gewerbe

Gewerbe, Handel, Dienstleistungen

Öffentliche Hand

Private Haushalte

5. Ist Ihr Unternehmen im Kundensegment Industrie und Gewerbe auf ausgewählte Branchen spezialisiert?

Ja

Nein

6. Wenn ja, welche Branchen?

7. Auf welchen Beratungsprodukten liegt der Schwerpunkt Ihres Unternehmens im Bereich Industrie und Gewerbe?

8. Welche weiteren Spezialisierungen (z.B. weitere Spezifizierung der Zielgruppe oder Anwendungen) weist Ihr Unternehmen auf?

Fragen für Telefoninterview:

Datum:

Interviewer:

Art des Interviews:

Audioaufnahme: ja nein

A. Bewertung der aktuellen Marktsituation

1. Würden Sie der These zustimmen, dass derzeit am Markt für Energieberatungen unzureichende Transparenz in Bezug auf **Eignung, Qualität** und Bestandteile verschiedener Beratungsangebote herrscht?
2. Sind aus Ihrer Sicht ausreichend qualifizierte Berater für Energieberatungen im Industriekundensegment am Markt verfügbar? Wenn nein, für welche Spezialisierungen/ Branchen sehen Sie besondere Defizite?
3. Was sind die Ursachen für die genannten Defizite?

B. Wahrnehmung in Bezug auf die Beratersuche

4. Welche Produkte/ Begrifflichkeit dienen derzeit am Markt der Orientierung/ prägen den Markt?
5. Sind diese Begrifflichkeiten auch für den Kunden verständlich, transparent?
6. Mit welchen Begrifflichkeiten arbeiten Sie?
7. Mit welchen Erwartungen kommen die Kunden auf Sie zu und wie präzise sind diese Erwartungen?
 - a. Erwartungen an Inhalte und Bestandteile der Beratung
 - b. Erwartungen an den Ablauf der Beratung
 - c. Erwartungen an Ergebnisse der Beratung
 - d. Präsentation der Ergebnisse
8. Wie gut sind die Kunden bei einem Erstkontakt bereits über Ihr Unternehmen informiert?
9. Wie/ Wo findet Ihrer Einschätzung nach die Mehrzahl der Anwender ihren Berater? Auf welche Informationskanäle greifen die Unternehmen zurück?
10. Wie entstehen Ihre Kundenkontakte? Was sind typische Beratungsanlässe?
11. Wie findet der Erstkontakt statt (persönlich, telefonisch)? Wie schnell entscheiden die Unternehmen sich für einen Berater? Gibt es vorher einen Vor-Ort Besuch?
12. Welche Rolle spielen dabei Beraterlisten beispielsweise der KfW? Welche Rolle spielen mündliche Referenzen, Informationen auf der Internetseite des Beraters?
13. Was ist das Alleinstellungsmerkmal Ihres Unternehmens?
14. Auf welche **Kriterien** achten Kunden bei der Auswahl eines Energieberaters?
 - Erfahrung, Referenzen
 - Beratungstiefe (Wie weit geht der Berater – Analyse, Planung, Umsetzungsbegleitung)
 - Ist die angebotene Beratungstiefe ein Qualitätskriterium? Achtet der Kunde darauf, sollte er darauf achten? - wie kann man die Beratungstiefe beschreiben?

- Beratungsumfang/ Untersuchungsumfang (nur Querschnittstechnologien, auch Produktionsanlagen) – wie kann man den Beratungsumfang beschreiben?
- Bedeutung von Branchenerfahrung
- Erfahrungen mit Querschnittstechnologien
- Information über Aufbereitung der Ergebnisse - was sollte in diesen Informationen enthalten sein?

15. Welche Kriterien spielen eine zu geringe Rolle?
16. Welche Unterschiede gibt es in Bezug auf diese Kriterien für kleine und für große Unternehmen?
17. Kommen die Unternehmen bereits mit **konkreten Vorstellungen** bezüglich **des Beratungsproduktes, der Beratungstiefe** auf Sie zu?
18. Was muss der Kunde in Bezug auf **seine eigenen Anforderungen** definiert haben, bevor er eine sinnvolle Auswahl eines geeigneten Beraters treffen kann? Welche Informationen erwarten Sie von einem Kunden, bevor Sie ein Angebot machen können?
19. Kommt es vor, dass Kunden auf Sie zukommen, welche bereits negative Erfahrungen mit anderen Beratern gemacht haben?
20. Was ist Ihrer Einschätzung nach die häufigste Ursache für diese negativen Erfahrungen (differenzieren: ungeeignet/ schlechte Qualität)?

C. Einschätzung in Bezug auf Qualitätskriterien und Transparenzerfordernisse

1. Welche Angaben sollte ein Energieberater machen, um seinem Kunden bestmögliche Transparenz über sein Beratungsportfolio und seine Qualifikation zu bieten und ihm ein realistisches Urteil über die Eignung und Qualität des Beratungsangebotes zu ermöglichen?

Mögliche Kategorien als Hilfestellung:

Eignung	Qualität
<ul style="list-style-type: none"> • Kapazität (z.B. Personalstärke, projektbezogenen oder unternehmensbezogene Ober-/ Untergrenzen, technische Ausstattung/ Tools) • Beratungsangebote/ Beratungstiefe • Beratungsbreite/ Spezialisierungen (Branchen/ Technologien) auch Umsetzung? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung/ Weiterbildung • Referenzen • Soft Skills <p>...</p>

2. An welchen konkreten Leistungsparametern lassen sich die Angaben messen? (**Insbesondere soft skills?**/ Hilfsmittel/ Tools zur Messung)
3. **Wie kann man soft-skills mit harten Kriterien abbilden?** (z.B. Kommunikationsart in Leistungsbild abdecken – es wird einen Beratungsbericht geben, der wie folgt aussieht und dieser wird mit der GF besprochen, geschult in der Gesprächsführung/ Kommunikationstechnik)
4. Sollten die Qualitätskriterien auf einen **einzelnen Energieberater oder auf das gesamte Beratungsunternehmen** angewendet werden, in welchem der Berater beschäftigt ist? Auf was achtet der Kunde bei der Auswahl eines Beraters?
5. Weitere Anmerkungen

2) Leitfaden für Interviews mit Anwendern von Energieberatungsleistungen

Vorab erhalten - Desk Review:

A. Kontakt

Vorname:

Name:

Funktion:

B. Unternehmen

Name des Unternehmens:

Anschrift/Standort:

Anzahl der Mitarbeiter:

Jährliche Energiekosten: <= 250.000€

<= 1.000.000€

> 1.000.000€

Betreiben Sie ein Energiemanagementsystem? ja nein

Energieintensive Technologien im Unternehmen:

Haben Sie bereits eine Energieberatung in Anspruch genommen? ja nein

Zu welchen Themen haben Sie eine Energieberatung in Anspruch genommen?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bauphysik/Wärmedämmung | <input type="checkbox"/> Beleuchtung |
| <input type="checkbox"/> Betriebliches Energiemanagement | <input type="checkbox"/> Blockheizkraftwerke |
| <input type="checkbox"/> Contracting | <input type="checkbox"/> Dampferzeugung/-nutzung |
| <input type="checkbox"/> Druckluft | <input type="checkbox"/> Elektrotechnik/Mess, Steuer- und Regeltechnik |
| <input type="checkbox"/> Energieberatung/Lastganganalyse | <input type="checkbox"/> Energieerzeugung/-umwandlung/-verteilung |
| <input type="checkbox"/> Energieverfahrenstechnik | <input type="checkbox"/> Förderprogramme |
| <input type="checkbox"/> Heizung/Warmwasser | <input type="checkbox"/> Lastganganalyse |
| <input type="checkbox"/> Lüftungs-, Klima- und Kältetechnik | <input type="checkbox"/> Pumpen |
| <input type="checkbox"/> Prozesswärme/Abwärmenutzung | <input type="checkbox"/> Solarthermie |
| <input type="checkbox"/> Photovoltaik | <input type="checkbox"/> Biomassetechnik |
| <input type="checkbox"/> Technische Gebäude- und Anlagemanagement | <input type="checkbox"/> Trocknungstechnik |
| <input type="checkbox"/> Ver- und Entsorgungstechnik | <input type="checkbox"/> Verfahrenstechnik |
| <input type="checkbox"/> Zertifizierung | |
| <input type="checkbox"/> Sonstige: Klicken Sie hier, um Text einzugeben. | |

Was war der Schwerpunkt der Energieberatung?

Fragen für Telefoninterview:

Datum:

Interviewer:

Art des Interviews:

Audioaufnahme: ja nein

A. Beurteilung der aktuellen Marktsituation

1. Welchen Stellenwert hat das Thema Energie/Energieberatung in Ihrem Unternehmen?
2. Was war der Anlass eine Energieberatung in Ihrem Unternehmen durchzuführen?
3. Von wem wurde die Energieberatung durchgeführt? Hersteller, Energieversorger, unabhängiger Berater?
4. Welches Ziel hatte die Energieberatung?
5. Wie tief ging die Energieberatung? Beispielhafte Beschreibung: Bestandsaufnahme, Potenzialanalyse, Maßnahmenkatalog, Umsetzung
6. Inwiefern wurden Ihre Mitarbeiter in die Energieberatung eingebunden?
 - a. Waren ausreichend Kapazitäten Ihrerseits vorhanden?
 - b. Mit wie vielen Mitarbeitern ist das Beratungsunternehmen aufgetreten?
7. Wie würden Sie Ihre Erwartungshaltung an die Energieberatung und den Energieberater beschreiben/beurteilen?
8. Wie bewerten Sie die Marktsituation im Bereich Energieberatung für Industrie und Gewerbe hinsichtlich Qualität und Eignung der Energieberater?
9. Sind aus Ihrer Sicht ausreichend viele qualifizierte Energieberater für Ihre Bedürfnisse am Markt verfügbar?

B. Beraterauswahl

1. Wie sind Sie bei der Auswahl des Energieberaters vorgegangen?
 - i. Wie sind Sie auf Ihren Beratungsdienstleister aufmerksam geworden?
 - a. Haben Sie nach geeigneten Personen/Beratern gesucht oder war Ihnen das Portfolio des gesamten Beratungsunternehmens wichtig?
 - b. Warum haben Sie sich gerade für diesen Berater/Unternehmen entschieden? Spezielles Produkt? Zertifikat? Erfahrung mit spezieller Technologie?
 - ii. Auf welche Informationskanäle haben Sie bei der Auswahl zurückgegriffen?
 - iii. Haben Sie bestehende Angebote wie z.B. die KFW-Beraterbörse genutzt? Falls ja:
 - a. War es möglich anhand der gegebenen Informationen die Qualität der Beratung und Eignung des Beraters einzuschätzen?
 - b. Waren die Informationen detailliert genug um schnell und effektiv eine Auswahl treffen zu können?
 - c. Welche Informationen haben Ihnen gefehlt/ wären wünschenswert?
2. Welche Anforderungen stellen Sie an einen „guten“ Energieberater“?
3. Welche sind für Sie die entscheidenden Auswahlkriterien für Energieberater?
4. Welche sind für Sie die ausschlaggebenden Kompetenzen und Softskills eines Energieberaters?
5. Welche Informationen müsste ein Energieberater angeben, um seine Qualität und Eignung vorab sinnvoll einschätzen zu können?
6. Was sind geeignete Maßnahmen, um zukünftig die Qualität und Eignung von Energieberatern sicherzustellen?
7. Welche Informationen haben Sie dem Energieberater ihrerseits zur Verfügung gestellt?
 - a. Waren diese Informationen rückblickend richtig und ausreichend? Was hätte der Berater zusätzlich wissen sollen oder können?
8. Welche Informationen wären Sie nicht bereit preiszugeben?
9. Welche Informationen wären Sie nicht bereit in ein Anforderungsprofil einzutragen?
10. Wie zufrieden waren Sie mit den Ergebnissen Ihrer Beratung (jeweils Skala 1 -gar nicht zufrieden -10 - sehr zufrieden)?
 - a. Hinsichtlich Zielerreichung, Einsparungen, Wirtschaftlichkeit, Beraterkompetenz, Projektbericht, Wissenstransfer, Durchführung, Umsetzbarkeit, Termineinhaltung, Projektdauer
 - b. Welche negativen Erfahrungen haben Sie gemacht?
 - c. Wann ist ein Berater Ihrer Meinung nach vollkommen ungeeignet?
11. Welche Informationen könnten dem Projekt noch weiterhelfen? Möchten Sie uns noch etwas mitteilen? Was haben wir vergessen?



Projekt: Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

Auswertung der Interviews mit Anbietern
von Energieberatungsdienstleistungen

Dezember 2014



A) Wer wurde befragt?

B) Bewertung der Marktsituation

C) Beratersuche

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

E) Zusammenfassung

A) Wer wurde befragt?

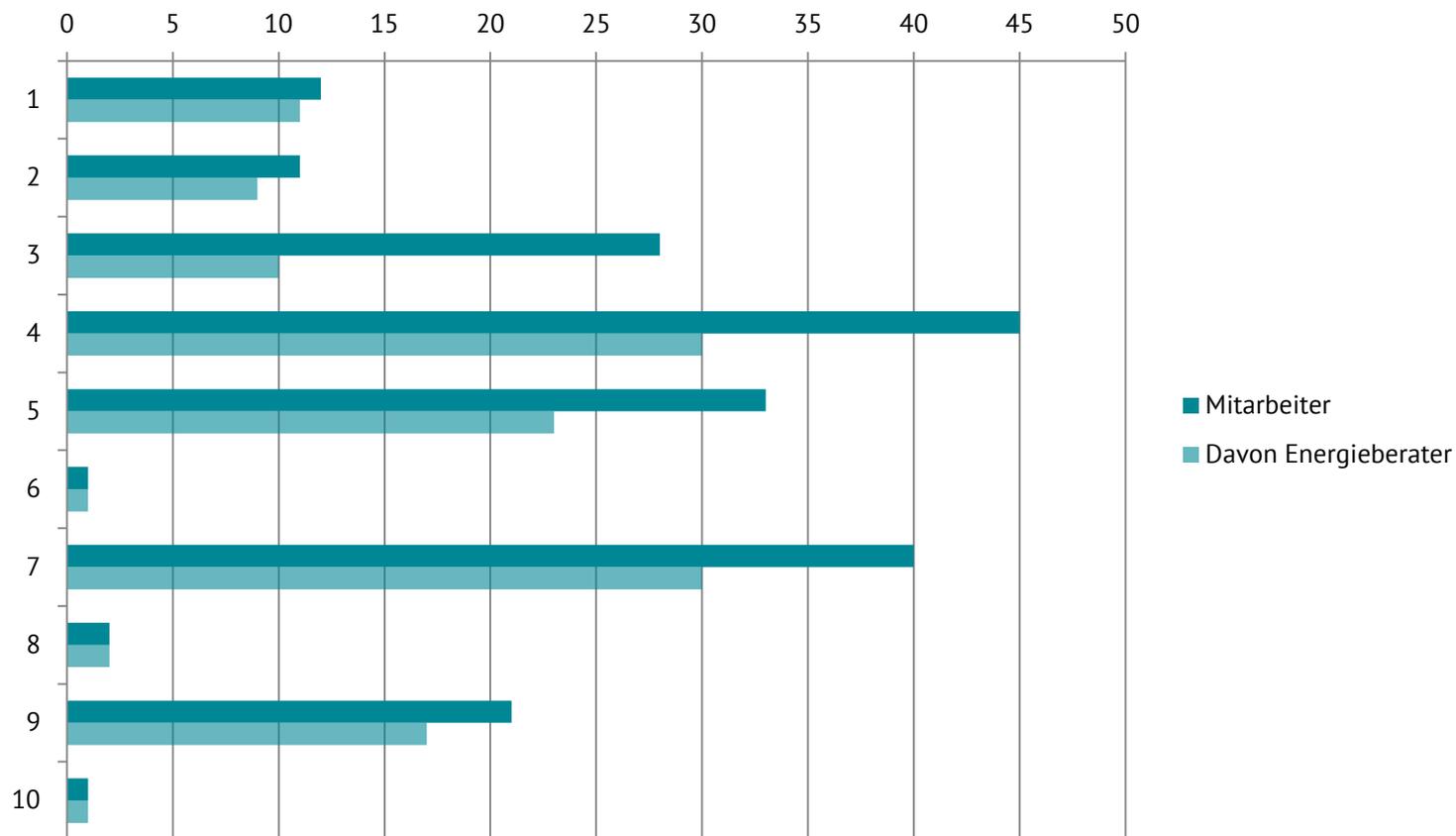
Übersicht der befragten Energieberatungsunternehmen

Nr.	Mitarbeiter	davon Energieberater	Branchenspezialisierung
1	12	11	Nein
2	11	9	Nein
3	38	10	Papier- und Zellstoffindustrie
4	45	30	Stahlwerke, Gießereien, Metallverarbeitung, Kunststoff- und Gummiverarbeitung, Keramik, Lebensmittel, Pharma, Chemie, Automotive, Papier, Holzverarbeitung
5	33	23	Energieintensive Branchen wie die Kunststoff-, Automobil-, Chemie-, Metall-, Papier- und Nahrungsmittelindustrie + Verwaltungs- und Laborgebäude sowie Krankenhäuser und Hotels
6	1	1	Nein
7	40	30	Nein
8	2	2	Nein
9	21	17	Nein
10	1	1	Bäckereien, Fleischereien, Lebensmitteleinzelhandel

Auswahl: Zusammensetzung aus kleinen, mittleren und großen Beratungsunternehmen

A) Wer wurde befragt?

Mitarbeiterzahl der befragten Unternehmen

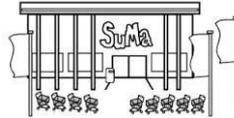


A) Wer wurde befragt?

Kundensegmente der befragten Unternehmen



Produzierendes Gewerbe



GHD



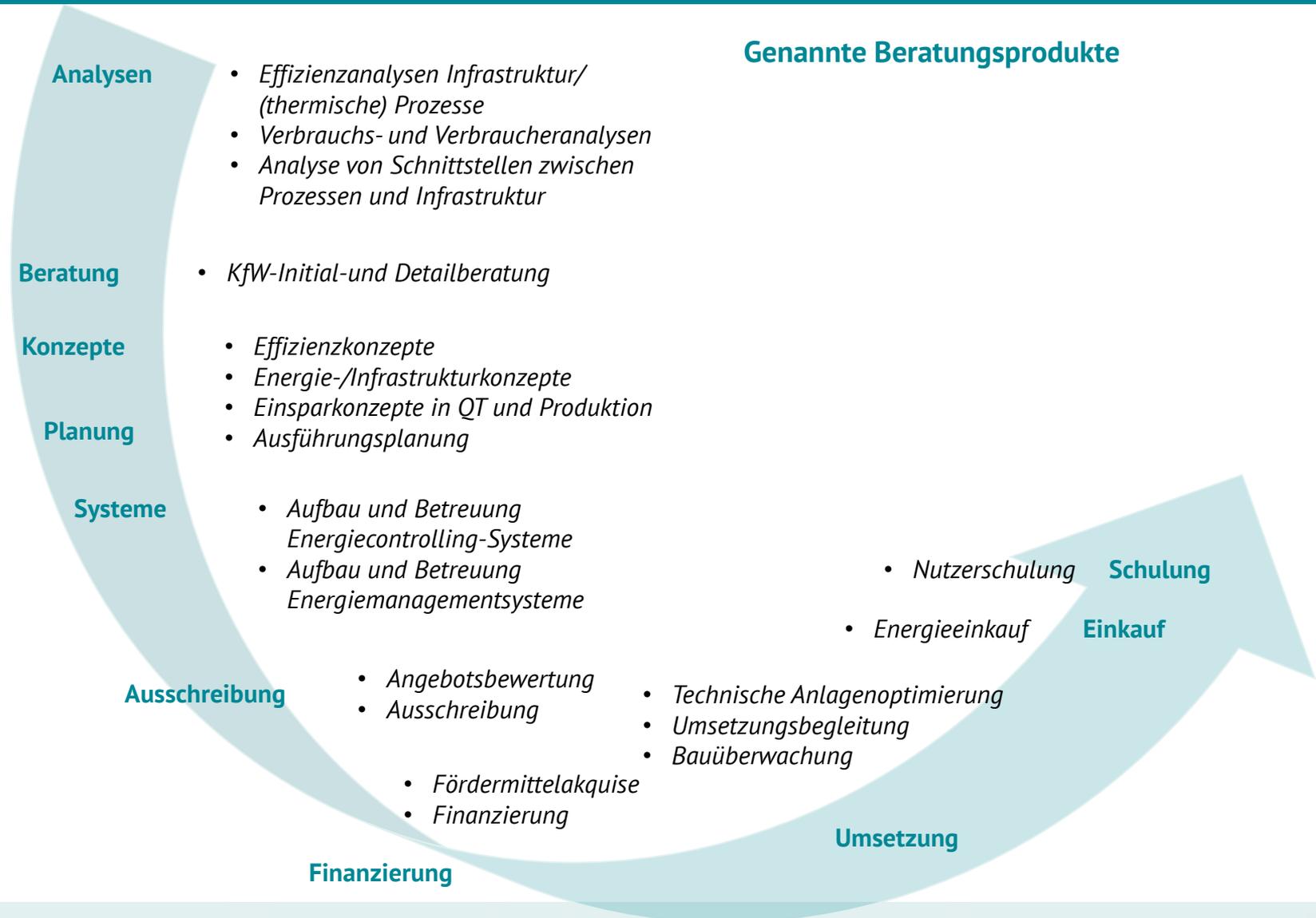
Öffentliche Hand



Private Haushalte

1	●	●		
2	●	●	●	●
3	●	●	●	
4	●			
5	●	●		
6	●	●		
7	●	●		
8	●	●		
9	●	●	●	
10	●	●		

A) Wer wurde befragt? - Angebotsumfang



Inhalte

A) Wer wurde befragt?

B) Bewertung der Marktsituation

C) Beratersuche

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

E) Zusammenfassung

B) Bewertung der Marktsituation

Gibt es ein Transparenzdefizit am Beratermarkt? Warum?

- Ja** das Angebot ist sehr **heterogen**.
- Ja** denn Berater haben sehr **unterschiedliche Erfahrungsschwerpunkte**.
- Ja** es gibt viele schlechte Berater und viele negative Erfahrungen und alle werden über einen Kamm geschoren.
- Ja** die Qualität differiert sehr stark und bei manchen fehlt es an **ingenieurtechnischen Grundlagen**
- Ja** die Begriffe sind nicht geschützt und die **Qualifikationen** nicht klar.
- Ja** Grundsätzlich ist es bei Beratungsdienstleistungen schwierig, die **Qualität** vor dem Kauf zu bewerten.
- Ja** Begrifflichkeiten für Beratungsprodukte und Berufsbezeichnungen sind nicht **geschützt**.
- Ja** denn der **Titel** „Energieberater“ ist **nirgendwo definiert**.
- Ja** denn die Angebote und die **Qualifikation** sind für die Betriebe schwer zu bewerten.
- Nein** es gibt nur ein **Überangebot**.

Es gibt ein Transparenzdefizit am Energieberatermarkt.

Gründe: heterogenes Angebot, viele schlechte Berater, keine geschützten Begrifflichkeiten, Qualifikation schwer zu bewerten.

Wie sehen Sie die Konkurrenzsituation am Markt?

Es gibt sehr viele, die Beratungsleistungen anbieten, aber nur **wenige, die übergreifend beraten** können.

Es gibt eine Schwemme an Beratern, teilweise **ohne spezifisches Know-how**.

Es ist schwer zu beantworten, ob es genug Berater im Industriesegment gibt.

Die Konkurrenz verspricht teilweise das Blaue vom Himmel.

Es gibt **nicht genug Berater** für das Industrie- und Gewerbesegment.

Über 90% der Berater sind im Baubereich tätig, nennen sich aber auch Energieberater auch für Gewerbe; wollen sich ein Geschäftsfeld erschließen, haben aber in Wahrheit nicht so viel Ahnung davon.

Es ist eine gewisse **Marktsättigung** zu verzeichnen, „alle wollen einem Energieeffizienz andrehen“.

Jedes Unternehmen findet zunächst einen Berater, weiß jedoch nicht, ob er gut oder schlecht ist.

Im Industriebereich gibt es eigentlich **zu wenig Berater**.

▶ Es gibt zu wenig qualifizierte Berater

B) Bewertung der Marktsituation

Welche Begrifflichkeiten prägen den Markt?

Wahrnehmung und Verwendung von Begrifflichkeiten

Begrifflichkeiten werden meist **inflationär** benutzt.

Wir vermeiden es, den Begriff „Energieberatung“ zu verwenden, es ist ein abgedroschener **Sammelbegriff** und negativ besetzt.

Energieberater ist ein **Schimpfwort**.

Begriffe „Detail- und Initialberatung“ sind irreführend und wecken **falsche Erwartungen**.

Wir verwenden: Detail- und Initialberatung.

Wir verwenden:
Energieeinkaufsberatung, Energieeffizienzberatung,
Energiemanagementberatung

Wie nimmt der Kunde Begrifflichkeiten wahr?

Der Kunde orientiert sich nicht an Begriffen sondern denkt in konkreten **Problemsituationen**.

Begrifflichkeiten werden **auf Beraterseite aber nicht auf Kundenseite** verwendet.

Der Kunde kommt ohne spezifische Begrifflichkeiten, sondern mit dem **diffusen Gefühl**, dass etwas mit den Energieverbräuchen nicht stimmt.

Kunden tun sich schwer, zwischen Begriffen zu **unterscheiden**.

Welche Begrifflichkeiten prägen den Markt?

Zusammenfassung

- ▶ Begriffe sind teils negativ besetzt.
- ▶ Begriffe spielen insbesondere kundenseitig eine geringe Rolle.
- ▶ Es gibt kaum sinnvolle und prägende Begriffe am Markt.

Schlussfolgerungen und weiterführende Fragen für das Projekt:

- ✓ Bei der Beschreibung der Kundenanforderungen sollte die Beschreibung der Problemsituation im Fokus stehen.
- ✓ Anstatt mit übergeordneten Begrifflichkeiten zu arbeiten, sollten die Beratungsziele und -bestandteile durch den Berater beschrieben werden.
- ❓ Wann macht es ggf. Sinn, feste Begrifflichkeiten zu verwenden?

A) Wer wurde befragt?

B) Bewertung der Marktsituation

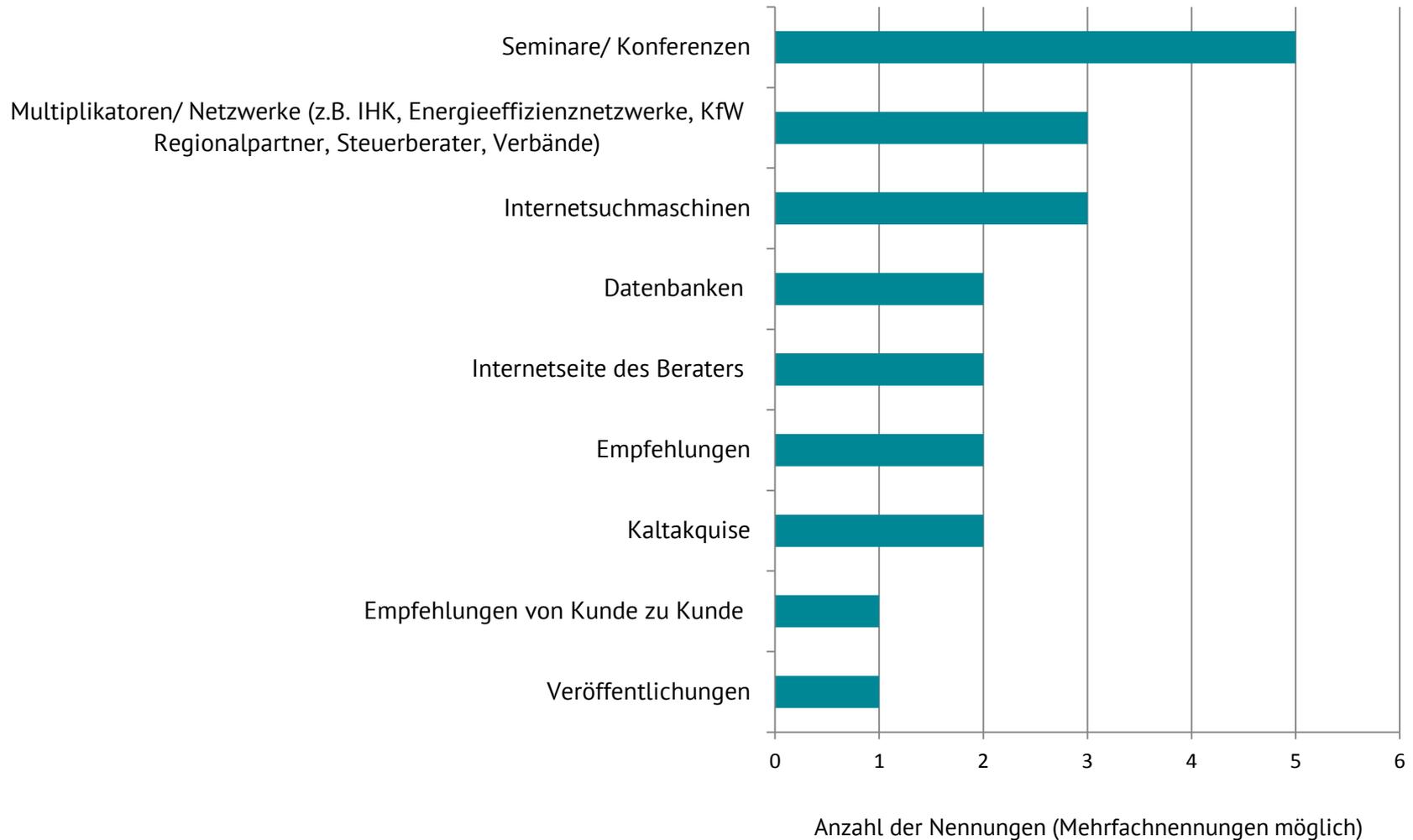
C) Beratersuche

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

E) Zusammenfassung



Wie wird der Kunde auf einen Berater aufmerksam?



C) Beratersuche

Welche Rolle spielen Beraterdatenbanken und wie bewerten Sie diese?

Bisher ist nur ein Kunde über die Datenbank gekommen. Die KfW-Beraterdatenbank bezieht sich auf den einzelnen Berater, das ist schlecht.

Datenbanken bieten einen zu geringen Umfang an Informationen (immer weniger als auf Homepage); von Vorteil ist höchstens die Umkreissuche.

Die KfW-Liste ist nicht ganz so schlecht, da bestätigte Referenzen erforderlich sind.

Die Anfragen über diese Listungen sind sehr gering.

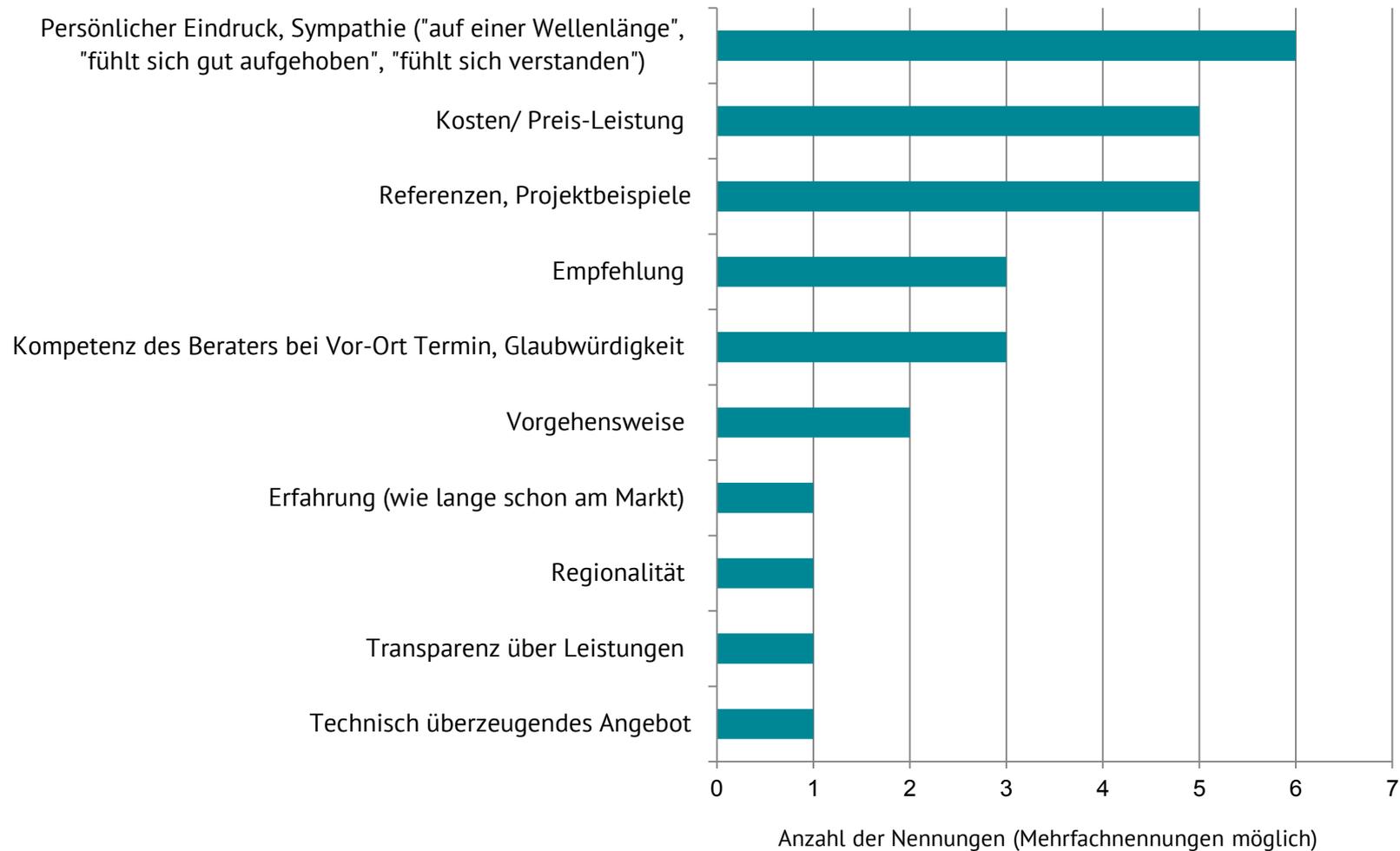
Beraterdatenbanken spielen keine Rolle.

Datenbanken werden vom Kunden zur Beratersuche nicht genutzt.

Die Ausbildungsanforderungen der KfW sind teilweise nicht trennscharf genug; es kann nicht sein, dass eine Produktpräsentation als Weiterbildung anerkannt wird.

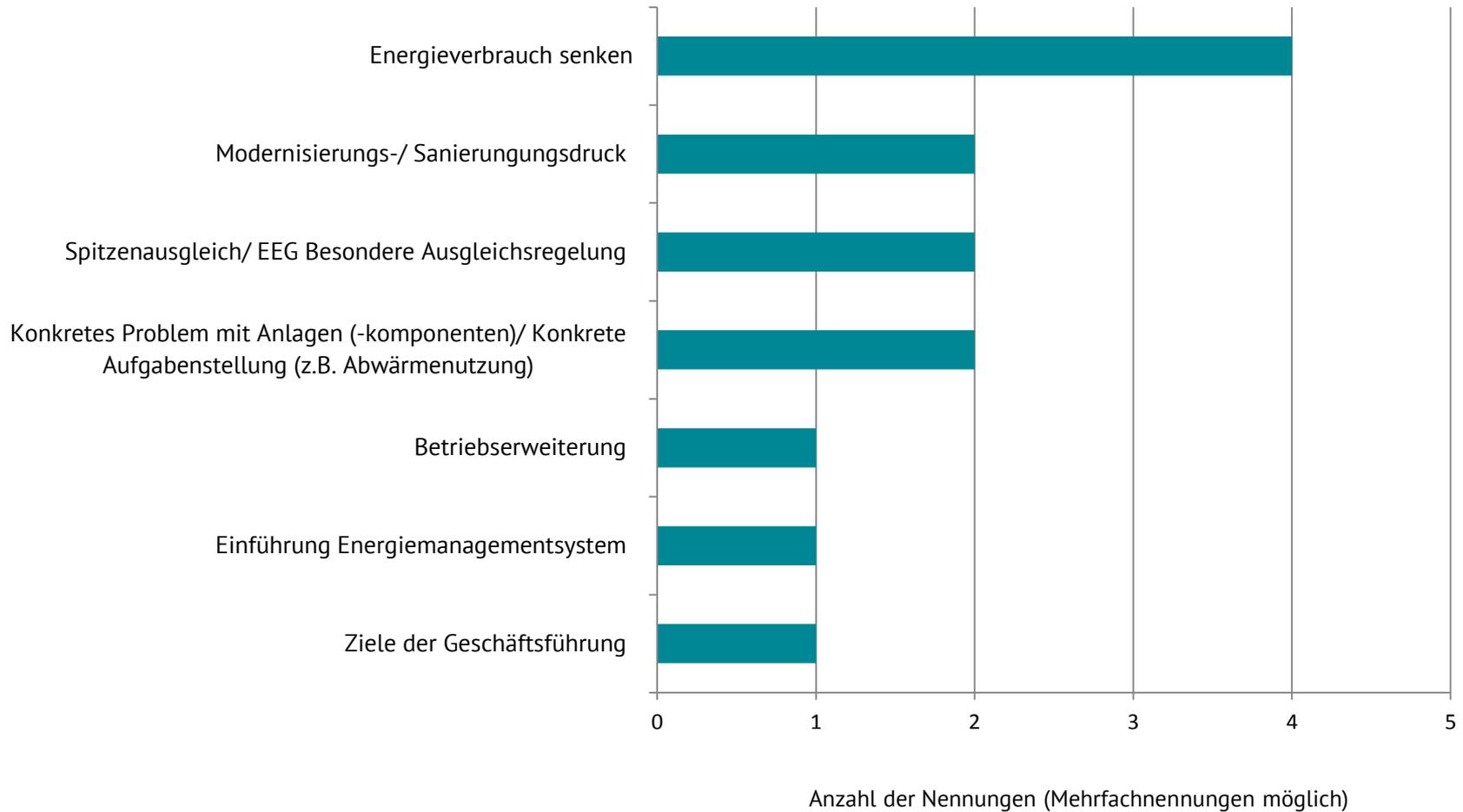
Beraterdatenbanken spielen eine geringe Rolle

Nach welchen Kriterien wählen Kunden ihre Berater aus?

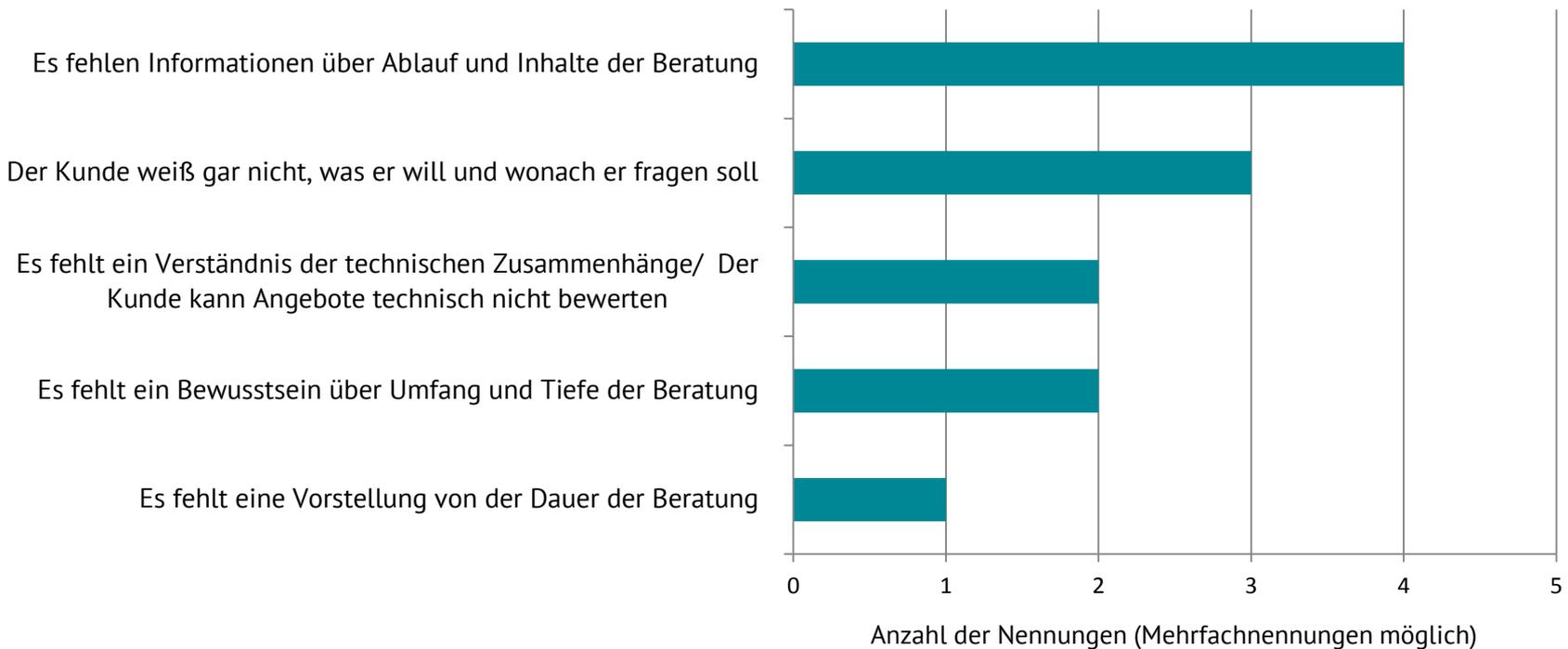


C) Beratersuche

Was sind Beratungsanlässe für die Kunden?



Wie gut sind die Kunden informiert, wenn sie auf Sie zukommen?



Die Kunden wissen selbst nicht, was sie wollen. Manche Kunden denken, man macht eine Analyse und hat dann ein Konzept in der Tasche, was direkt umgesetzt werden kann.

Die Kunden haben nur wenig Vorstellung davon, was in einer Beratung passiert. Sie haben eine Frage und erwarten eine Antwort.

Das Thema ist für viele Kunden neu, der Kunde weiß ja gar nicht, was er will. Da kommt jemand mit einem Angebot auf mich zu und ich muss innerhalb kürzester Zeit verstehen, ob das der Richtige ist. Im Endeffekt nehme ich dann nur ganz einfache Kriterien, z.B. eine KfW-Listung).

C) Beratersuche

Was sollte der Kunde für sich definiert haben, bevor er sich auf die Suche nach einem Berater begibt?

Was ist das **Motiv** der Beratung (z.B. Energie- oder CO2-Einsparung, Transparenz schaffen)?

Was ist **Ziel** der Beratung (Technische Beratung, Managementberatung, Energiebeschaffung)?

Wie tief will ich in die Beratung einsteigen (z.B. Analyse, Konzept, Umsetzung)?

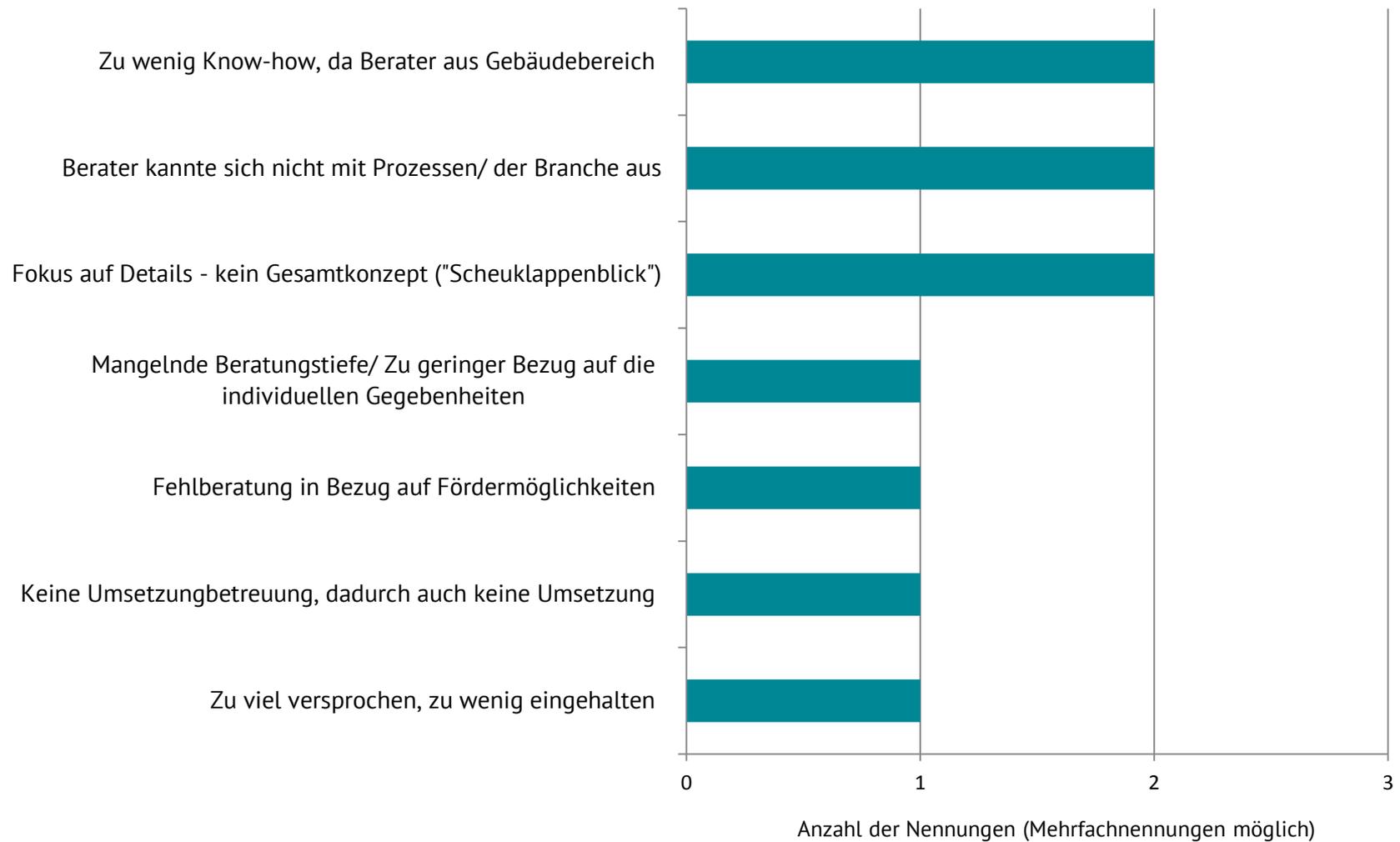
Was soll der **Untersuchungsgegenstand** sein (Querschnittstechnologien/ Prozesse/ Produktionsanlagen)?

Wo vermute ich **Schwachstellen**?

Was ist für die **Zukunft** geplant (Neubau, Umbau, Erweiterung)?

Dem Kunden muss transparent gemacht werden, was es für **Beratungsmöglichkeiten, Beratungsfelder, Beratungstiefen** gibt – so dass der Kunde von vorne herein weiß: das sind mögliche Produkte am Markt und das sind die Ergebnisse die ich bekomme. Wenn auf dem Markt transparent wäre, was an **Ergebnissen zu erwarten** ist, dann kann der Kunde für sich entscheiden, ist es das, was ich will, oder will ich direkt tiefer reingehen oder will ich ein komplettes Wärmekonzept haben usw.

Von welchen negativen Erfahrungen mit Energieberatern berichten Ihre Kunden?



A) Wer wurde befragt?

B) Bewertung der Marktsituation

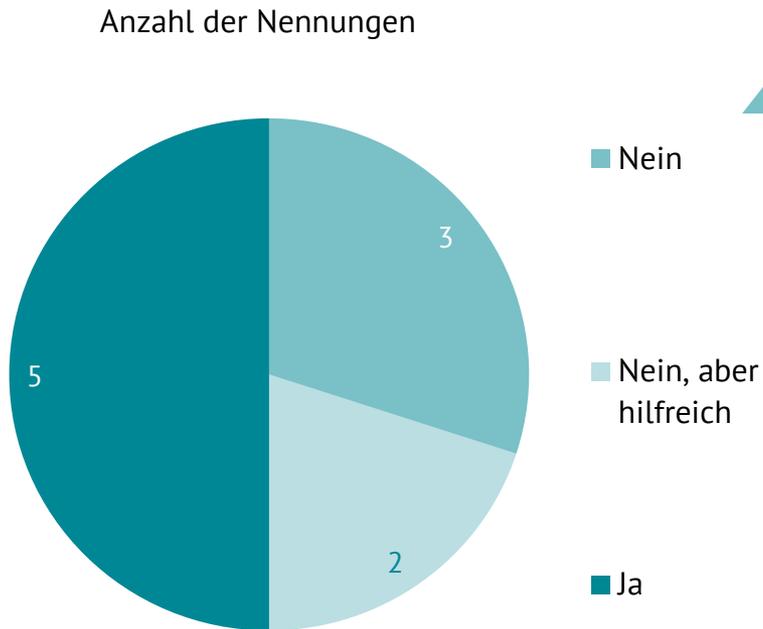
C) Beratersuche

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

E) Zusammenfassung



Muss der Berater spezialisierte Branchenerfahrung mitbringen?



Begründung:

- *Der gute Berater kann auch ohne Erfahrung in der Branche komplexe Zusammenhänge einordnen und sich in neue Situationen einarbeiten.*
- *Gefragt ist der Allrounder, der ggf. einen Spezialisten hinzuzieht.*
- *Branchenübergreifende Erfahrung ist eine zusätzliche Qualifikation, da man Kenntnisse adaptieren kann.*
- *Mit Branchenerfahrung kennt der Berater Bedingungen, die nicht technischer Natur sind, sondern zur Branche gehören. (z.B. Hygienebestimmungen)*
- *Mit Kenntnissen der Produktionsprozesse kann man die Beratung schneller und gründlicher durchführen, u.a. auch weil man besser mit dem Kunden kommunizieren kann.*
- *Branchenerfahrung ist Voraussetzung, um branchenspezifische Prozesse untersuchen zu können.*

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Muss der Berater spezialisierte Branchenerfahrung mitbringen?

Zusammenfassung

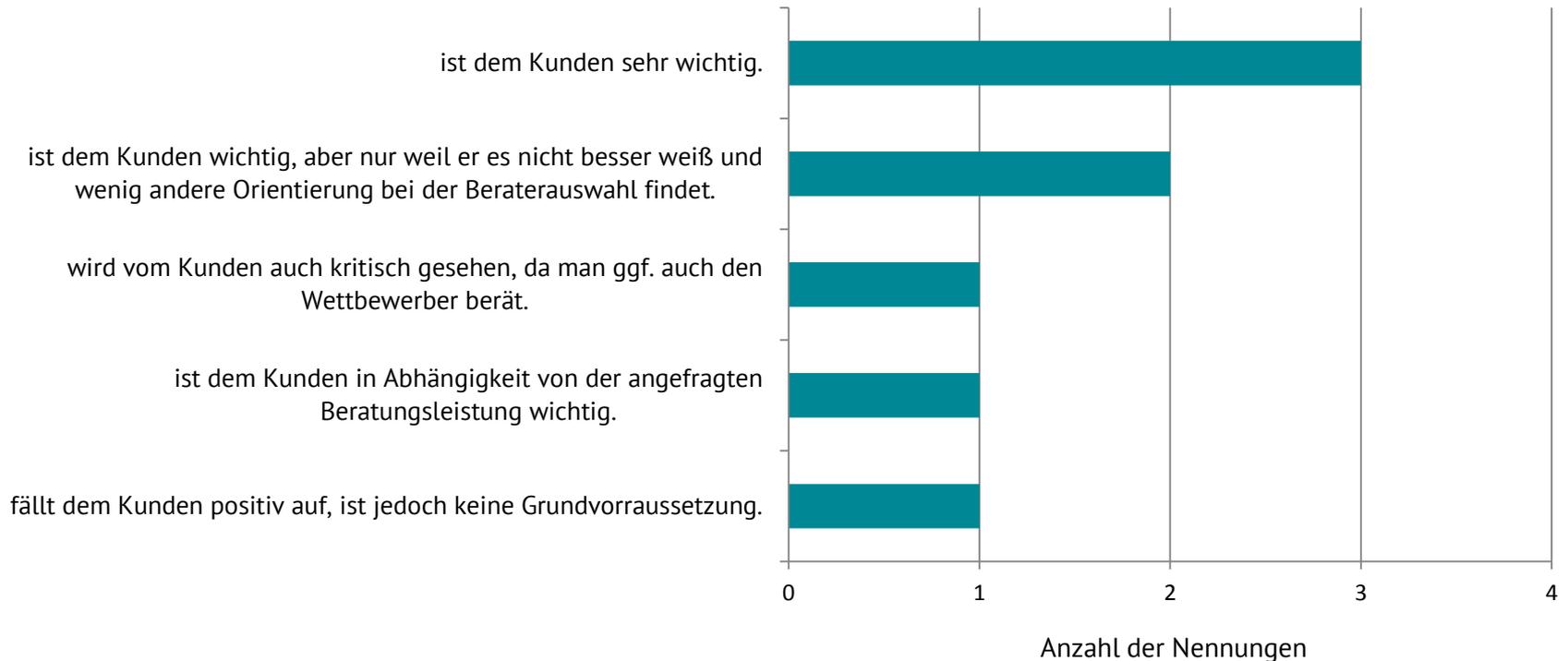
- ▶ Branchenübergreifende Erfahrung ist eine Qualifikation und wichtig für den Gesamtblick. Erfahrungen aus anderen Branchen lassen sich übertragen.
- ▶ Kenntnis branchenspezifischer Technologien wird notwendig, wenn die Beratung ins Detail geht und auch Prozesse betrachtet werden.
- ▶ Branchenerfahrung ist hilfreich für die Kommunikation mit dem Kunden, aber nicht notwendig.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Branchenerfahrung (aller im Unternehmen verfügbaren Berater) sollte angegeben werden.
- ✓ Branchenspezifische Erfahrung kann eine Aussage über die Beratungstiefe beinhalten. Daher sollte angegeben werden, mit welchen konkreten Technologien in der Branche Erfahrung besteht.
- ✓ Branchenerfahrung kann eine Aussage über die Kommunikation mit dem Kunden beinhalten.
- ✓ Ob Branchenerfahrung notwendig ist, hängt auch von den Zielen der Beratung (Anforderungsprofil des Kunden) ab.
- ✓ Auch branchenübergreifende Erfahrung kann ein Qualitätskriterium sein.

Wie wichtig ist Branchenerfahrung aus Sicht des Kunden?

Branchenerfahrung...



D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Wie wichtig ist Branchenerfahrung aus Sicht des Kunden?

Zusammenfassung

- ▶ Aus Kundensicht ist Branchenerfahrung wichtig.
- ▶ Branchenerfahrung ist für den Kunden oft ein einfacher (aber nicht immer ausreichender) Anhaltspunkt, da die Qualität und Eignung ansonsten schwer zu bewerten sind.
- ▶ Branchenerfahrung sollte nicht das einzige Auswahlkriterium sein. Ob Branchenerfahrung wichtig ist, hängt auch von den Anforderungen an die Beratung/ dem konkreten Projekt ab.
- ▶ Branchenerfahrung bei Wettbewerbern wird teilweise kritisch gesehen.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Branchenerfahrung (aller im Unternehmen verfügbaren Berater) sollte angegeben werden.
- ✓ Dem Kunden sollte nicht suggeriert werden, dass allein die Branchenerfahrung auch automatisch Eignung und Qualität bedeutet.
- ✓ Um die Notwendigkeit von vertiefter Branchenerfahrung beurteilen zu können, muss der Kunde seine Anforderungen an die Beratung definiert haben.

Welche Rolle spielen Erfahrungen mit Querschnittstechnologien?

Berater sollte darstellen, in welcher der 10 wichtigsten Querschnittstechnologien er Erfahrung hat und in welchen nicht.

Wichtig sind Kenntnisse in den Querschnittstechnologien, das ist relativ unabhängig von Branche und Standort.

Referenzprojekte sollten verbunden werden mit Hinweisen über Kenntnisse in Querschnittstechnologien; wie viele Kältemaschinen geplant? Wie viele umgesetzt? Erfahrungen und Spezialisierung des Beraters in Querschnittstechnologien sollte ein wichtiger Ansatzpunkt für den Kunden sein.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Kenntnisse in Querschnittstechnologien sollten differenziert benannt werden.
- ✓ Auch bei Referenzprojekten sollten die betrachteten Querschnittstechnologien angegeben werden.

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Welche Angaben sollte ein Berater zur Vorgehensweise in der Beratung machen?

Beratungstiefe

- *Wie tief kann die Beratung gehen?*
- *Erstellt der Berater ein Gesamtkonzept für den Standort und erfasst er diesen mit seinen Randbedingungen? (z. B. gesetzliche Anforderungen, Energiemarktbedingungen, Preisentwicklung, Wärmequellen und Wärmesenken)*
- *Oder betrachtet der Berater nur einzelne Technologien?*

Ablauf

- *Was ist Bestandteil der Beratung?*
- *Was sind die einzelnen Schritte der Beratung?*

Dokumentation

- *Wie werden Ergebnisse aufbereitet? Für wen (Geschäftsführung, Energiebeauftragten etc.)?*
- *Wer bekommt nach Abschluss der Beratung welche Dokumente?*

Zeitplan

- *Wie lange dauert die Beratung?*
- *Wie sieht der Zeitplan aus?*

Welche Angaben sollte ein Berater zur Vorgehensweise in der Beratung machen?

Zusammenfassung

- ▶ Bestandteile der Beratung und Beratungsschritte sollten transparent gemacht werden.
- ▶ Der Kunde zeigt wenig Bewusstsein für Beratungstiefe und Beratungsschritte sondern fokussiert sich auf seine Problemsituation.
- ▶ Der Kunde muss wissen, welche Möglichkeiten der Ergebnispräsentation es gibt und gleichzeitig aber auch für sich definieren, welche Art der Aufbereitung er für wen benötigt.

Schlussfolgerungen und weiterführende Fragen für das Projekt:

- ✓ Der Berater sollte angeben, wie die Beratung abläuft. Insbesondere sollte der Kunde wissen, wie Ergebnisse aufbereitet werden.
- ❓ Inwiefern lassen sich solche Angaben zum Ablauf der Beratung verallgemeinert darstellen oder ist dies erst projektspezifisch möglich? Gibt es Standards für eine strukturierte und transparente Vorgehensweise?
- ✓ Angaben zur Vorgehensweise sind eng verbunden mit Angaben zur Beratungstiefe.

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Ist es ein Qualitätsmerkmal, wenn eine Begleitung der Umsetzung angeboten wird?

*„Ja, wenn der Berater eine Umsetzungsbegleitung anbieten kann, ist dies ein Qualitätsmerkmal.“
(8 Nennungen)*

Begründungen:

Die Kunden selbst wissen oft nicht, was genau sie beim umsetzenden Unternehmen anfragen sollen. Allein der Hersteller als Ansprechpartner reicht nicht aus, denn der will oft nur die eigenen Produkte verkaufen.

Oft werden die Ergebnisse und Empfehlungen der Beratung nicht umgesetzt.

Der Kunde möchte ein Rundum-Sorglos-Paket.

Der Kunde ist mit (der Koordination) der Umsetzung oft überfordert.

Der Kunde kann Angebote von umsetzenden Unternehmen oft allein nicht bewerten und verstehen.

Ist es ein Qualitätsmerkmal, wenn eine Begleitung der Umsetzung angeboten wird?

Zusammenfassung

- ▶ Umsetzungsbegleitung ist ein Qualitätsmerkmal für einen Berater und der Kunde sollte eine solche Begleitung anfragen.
- ▶ Ohne Begleitung bei der Umsetzung der Maßnahmen sind die Kunden überfordert oder setzen gar nicht um.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Der Berater sollte angeben, ob er auch eine Umsetzungsbegleitung anbietet.
- ✓ Wenn der Berater angibt, dass er bei der Umsetzung Partner hinzuziehen kann, sollten diese (möglichen) Partner genau benannt werden.

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Sollte der Berater angeben, welche Messmittel oder andere Tools er verwendet?

Zusammenfassung

- ▶ Der Kunde achtet bei der Auswahl des Beraters nicht auf die Verfügbarkeit von Messmitteln und anderen Tools.
- ▶ Angaben zu Messmitteln und anderen (Software-) Tools sind jedoch trotzdem ein gutes Differenzierungskriterium am Markt.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Der Berater sollte Angaben machen, welche Messmittel/ andere Tools er mitbringt

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Wie kann der Kunde erfassen, ob der Berater über die notwendigen „soft skills“ verfügt?

Genannte „soft-skills“

„Die richtigen Ansprechpartner im Unternehmen identifizieren, um von diesen die richtigen Informationen zu bekommen.“

„Als guter Kommunikator dem Kunden entlocken, was er eigentlich selbst noch nicht weiß und so Bewusstsein über Bedürfnisse schaffen.“

„An das Gegenüber angepasste Kommunikation, Geschick in der Gesprächsführung“

Wie kann der Kunde diese erfassen?

„Soft skills kann man zu harten Kriterien machen, indem z.B. angegeben wird, dass es einen Beratungsbericht gibt und dass dieser mit der GF durchgesprochen wird.“

„Hilfreich können Weiterbildungen in der Gesprächsführung oder in der Kommunikationstechnik sein.“

„Softskills sind vorher durch den Kunden nicht zu erfassen.“

„Der Kunde kann die diesbezügliche Kompetenz des Beraters nicht im Vorfeld beurteilen.“

„Softskills werden erst bei Erstkontakt sichtbar. Angaben zu Seminaren etc. liefern keinen Hinweis auf Kompetenz.“

„Größere Unternehmen haben hier immer einen Vorteil gegenüber dem Einzelberater, da unterschiedliche Personen Kompetenzen vereinen können.“

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Soft skills sind nur sehr schwer abzubilden. Ggf. sind Angaben zu Fortbildung sowie Angaben zu Vorgehensweise / Ablauf der Beratung hilfreich.

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

Sollten Angaben auf eine Person, oder auf das Unternehmen bezogen werden?

Zusammenfassung

- ▶ Angaben sollten auf das Unternehmen oder auf das Unternehmen und zusätzlich auf einzelne Berater bezogen werden.

Begründung

Bezug auf das Unternehmen

Das Unternehmen lebt davon, dass man sich intern austauscht, um neue Perspektiven zu gewinnen.

Referenzen sind immer auf das Unternehmen bezogen, nicht auf den einzelnen Berater.

Es besteht Arbeitsteilung innerhalb des Unternehmens.

Es können Kollegen als Experten hinzugezogen werden. Eine interne Spezialisierung ist sinnvoll.

Der Kunde kann Ersatz bekommen bei Krankheit und es können Spezialisten einbezogen werden. Dies ist auch ein Differenzierungskriterium gegenüber Einzelberatern.

Bezug auf einzelnen Berater und Unternehmen

Der Berater kann von einem zum anderen Unternehmen wechseln oder sich selbständig machen, dann sollten die Projekte etc. mitgenommen werden können.

Schlussfolgerungen für das Projekt:

- ✓ Bezug der Angaben auf das Unternehmen mit der Option zur Differenzierung zu einzelnen Beratern

Inhalte

A) Wer wurde befragt?

B) Bewertung der Marktsituation

C) Beratersuche

D) Qualitätsmerkmale für Energieberater

E) Zusammenfassung



E) Zusammenfassung der Einschätzungen aus den Interviews

Bewertung der Marktsituation

- ▶ Es gibt ein **Transparenzdefizit** am Energieberatungsmarkt **und zu wenig qualifizierte Berater**.
- ▶ Es gibt kaum feste und klar definierte **Begrifflichkeiten**, welche den Kunden am Markt eine Orientierung bieten.

Beratersuche

- ▶ Die Kunden haben zu Beginn nur ein sehr **unscharfes Bild** einer Energieberatung und wissen selten, was sie tatsächlich erwartet/ sie erwarten können.
- ▶ Bei der Beraterauswahl orientieren sich die Kunden vor allem am **persönlichen Eindruck** und **Sympathie** sowie **Preis, Referenzen** und **Empfehlungen**.

Qualitätsmerkmale

- ▶ **Branchenerfahrung** ist für den Kunden oft ein einfacher (aber nicht unbedingt ausreichender) Anhaltspunkt, da die **Qualität** und **Eignung** für ihn ansonsten schwer zu bewerten sind. Branchenübergreifende Erfahrung kann jedoch auch ein **Qualitätsmerkmal** sein.
- ▶ Wichtig ist **Transparenz** in Bezug auf die **Vorgehensweise** und damit eng verbunden auch in Bezug auf die **Beratungstiefe**.
- ▶ Ob eine **Umsetzungsbegleitung** angeboten wird, wird von den Beratern als wichtiges Qualitätskriterium gesehen.
- ▶ Informationen über **Messmittel und andere Tools** können ein Differenzierungskriterium sein, werden jedoch von den Kunden bei der Beraterauswahl bisher wenig beachtet.
- ▶ **Softskills** sind nur schwer abzubilden.
- ▶ Angaben sollten auf das Beratungsunternehmen (nicht auf einzelne angestellte Berater) bezogen werden, mit der Option zur Differenzierung zu einzelnen Beratern.



Projekthalt: Erarbeitung von Hilfestellungen zum Abgleich der Anforderungen des Kunden mit den Eigenschaften des Beraters

1.

Den Kunden bei der Erstellung eines Anforderungsprofils an die Hand nehmen.



2.

Das Anforderungsprofil mit der Selbstauskunft des Beraters abgleichen.

Anforderungen des Kunden:

Spez. Anforderungen:

z.B. Beratungstiefe,
Beratungsumfang,
Vorgehensweise des Beraters,
Ablauf der Beratung

Spez. Anforderungen:

z.B. Referenzen,
Branchenerfahrung

Basisanforderungen:

z.B. Erfahrung als Energieberater,
Kosten, Verfügbarkeit

Geringes Bewusstsein

Ziel der
Beratung?

Gegenstand der
Beratung?

Eigenschaften des Beraters:

Kapazität

Know-how

Pers. Qualitäten & Soft-Skills

Kosten

Durchführung & Umsetzung

Wissensübertragung
Knowledge-Management

Wirksamkeit

Zeitliche Performance

Struktur und
Potenzial

Prozess

Ergebnis

Abgleich



Tool: Kundencheckliste

Tool: Beraterselbstauskunft

Projekt: Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe



Auswertung der Interviews mit Anwendern von Energieberatungsdienstleistungen

- Desk-Review
- Block A: Marktsituation
- Block B: Beraterauswahl



www.dbu.de

Desk-Review

Stichprobe:

- Stichprobenumfang n=11
- 2 KMU und 9 Großunternehmen
- 10 Unternehmen mit Energiekosten über 1 Million €
- 10 Unternehmen haben bereits eine Energieberatung in Anspruch genommen
- 10 Unternehmen betreiben ein Energiemanagementsystem

Vertretene Branchen:

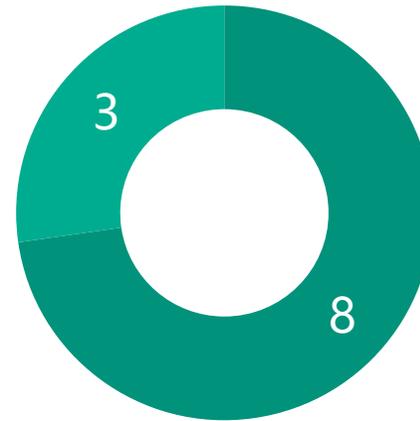
- Automotive
- Kraftfahrzeugtechnik
- Kunststoffverarbeitung
- Süßwarenindustrie
- Wasserversorgung
- Getränkeindustrie
- Medienbranche
- Möbelindustrie

Block A: Marktsituation

Treiber

- EEG-Umlagebefreiung
- Spitzenausgleich
- Energie hat hohen Anteil an Herstellkosten

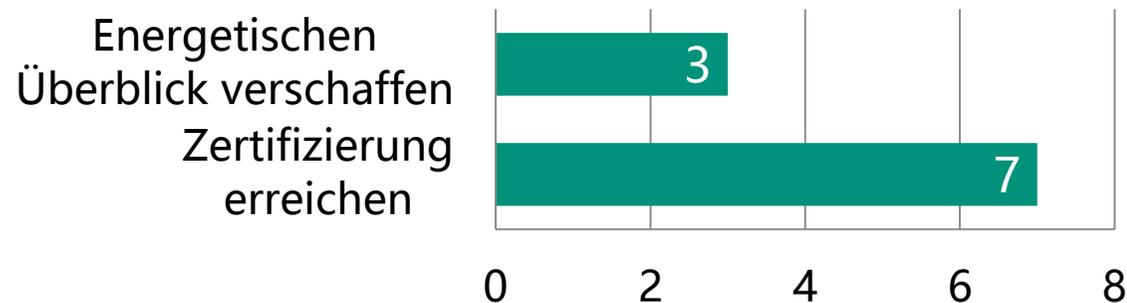
Stellenwert des Themas Energie in den befragten Unternehmen [n=11]



- Hoher Stellenwert
- Mittlerer Stellenwert

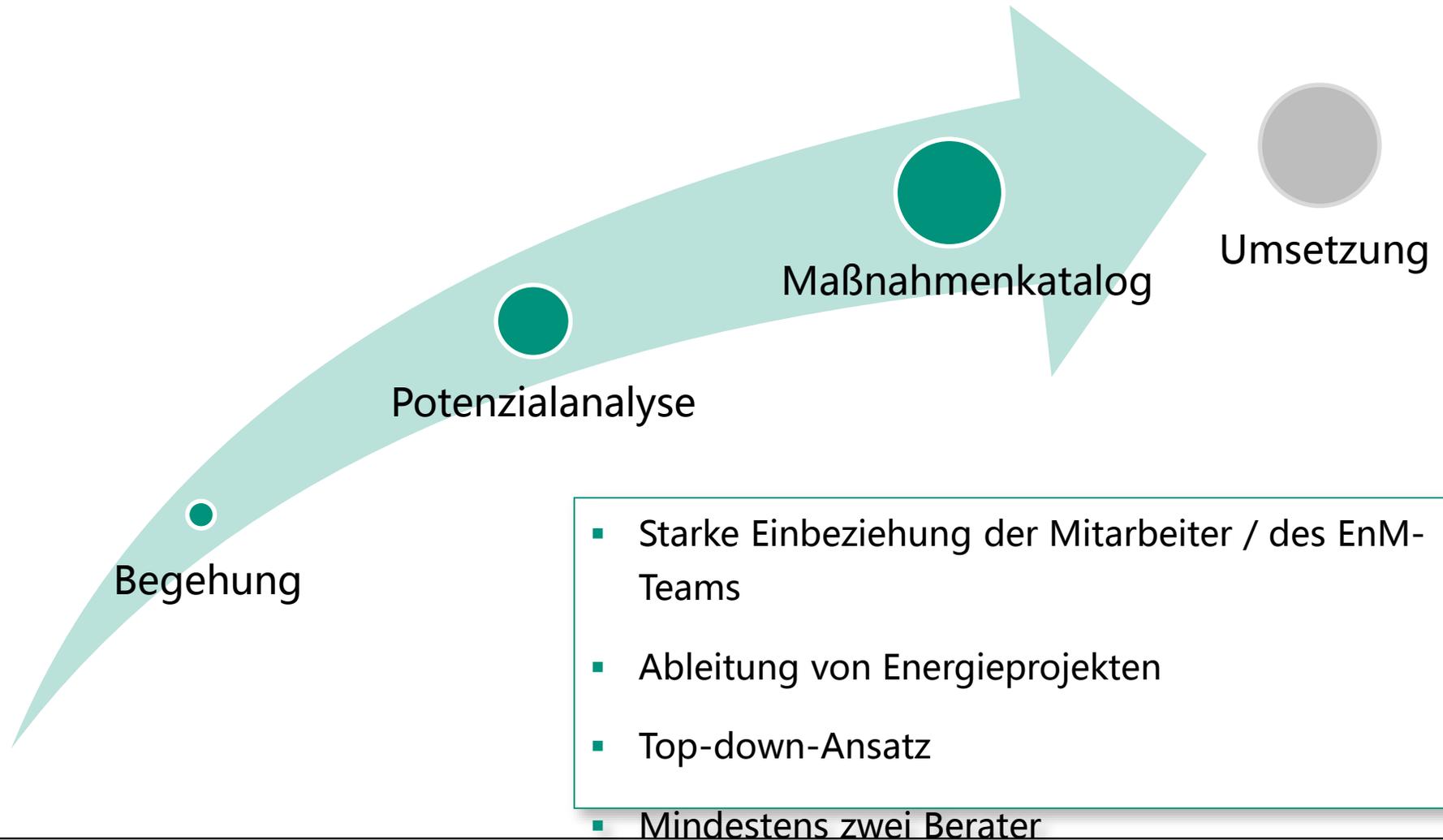
Anlass und Ziel, eine Energieberatung durchzuführen

Ziele der Energieberatung



Anlass

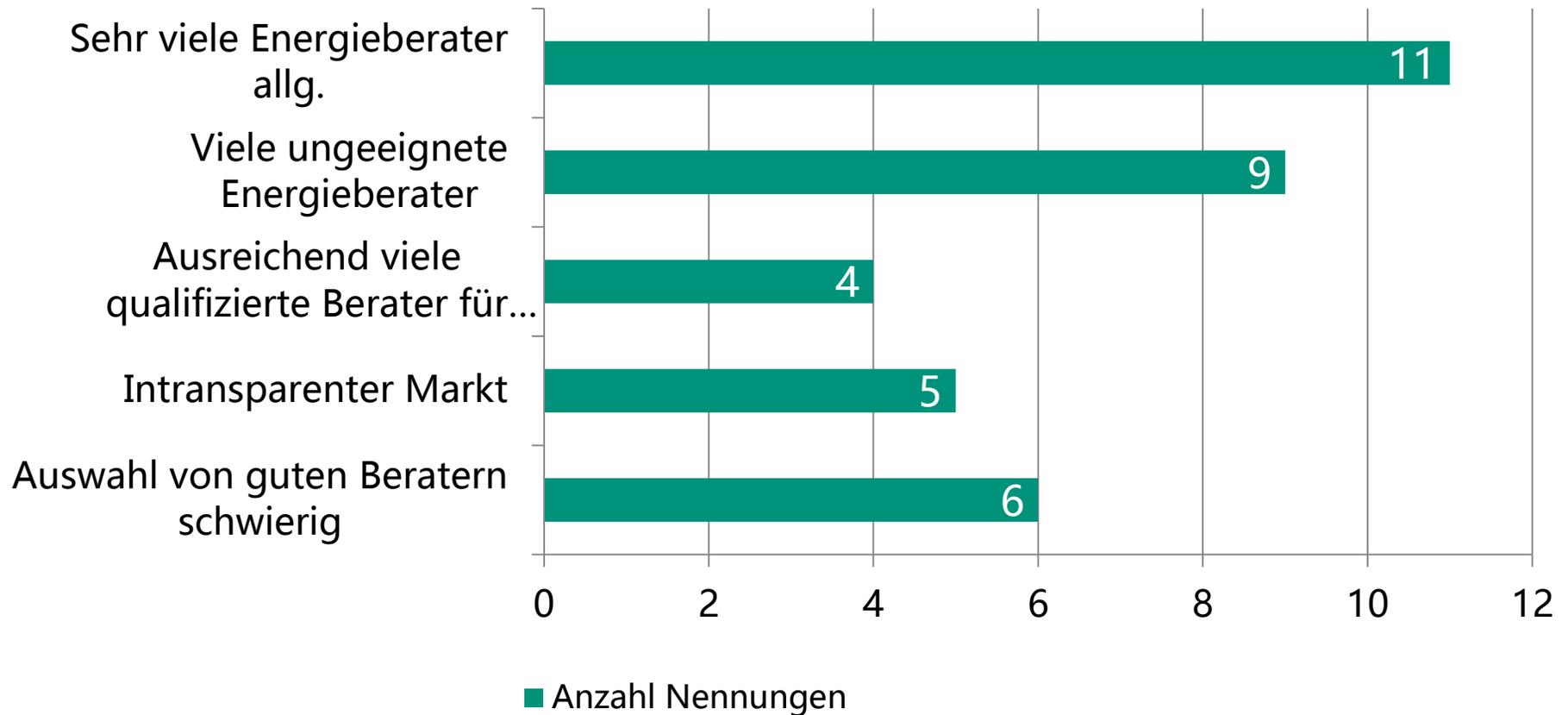
- Initialberatung / Netzwerkzugehörigkeit
- Themenbezogene Problemstellung und punktuelle Beratung
- Zertifizierung



„Es gibt einen riesigen **großen Markt** der völlig **unübersichtlich** ist. Es ist sehr **schwierig das Feld zu sondieren** und die Guten von den Schlechten zu unterscheiden.

Zertifizierungskriterien sind schwierig. Internetlisten und **Referenzen können helfen.**“

Bewertung der aktuellen Marktsituation hinsichtlich Qualität und Eignung der Energieberater



Erwartungshaltung an die Energieberatung

Erwartungen:

- „Objektivität - es sollte nicht nur eine Marke im Fokus stehen“
- „Praktikable, einfach umsetzbare Lösungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen des Unternehmens“
- „Beratung aus einer Hand ist uns besonders wichtig; es sollte maximal ein oder zwei Ansprechpartner geben“

Probleme:

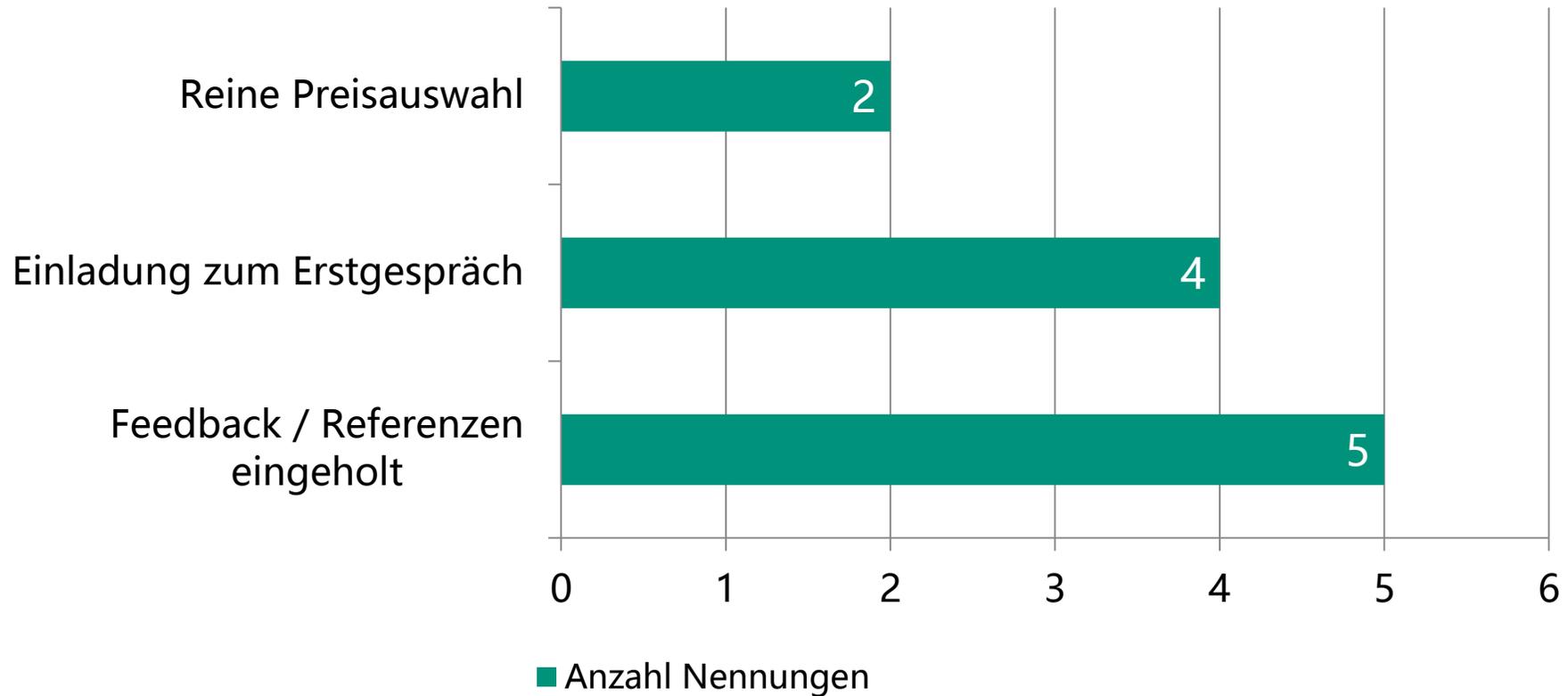
- Hohe Investitionskosten und Amortisationszeiten

Anmerkungen & Wünsche:

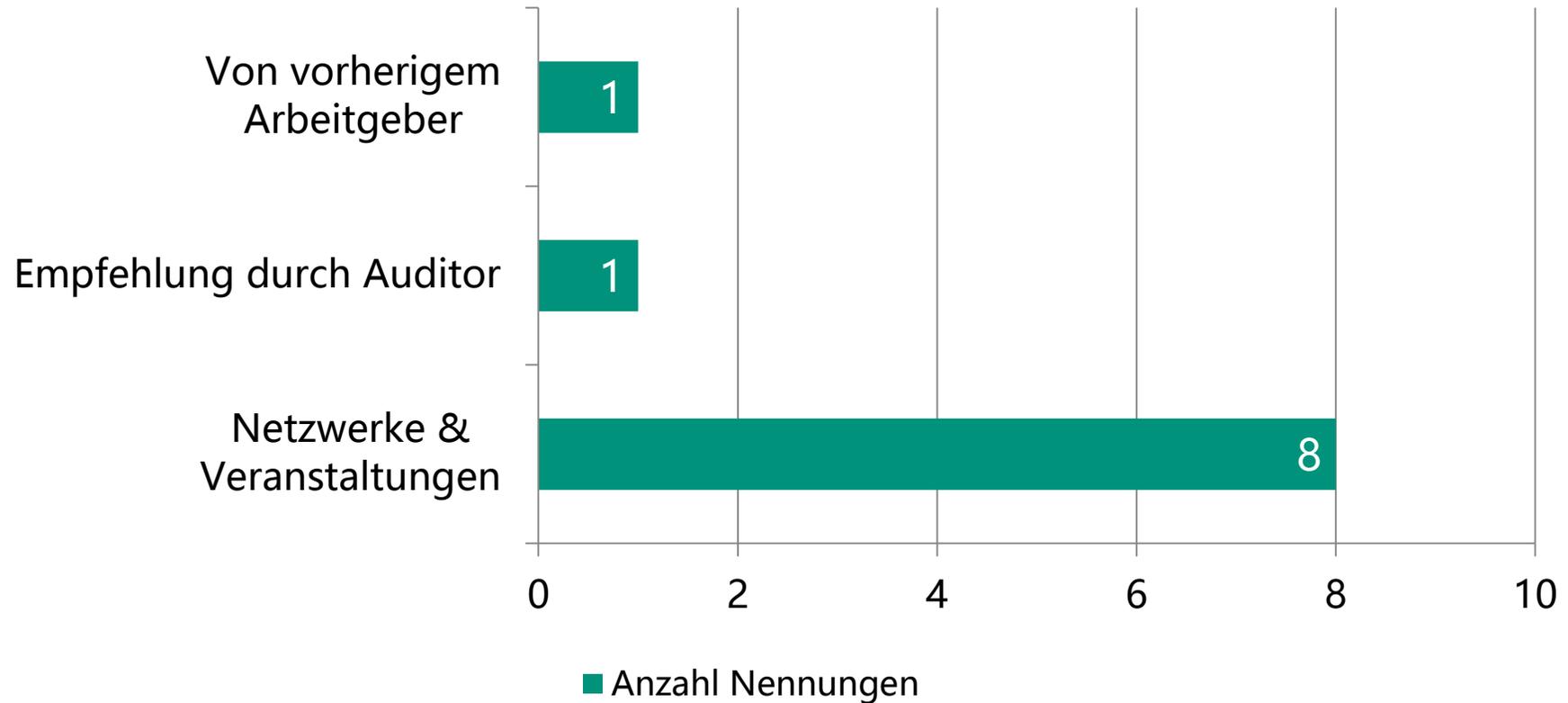
- Beratung für Vorausplanung neuer Fabriken
- Energetische Bewertung bei der Beschaffung neuer Anlagen
- Fördermöglichkeiten für Unternehmen

Block B: Beraterauswahl

Wie sind Sie bei der Auswahl des Energieberaters vorgegangen?



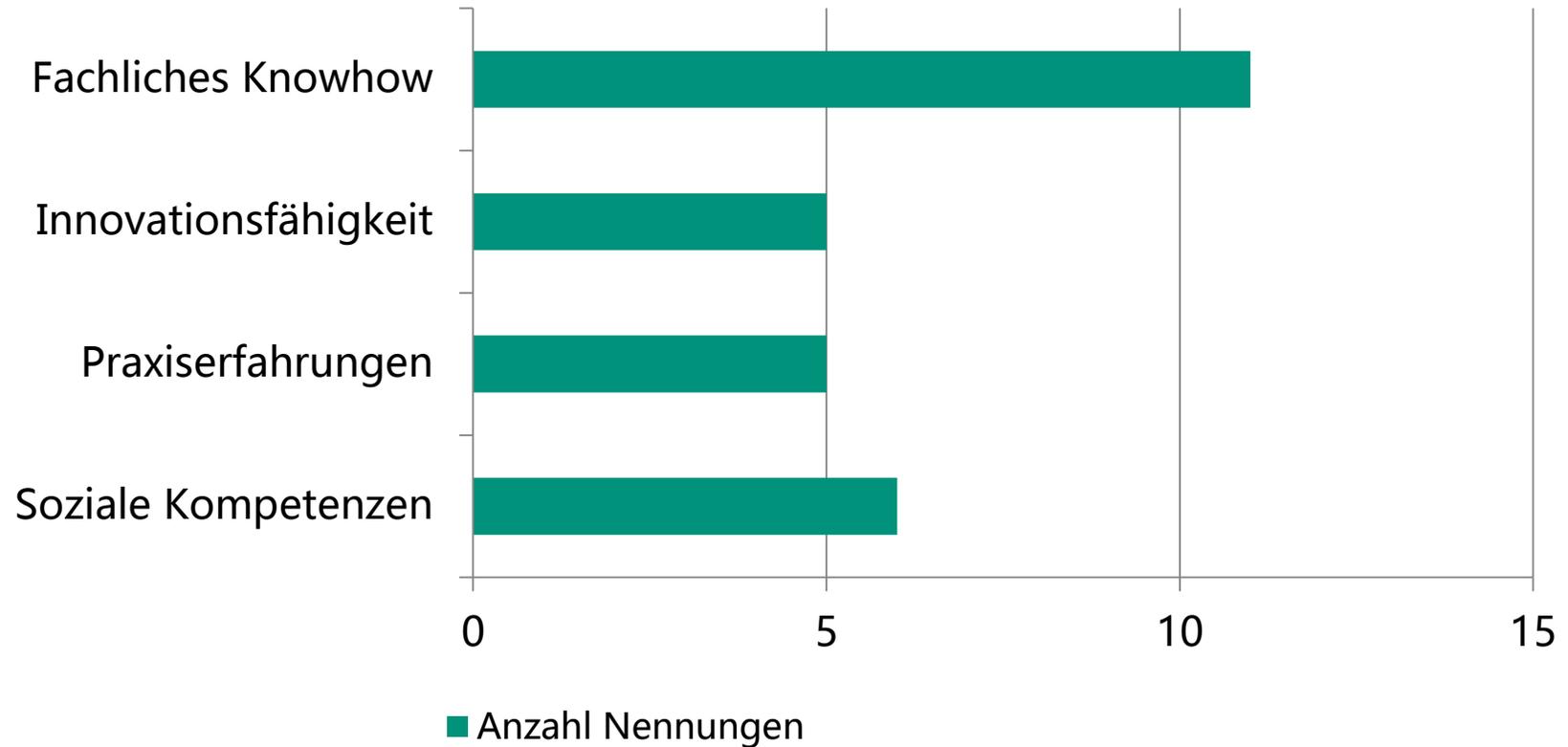
Wie sind Sie auf Ihren Energieberater aufmerksam geworden?



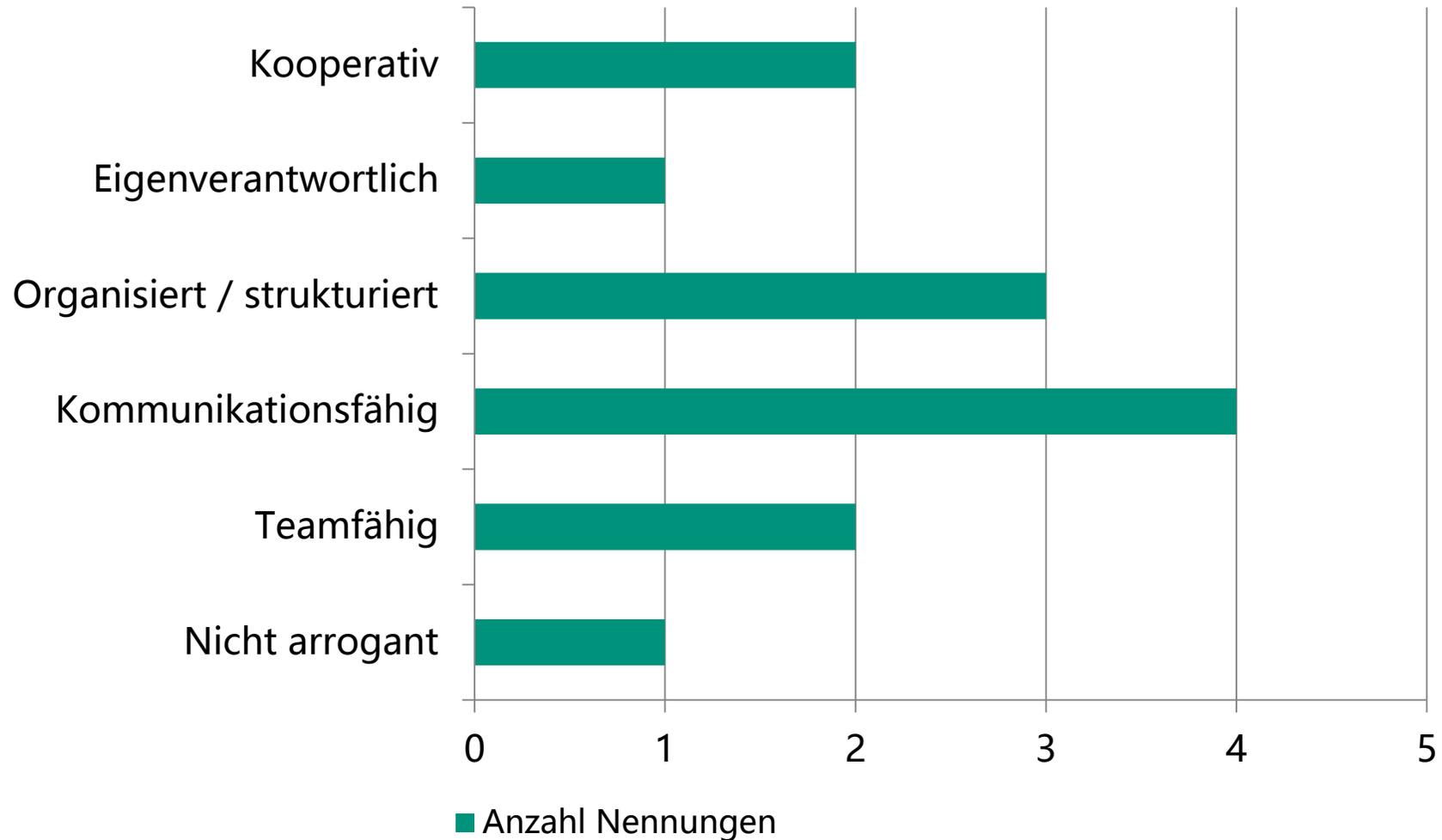
Haben Sie bestehende Angebote wie z. B. die KfW-Beraterbörse genutzt?

„Die KfW-Beraterbörse ist **unübersichtlich** [...], man muss unheimlich viel auswählen [...], man erstickt irgendwie in der Vielzahl der Angebote. Es ist **zu komplex** – man kann einiges eingrenzen, wenn man jedoch nicht weiß, was man eingrenzen soll, kommt man nicht sehr weit.“

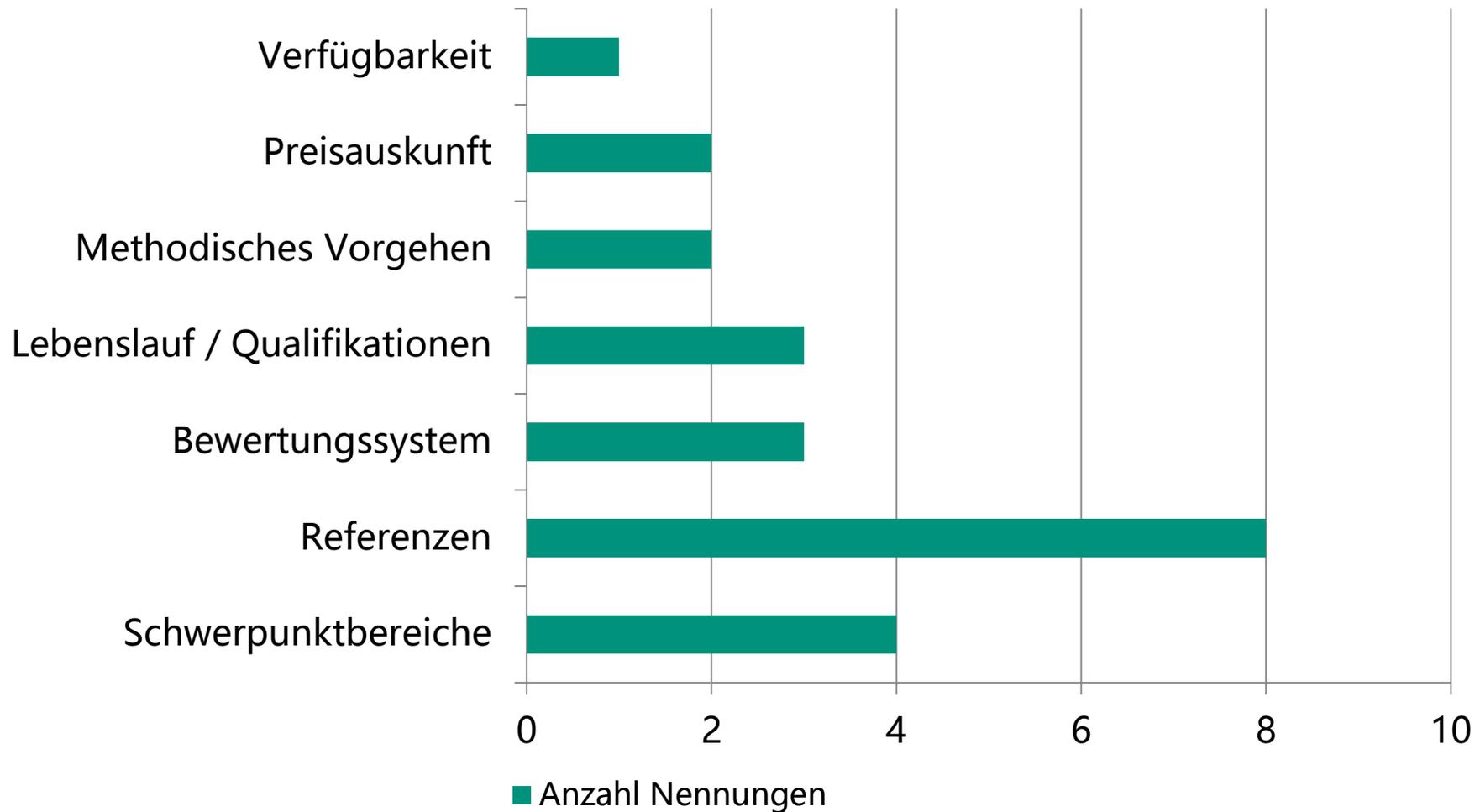
Welche Anforderungen stellen Sie an einen „guten“ Energieberater?



Welche Anforderungen stellen Sie an einen „guten“ Energieberater?



Welche Informationen sollte ein Energieberater angeben, um seine Eignung und Qualität vorab einschätzen zu können?



Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität von Energieberatern



Welche Informationen wären Sie bereit, in ein Anforderungsprofil einzutragen?

„Es kommt darauf an, ob Zahlen **veröffentlicht** werden
oder nicht.“

„Onlinelösungen sind schwierig [...]; eher **geringes Vertrauen** in IT-
Sicherheit “

Welche Informationen könnten dem Projekt noch weiterhelfen?

„Erfahrungsberichte mit Ansprechpartnern wären wünschenswert.“

„Ein aussagekräftiges Zertifikat wäre wünschenswert, welches Qualität sicherstellt. Zentrale, anerkannte Stelle in Deutschland.“

„Eine feststehende Berufsbezeichnung wäre eine tolle Geschichte.“

„Berater sollten mehr in Forschung involviert sein, um innovative Ideen einbringen zu können, z. B. Vorträge halten.“

„Poolberatungsmodell, um mehrere auch kleine Firmen ins Boot zu holen.
Problem der Offenlegung von Informationen / Interna.“

„Berater sollte Referenzen angeben, wenn möglich mit Telefonnummer, um sich bei Kunden Feedback einholen zu können [...]. Informationen und Kompetenzen klar darstellen, um Schwerpunkte schnell erkennen zu können. Partner mit angeben, welche eigene Kompetenzlücken schließen.“

„Selbstauskunft sollte keinen Letter of Intent haben; wirtschaftliches Interesse wird oft kritisch gesehen, fachliche Kompetenzen der Berater sollten Vorrang haben.“

„Kundennetzwerk; Berater sollten auch Fokus auf Planung und Entwicklung legen.“

- Referenzen und Erstgespräche spielen bei der Auswahl des Beraters eine übergeordnete Rolle
- Fachliches Knowhow des Beraters ist 'das' Qualitätsmerkmal – jedoch sind soziale Kompetenz, praktische Erfahrungen und Innovationsfähigkeit auch von großer Tragweite
- Branchengleiche Referenzen bilden für den Kunden einen größeren Mehrwert
- Angaben über die Schwerpunktbereiche des Beraters und ein einheitliches Bewertungssystem erleichtern die Suche
- Eine geschützte Berufsbezeichnung des Energieberaters würde die Sicherstellung der Qualität von Energieberatern erleichtern
- IT-Sicherheit ist in puncto Informationsvertrauen bzgl. einer Online-Auskunft von großer Bedeutung

Anlage 4 zum Abschlussbericht

Auswertung bestehender Leistungsparameter und Qualitätsanforderungen für Energieberater

Inhalt

Tabellenverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis.....	I
AP 1.2 Auswertung bestehender Leistungs- und Qualitätsanforderungen	1
1.2.1 Mindestanforderungen an Energieberater.....	2
1.2.2 Eingrenzungsparameter der Datenbanken	3
1.2.3 Beraterprofile.....	6
1.2.4 Kompetenzanforderungen aus Normen.....	7
Literaturverzeichnis.....	8
Anhang.....	9

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Eingrenzungsparameter	6
Tabelle 2 Beispiel des Beraterprofils von SäGEP.....	6
Tabelle 3 Beispiel eines Beraterprofils des Energieeffizienz-Experten für Förderprogramme des Bundes ...	7

Abkürzungsverzeichnis

BAFA.....	Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
EeEL.....	Energieeffizienz-Experten-Liste für Förderprogramme des Bundes
LEEN.....	Lernenden EnergieEffizienz-Netzwerke
DAkKS.....	Deutsche Akkkreditierungsstelle
EnEV.....	Energieeinsparverordnung
SäGEP.....	Sächsischer Gewerbeenergiepass
KfW.....	Kreditanstalt für Wiederaufbau
BAFA.....	Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
SAENA.....	Sächsische Energieagentur-GmbH
WZ.....	Klassifikation der Wirtschaftszweige

AP 1.2 Auswertung bestehender Leistungsparameter und Qualitätsanforderungen

Die Auswertung der bestehenden Leistungsparameter und Qualitätsanforderungen im Bereich der Energieberatung für Industrie und Gewerbe verfolgte das Ziel, mögliche Lücken insbesondere bei der Leistungsabfrage in Energieberater-Datenbanken zu identifizieren und die wichtigsten Parameter für eine Selbstauskunft abzuleiten. Hierfür wurden verschiedene Listungen von Energieberatern mit Fokus auf Industrie und Gewerbe gesammelt und ausgewertet. Dabei wurde überprüft, welche Eingrenzungsparameter angeboten und welche Mindestanforderungen an einen Energieberater in bestehenden Datenbanken angesetzt werden. Darüber hinaus wurden aktuelle Normen hinsichtlich der Anforderungen an Energieberater, Energieberatung und Auditoren untersucht, um auch hier mögliche Parameter für die Selbstauskunft ableiten zu können. Zusätzlich wurden die Anforderungen der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) an Zertifizierungsstellen von Energiemanagementsystemen analysiert und in die Ausarbeitung der Auswertung aufgenommen.

Den Untersuchungsrahmen bildeten dabei die **Beraterbörse der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)**, die **Energieeffizienz-Experten-Liste für Förderprogramme des Bundes (EeEL)**, die **Liste energietechnischer Berater der LEEN GmbH**, die **Beraterdatenbank zum Sächsischen Gewerbeenergiepass** sowie die Anforderungen der (DAkkS) an Auditoren von Energiemanagementsystemen und einschlägige Normenreihen und -entwürfe, wie die DIN EN ISO 50000 ff und DIN 16247 ff. Folgend sollen die verschiedenen Organisationen kurz beschrieben werden.

KfW- Kreditanstalt für Wiederaufbau: Die KfW unterstützt im Rahmen des Programms „Energieberatung Mittelstand“ bis Ende 2014 Unternehmen mit einem Zuschuss zu einer qualifizierten Energieberatung. Ab Anfang 2015 wird das bisherige Programm der KfW von einem Nachfolgeprogramm abgelöst, welches vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) verwaltet wird. Damit wird nach einer Übergangszeit auch die an das Förderprogramm gekoppelte Beraterbörse der KfW abgestellt. Beim BAFA für das neue Programm anerkannte Berater können sich in die **Energie-Effizienz-Experten Liste** der Deutsche Energie-Agentur (dena) eintragen lassen. Während im bisherigen Programm eine Initial- sowie eine Detailberatung gefördert wurden, erhalten die Unternehmen ab 2015 einen Zuschuss zu einem Energieaudit nach EU-Energieeffizienzrichtlinie.

EeEL- Energieeffizienz-Experten-Liste für Förderprogramme des Bundes: Die EeEL wird vom BAFA getragen und von der dena betreut. Hierbei handelt es sich aktuell um eine Listung von Beratern für die Förderprogramme „Vor-Ort Beratung“ (BAFA) und „Energieeffizient Bauen und Sanieren“ (KfW) für Wohngebäude. Obwohl die Energieeffizienz-Experten Liste aktuell noch keinen Industrie- und Gewerbeschwerpunkt aufweist (siehe oben), wurde sie in die Untersuchung mit einbezogen, um ggf. auch aus dem Gebäudereich relevante Kriterien ableiten zu können.¹

LEEN – die Lernenden EnergieEffizienz-Netzwerke: Die LEEN GmbH wurde im Dezember 2009 gegründet, um das im Rahmen des Projektes „30 Pilot-Netzwerke“ entwickelte Netzwerkkonzept durch Schulungen bei der Umsetzung zu unterstützen und dieses auch weiterzuentwickeln. Bei LEEN gelistete und zertifizierte energietechnische Berater wurden für den Einsatz in Industrie- und Gewerbeunternehmen geschult und in den Schulungen mit der Anwendung der einzelnen Komponenten des LEEN Managementsystems vertraut gemacht.²

SAENA - Sächsische Energieagentur GmbH: Die SAENA GmbH ist ein Unternehmen des Freistaates Sachsen und der Sächsischen Aufbaubank. Den Sächsischen Gewerbeenergiepass (SäGEP) erhalten Unterneh-

¹ EeEL 2014

² LEEN 2014

men, welche mit einem durch die SAENA zertifizierten Berater eine standardisierte energetische Untersuchung durchgeführt haben. Zertifizierte Berater sind in der SäGEP-Beraterdatenbank gelistet.³

DAkKS – Deutsche Akkreditierungsstelle: Die Deutsche Akkreditierungsstelle formuliert keine direkten Ansprüche an die Energieberater sondern konkretisiert die Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17021:2011 für die Akkreditierung von Zertifizierungsstellen im Bereich Energiemanagementsysteme – EnMS – auf Grundlage der DIN EN ISO 50001:2011. Diese Anforderungen muss eine Zertifizierungsstelle erfüllen und nachweisen. Dabei werden unter anderem Anforderungen an Struktur, Ressourcen, Informationen sowie allgemeine Anforderungen zur Zertifizierung formuliert. Die hier gestellten Mindestanforderungen an Auditoren von EnMS wurden als Vergleich zu den Mindestanforderungen an Energieberater herangezogen.

1.2.1 Mindestanforderungen an Energieberater

In einem ersten Schritt wurden die Mindestanforderungen, um in den verschiedenen Angeboten als Energieberater gelistet zu werden, tabellarisch erfasst. Diese lassen sich in die Kategorien Ausbildung, Weiterbildung, Berufserfahrung, Vorgehensweise, Neutralität und Objektivität zusammenfassen. Unterschiede liegen meist im Umfang der nachzuweisenden Referenzen, im Stundenumfang der Weiterbildungen und der Erforderlichkeit des Bestehens einer Prüfung. Mit Ausnahme von LEEN waren die Anforderungen an die Berater offen zugänglich wenn auch vereinzelt unübersichtlich / intransparent dargestellt.⁴

Die Anforderungen in der Kategorie Ausbildung beziehen sich meist auf §21 Energieeinsparverordnung (EnEV) und fordern einen berufsqualifizierendem Hochschulabschluss in den Fachrichtungen Architektur, Hochbau, Bauingenieurwesen, Technische Gebäudeausrüstung, Physik, Bauphysik, Maschinenbau oder Elektrotechnik oder eine gemäß der Verordnung äquivalente Ausbildung.⁵

Art und Umfang der Weiterbildungen variieren zum Teil beträchtlich zwischen den verschiedenen Angeboten. Die KfW-Beraterbörse gibt hier beispielsweise spezielle Themenfelder und Stundenumfänge vor. So heißt es in den Richtlinien:

„Der Abschluss der Zusatzqualifikation bzw. Weiterbildung darf nicht länger als zwei Jahre zurückliegen. Die Weiterbildung muss insgesamt mindestens 16 Unterrichtseinheiten (1 Unterrichtseinheit = 45 Minuten) umfassen, davon können bis zu 3 Unterrichtseinheiten auf die Themen Fördermöglichkeiten und/oder politische Hintergrundinformationen entfallen. Die Weiterbildungsmaßnahmen können auf mehrere Veranstaltungen und Inhalte entfallen. Der Anbieter der Weiterbildung muss hersteller-, anbieter- und vertriebsneutral sein. Die Weiterbildung muss mit einem Zertifikat bzw. einer Teilnahmebestätigung nachgewiesen werden können.“⁶

Zur Eintragung als LEEN-Experte und Sächsischer Gewerbeenergiepass-Berater (SäGEP-Berater) ist das Bestehen einer Prüfung erforderlich. LEEN bietet hierzu eigens Schulungen an. Diese sind Voraussetzung zum Erhalt eines LEEN-Zertifikats, welches in regelmäßigen Abständen im Rahmen einer Rezertifizierungsschulung erneuert werden muss. Die Prüfung zum SäGEP-Berater umfasst zwei Prüfungsteile. In Teil 1 muss die Software „Sächsischer Gewerbeenergiepass“ innerhalb eines Praxisprojektes angewandt werden und eine schriftliche Ausarbeitung erfolgen. Hierfür bietet die Sächsische Energieagentur GmbH (SA-ENA) ebenfalls eigene Schulungen an. Teil 2 umfasst eine mündliche Prüfung zur branchenbezogenen Spe-

³ SAENA 2008

⁴ dena 2013

⁵ EnEV 2014

⁶ KfW 2014

zialisierung, wobei mindestens ein Vertreter eines entsprechenden Branchenverbandes als Beisitzer an der Prüfung mitwirkt.

In puncto Berufserfahrung werden in der Regel zwei bis drei Jahre als angestellter Energieberater in einem Beratungsunternehmen oder als selbstständiger Energieberater vorausgesetzt. Zur Eintragung als SäGEP-Berater ist darüber hinaus eine schriftliche Darstellung zum Einsatz energieeffizienter Technologien der im Rahmen der Berufsausübung bewerteten branchenspezifischen Produktions- und Verarbeitungstechnologien einzureichen. Einzig zur Eintragung in die EeEL wird Berufserfahrung nicht explizit gefordert. Hier ergeben sich unterschiedliche Anforderungen, je nachdem, ob eine Eintragung als Vor-Ort-Berater oder als Experte für die KfW-Förderprogramme des Bundes erfolgen soll.

Allen Angeboten der betrachteten Datenbanken ist die Einhaltung von Neutralität und Objektivität in Form einer Selbstverpflichtung oder in Form eines Ehrenkodex' sowie die Verwendung standardisierter Berichte für die Beratung gemein.

Ein Vergleich der in den verschiedenen Datenbanken gestellten Mindestanforderungen an Energieberater mit den Anforderungen, welche die DAkkS an die Akkreditierung von Zertifizierungsstellen für den Bereich Energiemanagementsysteme und EnMS-Auditoren stellt, zeigt einige Gemeinsamkeiten. So wird auch von der DAkkS der Abschluss einer höheren Ausbildung in den Fachbereichen Ingenieurwissenschaften oder Naturwissenschaften insbesondere Energietechnik gefordert. Darüber hinaus werden 4 Jahre Berufserfahrung in einem technischen Bereich – davon mindestens 2 Jahre Vollzeit im Bereich Energiemanagement –, die Teilnahme an einer Auditorenausbildung, die Sammlung von Auditorerfahrung durch Teilnahme an mindestens 4 externen Audits und die Aufrechterhaltung der Qualifikation durch Nachweis von Fortbildung zu rechtlichen, technischen und allgemeinen Themen des betrieblichen Energiemanagements vorausgesetzt.

1.2.2 Eingrenzungsparameter der Datenbanken

In einem weiteren Schritt wurden die Suchkriterien innerhalb der Datenbanken der 4 ausgewählten Anbieter näher beleuchtet, um somit einen Vergleich zwischen den einzelnen Anbietern zu ziehen, insbesondere aber um die wichtigsten Suchparameter für das Projekt abzuleiten.

Die KfW-Beraterbörse stellt die meisten Eingrenzungsparameter zur Verfügung. Es ist möglich, direkt den **Namen der Firma oder des Experten** zu suchen oder über die sehr detaillierte erweiterte Suchfunktion einen Energieberater zu ermitteln. Die **Branchenauswahl** der KfW-Beraterbörse beläuft sich im ersten Schritt auf 42 verschiedene Branchen, wobei diese in einem weiteren Schritt noch weiter spezifiziert werden können. Diese Branchenlistung lehnt sich an die Klassifikation der Wirtschaftszweige 2008 (WZ 2008) des statistischen Bundesamts an.

Außerdem existiert die Möglichkeit, das **Thema der Energieberatung** einzugrenzen. Hierfür sind 19 verschiedene Bereiche gelistet:

- Bauphysik und Wärmedämmung
- Beleuchtung
- Betriebliches Energiemanagement
- BHKW
- Contracting
- Dampferzeugung /-nutzung
- Druckluft
- Elektrotechnik / Mess-, Steuer- und Regelungstechnik
- Energieberatung
- Energieberatung / Lastganganalyse
- Energieerzeugung / -umwandlung/-verteilung
- Energieverfahrenstechnik
- Lüftungs-, Klima- und Kältetechnik
- Prozesswärme / Abwärmenutzung
- Solartechnik / Biomassentechnik
- Technisches Gebäude- und Anlagenmanagement
- Trocknungstechnik
- Ver- und Entsorgungstechnik / Pumpen

Das **Einzugsgebiet** lässt sich über die Postleitzahl und einen frei wählbaren Umkreis definieren. Der Anwender wird bei der KfW-Beraterböse zusätzlich aufgefordert, Angaben über seine **Preis und - Altersvorstellungen des Beraters** zu machen. Außerdem können die minimale **Anzahl von bereits bewerteten Projekten** sowie die **Beratererfahrung in Jahren** gesondert berücksichtigt werden. Schließlich können erforderliche **Fremdsprachenkenntnisse** des Beraters über eine Maske ausgewählt werden.

Die SAENA GmbH stellt dem Anwender über eine einfache Suchfunktion lediglich eine **regionale Eingrenzung** über die Postleitzahl und den Umkreis zur Verfügung. Über die erweiterte Suchfunktion ist es dem Anwender möglich, die **Themen der Beratung** und das angestrebte Zertifikat auszuwählen. Hierbei sind die Beratungsthemen in neun Bereiche unterteilt und vier verschiedene Zertifikate, darunter der Sächsische Gewerbeenergiepass, eingeblendet:

Themen der Beratung

- Anlagentechnik in komplexen Gebäuden
- Elektro- und Beleuchtungstechnik
- Energie- und Facility Management
- Heizungstechnik von Wohngebäuden
- Klima- und Kältetechnik in Nichtwohngebäuden
- Einsatz von Messtechnik
- Begleitung durch Monitoring
- Raumluftechnik
- Wärme- und Feuchteschutz von Gebäuden

Zertifikate

- European Energy Award®
- Initialberater Kirchgemeinde
- Kommunale Initialberatung
- Sächsischer Gewerbeenergiepass (Industrie und Gewerbe)

Eine direkte Beratersuche über den Namen oder die Firma ist über die Suchfunktion der SAENA nicht möglich.

Die EeEL erlaubt die Suche nach dem **Namen des Beraters** oder aber nach einer **Beratungsfirma**. Weiterhin ist die **regionale Eingrenzung**, wie schon bei den oben genannten Anbietern, über die Postleitzahl, den Ort und den Umkreis auszuwählen. Ein Leistungsspektrum ist über den Punkt „Angebotene Leistungen“ ersichtlich, wobei hier die Förderprogramme der KfW und des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausführungkontrolle (BAFA) auszuwählen sind. Außerdem ist eine Zugehörigkeit des Beraters zu Netzwerkpartnern eingrenzbar.

Die LEEN GmbH stellt auf ihrer Seite eine Übersicht mit 37 Beratern bereit, welche den **Namen und die Adresse** des zugehörigen Unternehmens und die Kontaktdaten des Experten auflistet. Diese Berater werden eigens von der LEEN GmbH geprüft.

Die KfW stellt somit bei der Suchfunktion die meisten Eingrenzungsmöglichkeiten bereit. Eine rein firmenbezogene Beratersuche ist jedoch nicht möglich. Die Möglichkeit das Einzugsgebiet einzugrenzen ist, außer in der Expertenliste der LEEN GmbH, bei jedem Anbieter möglich.

Eine Übersicht der Eingrenzungparameter findet sich in Tabelle 1 auf der nächsten Seite.

Tabelle 1 Eingrenzungsparameter

Parameter	KFW	EeEL	LEEN	SäGEP
Name der Firma / Experte	+	+	+	+
Branche (WZ 2008)	+			
Beratungsthema	+			+
Einzugsgebiet	+	+		+
Anzahl Mitarbeiter	+			
Tagessatz (max.)	+			
Alter des Beraters (max.)	+			
Anzahl bewerteter Projekte (min.)	+			
Erfahrung des Beraters in Jahren (min.)	+			
Fremdsprachenkenntnisse	+			
Berechtigung für Förderprogramme		+		
Zugehörigkeit zu Netzwerkpartnern		+		

1.2.3 Beraterprofile

In Anbetracht des Projektziels, der Entwicklung einer Selbstauskunft für Energieberater, wurden aufbauend auf den bisherigen Ergebnissen die Profile einzelner Berater in den verschiedenen Datenbanken ausgewertet. Hierbei ist festzustellen, dass sich die Profile stark an den Suchparametern orientieren. Allen Angeboten gemein ist in logischer Konsequenz ein ausführliches Kontaktfeld. Wie aus Tabelle 2 und Tabelle 3 ersichtlich, fallen die Beraterprofile der SAENA und EeEL recht überschaubar aus.

Tabelle 2 Beispiel des Beraterprofils von SäGEP

Feld	Beispiel
Kontakt	Anschrift, Telefon, Foto...
Zertifikat	Industrie und Gewerbe (SäGEP)
SäGEP Referenzen Branche / Unternehmen	10.71 Herstellung von Backwaren (ohne Dauerbackwaren) Bäckerei Matthias Brade GmbH 31.09 Herstellung von sonstigen Möbeln PM Polstermöbel Oelsa GmbH Deutsche Werkstätten Hellerau GmbH 25.61 Oberflächenveredlung und Wärmebehandlung Protec GmbH 18.12 Drucken a. n. g.

Tabelle 3 Beispiel eines Beraterprofils des Energieeffizienz-Experten für Förderprogramme des Bundes

Feld	Beispiel
Kontakt	Anschrift, Telefon, Foto...
Ausbildung / Studium	Architektur
Berechtigung für Förderprogramme	Unabhängige Vor-Ort-Beratung (BAFA) KfW-Förderprogramme "Energieeffizient Bauen und Sanieren"
Angebotene Leistungen	Energetische Fachplanung Baubegleitung

Das umfassendste Gesamtprofil des einzelnen Energieberaters stellt die KfW-Beraterbörse zur Verfügung. Dieses unterteilt sich in die Bereiche **Profil, Erfahrung, Stärken und Projekte** des Beraters. Eine detaillierte Übersicht der einzelnen Kategorien kann **Anhang A** entnommen werden. Auffallend ist hier die Fülle an Informationen, welche dem Anwender zur Verfügung gestellt werden, was wiederum ein gewisses Maß an Unübersichtlichkeit mit sich bringt. Positiv sticht das **Bewertungssystem anhand von Schulnoten** der KfW-Beraterbörse ins Auge. So können nicht nur einzelne Projekte des Beraters bewertet und eingesehen werden, sondern es finden auch weiche Faktoren wie z.B. die **soziale Kompetenz**, Berücksichtigung. Auffallend ist, dass keine Übersicht über das Gesamtunternehmen angeboten wird.

1.2.4 Kompetenzanforderungen aus Normen

In dieser Projektphase wurden aktuelle Normen in Hinblick auf die Ableitung von Kompetenzanforderungen an Energieberater ausgewertet. Letztendlich sind die ISO 50003:2014(E) (Entwurf vom 09.05.2014), die EN 16247-5:2014 (Entwurf Januar 2014), die ISO 50002:2014(en) und die VDI 3922 (Juni 1998) in die Ergebnismatrix eingeflossen, welche in **Anhang B** dargestellt ist. Die Kompetenzen wurden in die Kompetenzfelder Technik, Wirtschaft und Finanzen, Prozesswissen und Audits, Recht und Allgemeine berufliche Fertigkeiten, Ethik und Soft Skills eingeordnet. Die Kompetenzanforderungen bleiben insgesamt auf einem aggregierten Niveau. Querschnittstechnologien finden jedoch Erwähnung, was deren Wichtigkeit unterstreicht.

Literaturverzeichnis

BAFA (2014): Vor-Ort-Beratung - Hinweise für die Anerkennung der Antragsberechtigung. Online verfügbar unter: http://www.bafa.de/bafa/de/energie/energiesparberatung/publikationen/antragsberechtigung/energie_vob_hinweis_antragsberechtigte.pdf, zuletzt geprüft am 10.12.2014

Bruhn (2014): *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden*. Manfred Bruhn; Springer-Verlag 2011.

EeEL (2014): Regelheft für die Eintragung als Energieeffizienz-Experte für Förderprogramme des Bundes. Online verfügbar unter https://www.energie-effizienz-experten.de/fileadmin/user_upload/Qualifizierte_Expertenliste_Landingpage/2014_06_01_Regelheft_Expertenliste.pdf, zuletzt geprüft am 10.12.2014.

EnEV (2014): Energieeinsparverordnung. Online verfügbar unter: http://www.enev-online.com/enev_2014_volltext/21_ausstellungsberechtigung_bestehende_gebaeude.htm, zuletzt geprüft am 13.11.2014.

dena (2013): Qualitätszeichen im Kontext Energiedienstleistungen und Energieeffizienzmaßnahmen – eine Marktanalyse. Online verfügbar unter http://www.energieeffizienz-online.info/fileadmin/edl-richtlinie/Downloads/Veranstaltungen_2013/3_dena_Qualitaetszeichen_Joest.pdf, zuletzt geprüft am 17.12.2014

KfW (2014): Zulassungskriterien Energieberatung Mittelstand. Online verfügbar unter: <https://beraterboerse.kfw.de/dl.php?id=18&type=2>, zuletzt geprüft am 13.11.2014.

LEEN (2014): Leen GmbH Historie. Online aufgerufen unter <http://leen.de/de/ueber-uns/historie/>. Zuletzt aufgerufen am 16.12.14

SAENA (2008): Richtlinie der Sächsischen Energieagentur - SAENA GmbH für die Anerkennung als "Sächsischer Gewerbeenergieberater" und Zulassung zur Erstellung des "Sächsischen Gewerbeenergiepasses." Online verfügbar unter: http://www.saena.de/download/ Unternehmen/Pruefung-srichtlinie_SaeGEP.pdf, zuletzt geprüft am 10.12.2014.

Anhänge

A Beraterprofil KfW

Profil des Beraters

- Kontakt: Foto, Anschrift, Telefon, Mobil, Fax, Email, Web, Funktion im Unternehmen, Anzahl Mitarbeiter
- Einsatzgebiete: z. B. Berlin, außerhalb Bundesgebiet: Schweiz, Polen, USA
- Üblicher Tagessatz: z. B. 800 bis 1300 €
- Bevorzugte Größe des zu beratenden Unternehmens: von ... bis ... Mitarbeiter
- Stärken (Durchschnitt in Schulnoten)
- Gesamtzufriedenheit (in Schulnoten)
- Projekte mit Kundebewertungen:
 - Bewertet Projekte insgesamt
 - Davon Kunden, die den Berater wieder einsetzen würden
 - Davon zurückgenommene Bewertungen
 - Bewertete Projekte mit Schulnoten
- Einsatz im Beratungsprodukt aktuell möglich: z. B. Energieberatung Mittelstand

Erfahrung des Beraters

- Hintergrund
 - Alter
 - Fremdsprachen
 - Zusatzqualifikationen aus dem Bereich der gewerblichen Energieberatung:
 - z. B. Energieeffiziente Beleuchtung Energiemanager e.V. (11.02.2013)
 - Mitgliedschaften: z. B. Ingenieurkammer Baden-Württemberg
 - Beratertyp: z. B. beratender Ingenieur
 - Seminartätigkeiten: z. B. Energiemanagement, DIN EN ISO 50001
- Berufliche Stationen
- Beratungserfahrung
- Projekterfahrung (Unternehmensphase) (Durchschnittsnote)
- Projekterfahrung (Beratungsthema) (Durchschnittsnote)
- Projekterfahrung (Branche) (Durchschnittsnote)
- Projekterfahrung (Spezifische Beratungsaspekte) (Durchschnittsnote)

Stärken des Beraters

Die Stärken des Beraters ergeben sich aus der Bewertung der Datenbanknutzer und werden in Schulnoten gemessen. Für jeden Bereich wird hierbei eine Durchschnittsnote gebildet.

- Branchenkenner (Durchschnittsnote)
- Fachexperte (Durchschnittsnote)
- Sozial kompetent (Durchschnittsnote)
- Engagement (Durchschnittsnote)
- Gesamtzufriedenheit im Vergleich mit allen anderen (Durchschnittsnote)
- ~~Kommunikator (Durchschnittsnote): veraltet~~
- ~~Methodiker (Durchschnittsnote): veraltet~~
- ~~Problemanalyst (Durchschnittsnote): veraltet~~
- ~~Stratege (Durchschnittsnote): veraltet~~
- ~~Umsetzbarkeit (Durchschnittsnote): veraltet~~
- ~~Verhandler (Durchschnittsnote): veraltet~~

Projekte des Beraters

- Unternehmensphase
- Beratungsthema
 - Energieberatung
 - Bauphysik und Wärmedämmung
 - Beleuchtung
 - Betriebliches Energiemanagement
 - BHKW
 - Contracting
 - Dampferzeugung/-nutzung
 - Druckluft
 - Elektrotechnik/ Mess-, Steuer- und Regelungstechnik
 - Energieberatung
 - Energieberatung/Lastganganalyse
 - Energieerzeugung/-umwandlung/-verteilung
 - Energieverfahrenstechnik
 - Lüftungs-, Klima- und Kältetechnik
 - Prozesswärme/Abwärmenutzung
 - Solartechnik/Biomassentechnik
 - Technisches Gebäude- und Anlagenmanagement
 - Trocknungstechnik
 - Ver- und Entsorgungstechnik/Pumpen
- Branche (WZ 2008)
- Bewertungsanlass
- Referenz

B Normvergleich

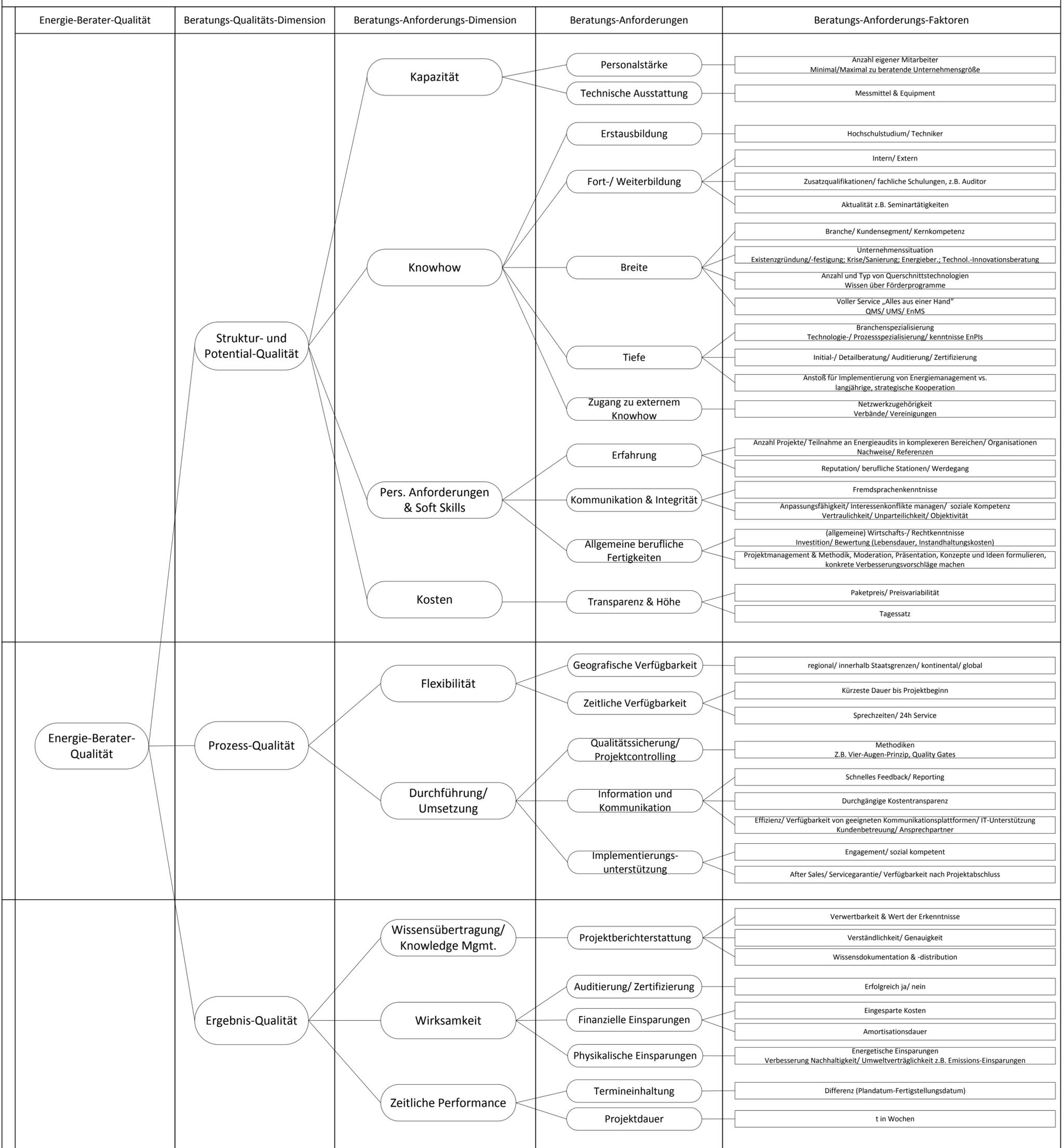
A Kompetenzen				
	ISO 50003:2014(E) (Entwurf vom 09.05.2014)⁷	EN 16247-5:2014 (Entwurf Januar 2014)	ISO 50002:2014(en)	VDI 3922 (Juni 1998)
Technisch	<p>6.2 Knowledge of energy specific terminology Knowledge of basic energy principles Knowledge of common energy systems, for example: steam systems, refrigeration systems, motor systems, process heat systems, motor systems, process heat, etc.</p> <p>6.3 Energy performance improvement technology</p> <p>6.2 Skills related to measurement and verification</p>	<p>5.1.2 Energiequellen und Energiebereitstellung Der Energieauditor muss über angemessenes Wissen zur Energieversorgung verfügen (Energiequellen, Energieträger, Herstellungsverfahren...)</p> <p>5.2.2 Wissen zu physikalischen Grundsätzen bzgl. Energie (thermal, elektrisch, thermodynamisch, Strömungstechnik etc.) Wissen und Fertigkeit zur Technologie, die für das auditierte Objekt spezifisch ist Wissen zur Ausrüstung für das Messen und Zählen</p>	<p>4.2.1 b) relevant technical skills specific to the energy uses, scope, boundaries and audit objective</p> <p>5.7.4 The energy auditor shall evaluate the impact of each opportunity on the current energy performance based on the following: g) potential interactions between various opportunities.</p> <p>A 3.1 Table A.1 – Indicative details of energy audit types Type 1 audit/ data collection: Basic engineering or technical training with a general understanding of energy sources and systems.</p>	<p>1.3. gute allgemeine technische Kenntnisse</p>
Wirtschaft und Finanzen	-	<p>5.2.4 Energieauditor muss finanzielle Bewertung vornehmen können (Lebensdauer, Instandhaltungskosten)</p>	<p>5.7.4 The energy auditor shall evaluate the impact of each opportunity on the current energy performance based on the following: a) energy savings over an agreed time period or ex-</p>	<p>1.3. gute allgemeine wirtschaftliche Kenntnisse</p>

⁷ Ergänzende Anforderungen aus DIN EN ISO 50001:2011; Aufteilung der Kompetenzen nach Branchen s. ISO/CD 50003 (Entwurf vom 17.05.2013) Punkt 6.3

			<p>pected operating lifetime; b) financial savings anticipated from each improvement opportunity; c) necessary investments; d) agreed economic and other criteria identified in the energy audit planning; e) other non-energy gains (such as productivity or maintenance); f) the ranking of energy performance opportunities; g) potential interactions between various opportunities.</p>	
Recht	<p>6.2/ 6.3 knowledge of energy related legal and other requirements</p>	<p>5.2.1 Kenntnisstand relevanter Gesetze, Richtlinien, Regeln, Verordnungen und Normen, die ihre Dienstleistungen in dem betreffenden Land bestimmen Rechtliche und Standardrahmenbedingungen</p>	<p>4.2.1 c) knowledge of appropriate legal and other requirements</p>	-
Prozesswissen und Audits	<p>6.2 Skills related to measurement and monitoring techniques for energy data 6.3 EnMS principles Knowledge of energy performance indicators, energy baseline, relevant variables and</p>	<p>5.2.2 Spezifisches Prozesswissen 5.2.4. Berechnung und Vergleich der energiebezogenen Leistung und Berechnung von Energieleistungskennzahlen</p>	<p>4.1 It is essential that energy auditor(s) are familiar with applicable health and safety requirements throughout the audit process. 4.2.1 b) relevant technical skills specific to the energy uses, scope,</p>	<p>1.3 Optimale Beratungen bei komplexen Prozessen erfordern die Kenntnis der Prozesse selbst. 2 Vorgehensweise bei der Beratung → gefordertes Prozess-</p>

	<p>static factors Knowledge of energy performance evaluation and related basic statistics Energy performance improvement actions (EPIAs) General measurement and verification (M&V) Measurement, monitoring and analysis of energy data 6.3 audit team appointed and composed of auditors and technical experts 6.2/ 6.3 Conducting the application review to determine required audit team competence, to select the audit team members, and to determine the audit time Reviewing audit reports and making certification decisions Auditing</p>		<p>boundaries and audit objective e) knowledge of the requirements of this International Standard, national and local energy auditing standards 5 General a) energy audit planning (5.2); b) opening meeting (5.3) and data collection (5.4); c) measurement plan (5.5); d) conducting the site visit (5.6); e) analysis (5.7); f) energy audit reporting (5.8); g) closing meeting (5.9). A.4.1 Competency The energy auditor should have suitable knowledge for the type of work being undertaken and the agreed energy audit scope, boundary and audit objective(s).</p>	<p>Knowhow 2.1 Kontaktaufnahme 2.2 Angebot und Auftrag 2.3 Erfassung des Istzustandes 2.4 Darstellung und Bewertung des Istzustandes 2.5 Vorschläge zur rationellen Energienutzung 2.6 Entwicklung von Gesamtkonzepten 2.7 Bewertung und Maßnahmenwahl 3.0 Umsetzung und Erfolgskontrolle</p>
<p>Allgemeine berufliche Fertigkeiten, Ethik und Soft Skills</p>	<p>6.2 Generische Kompetenzen aus ISO/IEC 17021:2011 Unparteilichkeit</p>	<p>4.3 Fähigkeit, auf unabhängige und objektive Art und Weise zu agieren 4.1 Kommunikationsfertigkeiten, Moderations- und Präsentationsfertigkeiten 4.2 Berufliche Fertigkeiten Fähigkeit zur Beobachtung, Messung, Analyse und Synthese;</p>	<p>4.2.1 a) appropriate education, skills, experience and/or training considering local or national guidelines and recommendations 4.2.1 f) (for a team member designated as lead energy auditor) having the skills to manage</p>	<p>s. Prozesswissen und Audits</p>

		<p>Fähigkeit, Konzepte und Ideen zu formulieren; Fähigkeit, sich an Situationen, denen er begegnet, anzupassen; Fähigkeit, konkrete Verbesserungsvorschläge zu machen; Fertigkeiten in Projektmanagement und Methodik (5.1.2)</p> <p>5.2.3 Wissen und Fertigkeiten zu Analyseverfahren (Sankey usw.)</p> <p>6.5 allgemeines Wissen und Fertigkeiten zur Methodik des Energieaudits aufrechterhalten und entwickeln...</p> <ul style="list-style-type: none"> • fachliche Schulungen (ggf. sektor- oder technologiespezifisch) • Teilnahme an Konferenzen / Seminaren • Lesen technischer Fachzeitschriften • Praktika <p>Teilnahme an Energieaudits in komplexeren Organisationen / Bereichen</p>	<p>and provide leadership to the energy audit team: a lead auditor should have managerial, professional and leadership skills in order to manage a team.</p> <p>4.2.2 Confidentiality</p> <p>4.2.3 Objectivity</p> <p>5.7.1 The energy auditor shall:</p> <p>a) use transparent and technically appropriate calculation methods;</p> <p>b) document the methods used and any assumptions or estimates made;</p> <p>c) ensure that the variables that affect measurement uncertainty and their contribution to the results have been taken into account;</p> <p>d) consider any regulatory or other agreed schemes or constraints that would impact opportunities for improving energy performance.</p>	
--	--	---	---	--



Dienstleistungsqualitätsmodell für Energieberater auf Basis der Ausführungen nach Bruhn

Bruhn, Manfred (2013): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden. 9., vollst. überarb. u. erw. Aufl. 2013. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler (SpringerLink : Bücher).

Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Dienstleistungsmarketing, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/769/dienstleistungsmarketing-v9.html>



Projekt: Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

1. Workshop: Einführung

29. Januar 2015



Projektbeteiligte

Projektkonsortium:



Deutsche
Unternehmensinitiative
Energieeffizienz e.V. (DENEFF)



Fraunhofer-Institut für
Produktionsanlagen und
Konstruktionstechnik IPK



ÖKOTEC Energiemanagement
GmbH

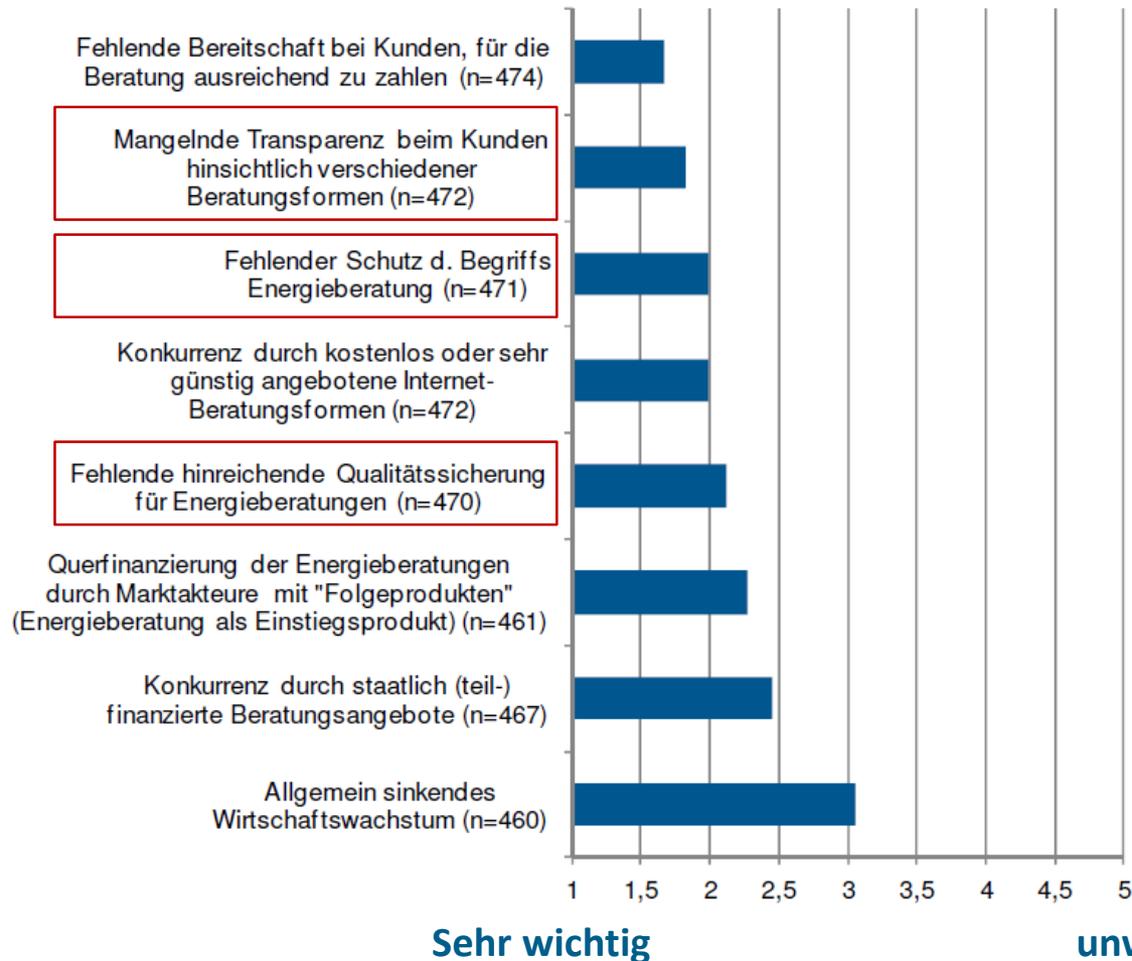
Fördergeber:



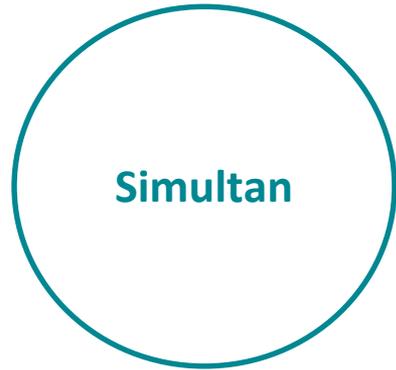
www.dbu.de

Ausgangssituation: Marktsituation am Energieberatermarkt

Hemmnisse für eine positive Entwicklung des Energieberatermarktes (Befragung der Berater)



Eigenschaften von Dienstleistungen



Dienstleistungen





Möglichkeiten der Qualitätssicherung

Qualitätssiegel für Berater



Aufstellung von einheitlichen Kriterien



Zeichen für gute Qualität



Individuelle Prüfung

Ist eine Güte-Bewertung möglich?

Bis zu welchem Niveau standardisierbar?

Kosten?

Standards & Normen für Qualifizierung & Beratungsinhalte



Vereinheitlichung von Prozessen und Inhalten



Mindestanforderungen an Qualifizierung



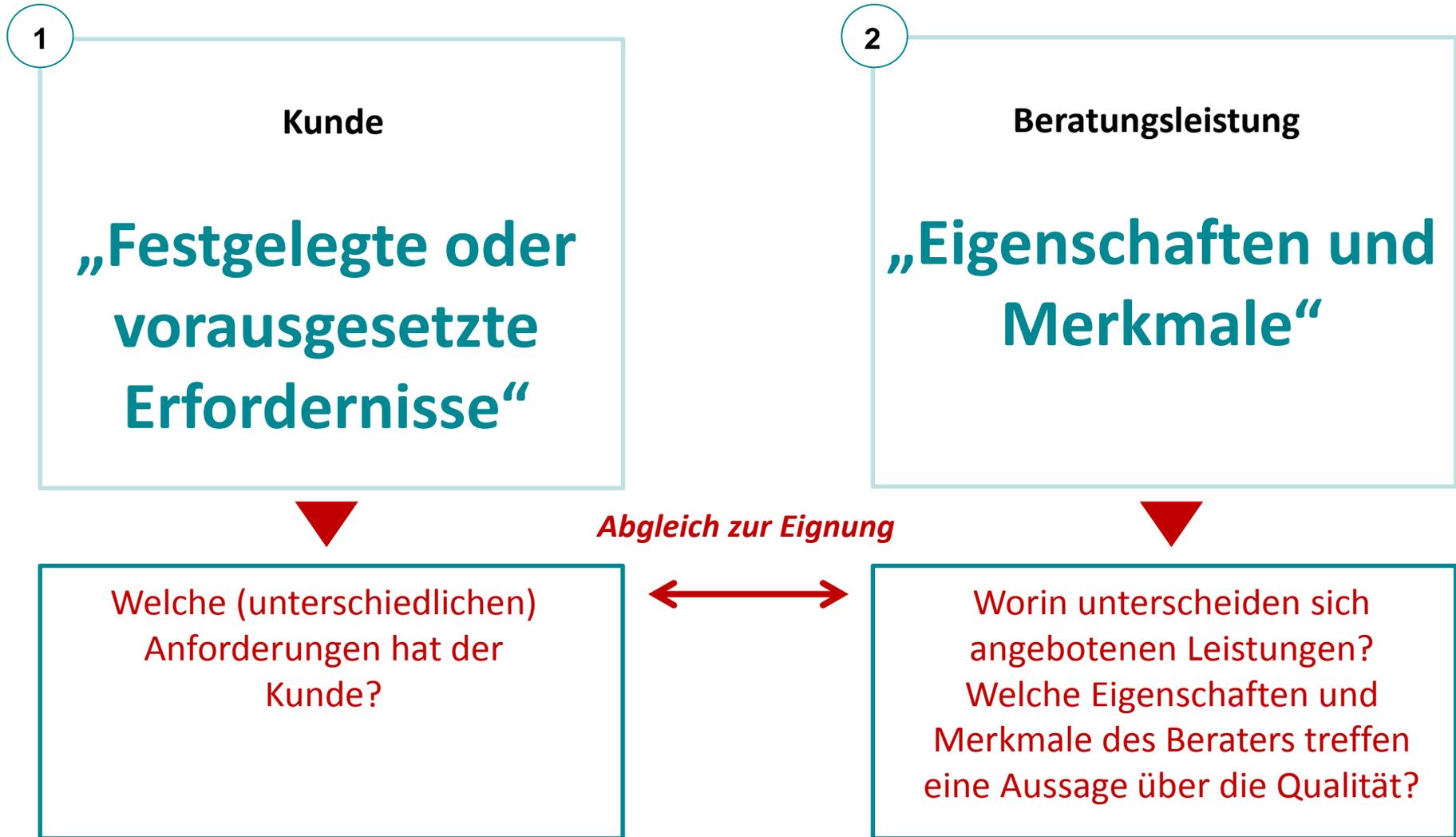
Individueller Nachweis/ Prüfung

Bis zu welchem Niveau standardisierbar?

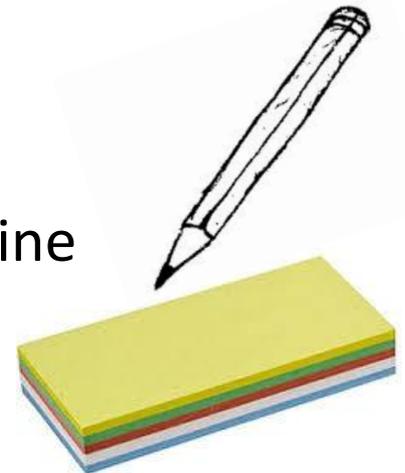
Woran lässt sich die „Qualität“ einer Beratungsleistung messen?

„Qualität ist die Gesamtheit von **Eigenschaften und Merkmalen** eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren **Eignung** zur Erfüllung **festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse** beziehen“

Woran lässt sich die „Qualität“ einer Beratungsleistung messen?



- 1 Welche Eigenschaften und Merkmale eines Beraters/ einer Beratungsleistung treffen eine Aussage über die Qualität?
- 2 Wie kann die sichergestellt werden, dass Berater und Kunde zusammenpassen?
- 3 Welche Anforderungen haben die Kunden an eine Energieberatungsleistung?



Projektansatz: Bewusstsein der Kunden schärfen und Beratertransparenz schaffen

1

Den Kunden bei der Erstellung eines Anforderungsprofils an die Hand nehmen.



2

Das Anforderungsprofil mit der Selbstauskunft des Beraters abgleichen.

Anforderungen des Kunden:



Spez. Anforderungen:

z.B. Beratungstiefe,
Beratungsumfang,
Vorgehensweise des Beraters,
Ablauf der Beratung

Spez. Anforderungen:

z.B. Referenzen,
Branchenerfahrung

Basisanforderungen:

z.B. Erfahrung als
Energieberater, Kosten,
Verfügbarkeit

Geringes Bewusstsein

Ziel der
Beratung?

Gegenstand der
Beratung?

Eigenschaften des Beraters:



Kapazität

Know-how

Pers. Qualitäten & Soft-Skills

Kosten

Durchführung & Umsetzung

Wissensübertragung
Knowledge-Management

Wirksamkeit

Zeitliche Performance

Struktur und
Potenzial

Prozess

Ergebnis

Abgleich



Tool:
Kundencheckliste



Tool:
BeraterSelbstauskunft

Arbeitspaket 1 – Akquise/
Bestandsaufnahme/ Interviews

Vorbereitung der Kern-Arbeitspakete 2
(Selbstauskunft) und 3 (Checkliste)
Sammlung von Leistungsparametern
und Kriterien

Arbeitspaket 2 – Entwicklung
von Leistungsparametern einer
Selbstauskunft

Entwicklung einer Vorlage zur
Erstellung einer Beraterselbstauskunft
durch ein Beratungsunternehmen

Arbeitspaket 3 – Entwicklung
einer Checkliste für den Kunden

Entwicklung einer Checkliste für
Anwender, zur Ermittlung
individueller Kriterien für die Suche
nach einem Energieberater.

Arbeitspaket 4 – Kommunikation

Entwicklung einer Strategie zur
Kommunikation der Ergebnisse

1 Jahr

Kriterien für die Beraterauswahl – bestehende Angebote

Eigenschaften des Beraters

Abbildung in
Beraterdatenbanken



Listung von Beratern, welche
Mindestanforderungen der
Qualifizierung erfüllen

Informationen zu den Leistungen und
Erfahrungen der Berater

Referenzen

Anforderungen der Kunden

An den Berater und die
Beratungsleistung



Erfahrung
Kompetenz
Eignung
Verfügbarkeit
Sympathie

...

Kriterien für die Beraterauswahl – bestehende Angebote

Eigenschaften des Beraters

Abbildung in
Beraterdatenbanken



Listung von Beratern, welche
Mindestanforderungen der
Qualifizierung erfüllen

Informationen zu den Leistungen und
Erfahrungen der Berater

Referenzen

Anforderungen der Kunden

An den Berater und die
Beratungsleistung



Erfahrung

Kompetenz

Eignung

Verfügbarkeit

Sympathie

...

Kriterien für die Beraterauswahl – bestehende Angebote

KfW- Beraterbörse*

Beratersuche

In unserer Datenbank befinden sich 19387 Berater. Um die geeigneten zu finden, können Sie hier suchen nach

Beratersuche Suche nach Namen

* Pflichtfeld
** Eines der Felder muss gewählt sein.

Beratungsprodukt:** Energieberatung Mittelstand
Unternehmensphase:** Energieberatung
Branche:** Metallherzeugung u. -bearbeitung

genauer Branche suchen
Gießereindustrie
Metallerzeugung u. -bearbeitung
NE-Metallerzeugung u. -bearbeitung
Roheisen- u. Stahlbearbeitung
Roheisen- u. Stahlerzeugung
Rohrfabrikation

Beratungsthema:** Energieberatung
Thema suchen
genauer
Bauphysik/Wärmedämmung
Beleuchtung
Betriebliches Energiemanagement
BHKW
Contracting
Dampferzeugung/-nutzung
Druckluft
Elektrotechnik/Mess, Steuer- und Regeltechnik
Energieberatung
Energieberatung/Lastganganalyse
Energieerzeugung/-umwandlung/-verteilung
Energieverfahrenstechnik
Heizung/Warmwasser
Lüftungs-, Klima- und Kältetechnik
Prozesswärme/Abwärmenutzung
Solartechnik/Biomassetechnik
Technische Gebäude- und Anlagemanagement
Trocknungstechnik
Ver- und Entsorgungstechnik/Pumpen

Suche nach Beratern:* im deutschen Bundesgebiet

Suche nach Beratern im Umkreis von
Ihrer PLZ (5-stellig):* 10557 Entfernung bis:*

Bitte beachten Sie, dass bei der PLZ-Suche nur Berater angezeigt werden, die ein Bundesgebiets in ihrem Beraterprofil hinterlegt haben.

Bitte beachten Sie, dass eine Hinzunahme dieser Kriterien zu Ihrem Suchmuster stark verringern kann.

Mitarbeiterzahl des zu beratenden Unternehmens:
Tagessatz: max. (in Euro)
Alter des Beraters: min. (in Jahren)
Anzahl bewerteter Projekte: min.
Beratererfahrung: min. (in Jahren)

Branche

Beratungsthema

Räumliche Nähe

Unternehmensgröße
Kosten
Bewertungen
Erfahrung in Jahren

* Ab 2015 ersetzt durch die Energieeffizienz-Expertenliste (dena) und Verwaltung des Programms durch das BAFA

Kriterien für die Beraterauswahl – bestehende Angebote

KfW- Beraterbörse*

Beratungserfahrung

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> als Berater | <input type="checkbox"/> berufliche Praxis |
| <input type="checkbox"/> in der Existenzgründung | <input type="checkbox"/> in der Unternehmensnachfolge |
| <input type="checkbox"/> im Krisen- / Sanierungsmanagement | <input type="checkbox"/> im Beteiligungsmanagement |
| <input type="checkbox"/> in der Beratung im Rahmen von technologieorientierten Förderprogrammen von Bund, Ländern oder nachgelagerten öffentlichen Institutionen | <input type="checkbox"/> als angestellter Energieberater in einem Beratungsunternehmen, kommunalen Unternehmen, Kammern, Verbänden, sonstigen öffentlichen Einrichtungen, Energieversorgungsunternehmen oder Hersteller- und Bauunternehmen, als selbständiger Energieberater, als Planungsingenieur in einem Planungsbüro, Ingenieurbüro oder Architekturbüro, als Ingenieur für Gebäudetechnik in Unternehmen des Facilitymanagements oder sonstigen Unternehmen oder als Professor/Dozent an Fachhochschulen, Universitäten oder Fachschulen für Technik im Bereich Hochbau, Bauingenieurwesen, Elektrotechnik, Bauplanung, Gebäudetechnik (technische Gebäudeausrüstung) |
| <input type="checkbox"/> betriebswirtschaftlich beratend tätig für überwiegend kleine und mittlere Unternehmen | <input type="checkbox"/> in der Beratung von Gründern / Unternehmern mit Migrationshintergrund |
| <input type="checkbox"/> in der Beratung von arbeitslosen Gründern | <input type="checkbox"/> in der Beratung zu Frauenspezifischen Beratungsaspekten |
| <input type="checkbox"/> in der Außenwirtschaft | <input type="checkbox"/> in der Beratung für Kleinunternehmen (0 bis 5 Mitarbeiter) |

Erfahrungsbereich

Fremdsprachen

Fremdsprachen

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Arabisch | <input type="checkbox"/> Chinesisch |
| <input type="checkbox"/> Englisch | <input type="checkbox"/> Französisch |
| <input type="checkbox"/> Italienisch | <input type="checkbox"/> Japanisch |
| <input type="checkbox"/> Polnisch | <input type="checkbox"/> Portugiesisch |
| <input type="checkbox"/> Russisch | <input type="checkbox"/> Spanisch |
| <input type="checkbox"/> Tschechisch | <input type="checkbox"/> Türkisch |
| <input type="checkbox"/> Sonstige | |

> SUCHKRITERIEN ZURÜCKSETZEN

> BERATER ANZEIGEN

* Ab 2015 ersetzt durch die Energieeffizienz-Expertenliste (dena) und Verwaltung des Programms durch das BAFA

Kriterien für die Beraterauswahl – bestehende Angebote

Voraussetzung für die Aufnahme in die Liste

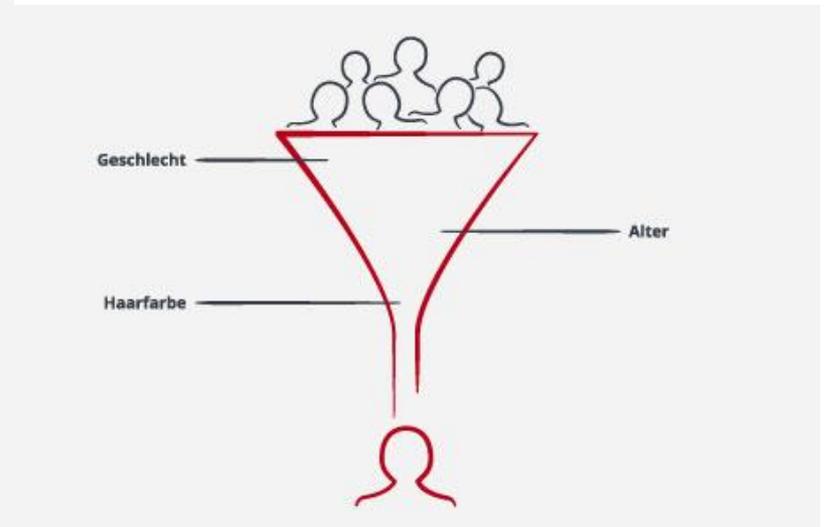
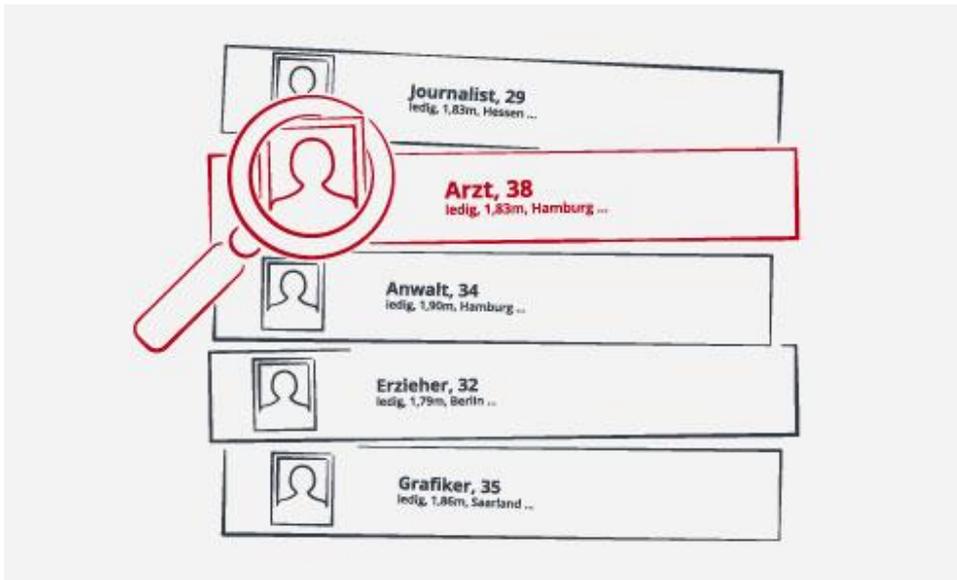
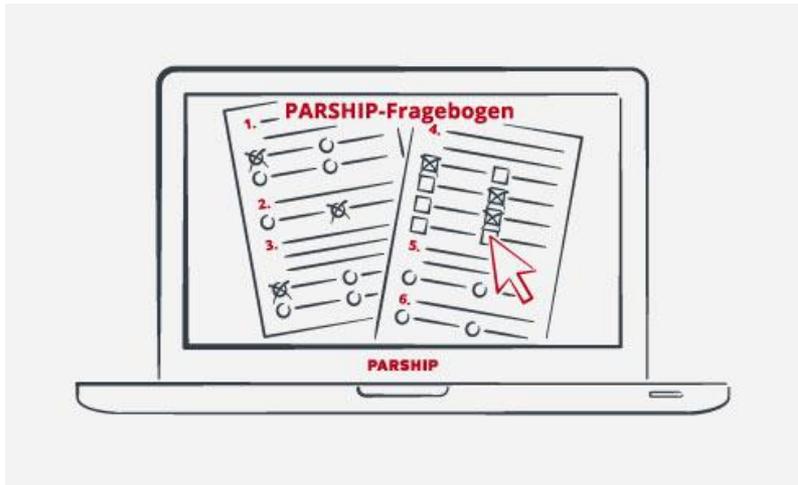
- Abschluss eines Hochschul- oder Fachhochschulstudiums in einer einschlägigen Fachrichtung der Ingenieur- oder Naturwissenschaften oder als Berechtigter nach § 21 der Energieeinsparverordnung (EnEV) in Verbindung mit Anlage 11, Nummer 1, 3 und 4 (Ausstellungsberechtigter für Ausweise für Nichtwohngebäude) zugelassen oder staatlich geprüfter Techniker in einer einschlägigen Fachrichtung oder einen Meisterabschluss in einer einschlägigen Fachrichtung.
- Nachweis einer Zusatzqualifikation im Bereich der gewerblichen Energieberatung durch Zertifikate, Kurse oder Lehrgänge, die zum Zeitpunkt der Eintragung nicht älter als zwei Jahre ist.
- Eine mindestens dreijährige hauptberufliche Tätigkeit, bei der praxisbezogene Kenntnisse über die betriebliche Energieberatung erworben wurden.
- Der Berater muss das Unternehmen, welches ihn beauftragt, hersteller-, anbieter-, produkt- und vertriebsneutral sowie technologieoffen beraten.
- Der Berater darf nicht an einem Energieversorgungsunternehmen oder einem Unternehmen beteiligt oder dort beschäftigt sein, das Produkte herstellt, vertreibt oder Anlagen errichtet oder vermietet, die bei Energiesparinvestitionen im Unternehmen verwendet werden oder das Leistungen im Bereich Gebäudesanierung und/oder anderen Energieeffizienzmaßnahmen anbietet. Der Berater darf auch nicht an einem Unternehmen beteiligt oder dort beschäftigt sein, soweit an diesem Unternehmen andere vorgenannte Unternehmen mit 50 % oder mehr beteiligt sind.
- Der Berater darf keine Provisionen oder sonstigen geldwerten Vorteile von einem der genannten Unternehmen fordern oder erhalten.
- Der Berater darf im Rahmen seiner Beratungstätigkeit weder mittel- noch unmittelbar in einem Angestellten- oder sonstigen Beschäftigungsverhältnis zu einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einer juristischen Person des privaten Rechts oder einer Personengesellschaft stehen, soweit an den beiden genannten Personen des Privatrechts juristische Personen des öffentlichen Rechts mit 50 % oder mehr beteiligt sind.

Ausbildung

Zusatzqualifikation

Berufserfahrung

Unabhängigkeit



Zusammenfassung und Schlussdiskussion

? Fragestellungen für diesen Workshop:

Welche Eigenschaften und Merkmale eines Beraters/ einer Beratungsleistung treffen eine Aussage über die Qualität?

- Hat das berufliche Umfeld des Beraters einen Einfluss auf die Qualität? Wenn ja, welchen?
- Wie kann sichergestellt werden, dass Produkt A bei Berater 1 auch Produkt A bei Berater 2 entspricht?

Welche Anforderungen haben die Kunden an eine Energieberatungsleistung?

- Welche Relevanz haben welche Kundenanforderungen für welches Produkt?
- Ist Branchenkenntnis notwendig oder nur hilfreich?
- Braucht es immer einen Spezialisten?
- Wie kann ein passender Berater gefunden werden, wenn der Kunde noch gar nicht weiß, was er will?

Wie kann die sichergestellt werden, dass Berater und Kunde zusammenpassen?

- Wäre die Entwicklung einer Datenbank wünschenswert? Oder genügt ein Informationstool für den Kunden und die Erstellung einer persönlichen Checkliste?

! Zusammenfassung der Ergebnisse

Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

Entwicklung einer Beraterselbsttauskunft und einer Kundencheckliste

Expertenworkshop
29.01.15, Berlin

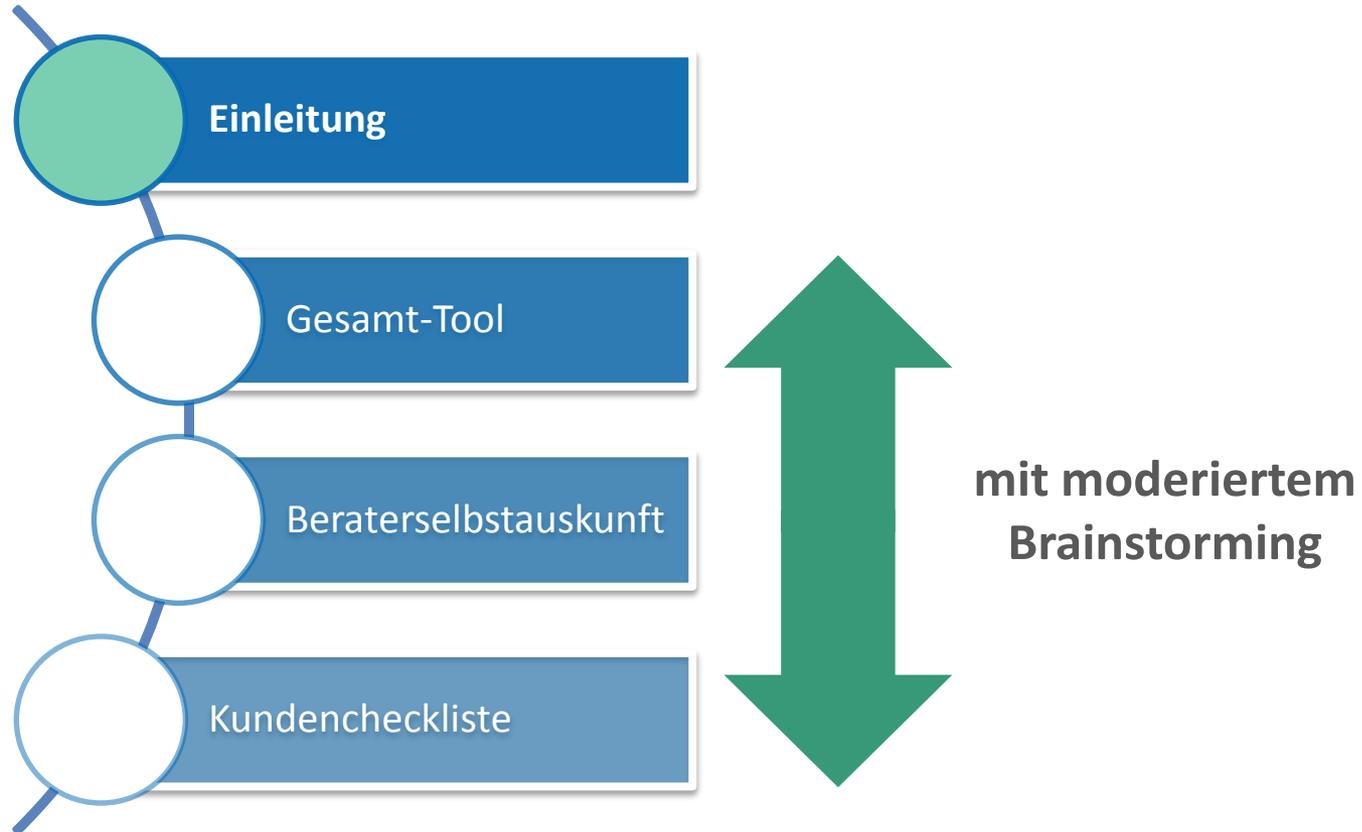


Dr. Kirsten Kubin
Dr. Christoph Zschocke
Carsten Ernst

In Zusammenarbeit mit:



Inhalt und Ablauf



Zusammenfassung Bestandsaufnahme, Interviews

- **Beraterseitige Angaben bestehender Datenbanken:**
 - auf den ersten Blick recht gut und angemessen ausführlich
 - Bsp. KfW-Datenbank: durch Kunden werden im Projektanschluss auch „Soft Skills“ des Beraters bewertet

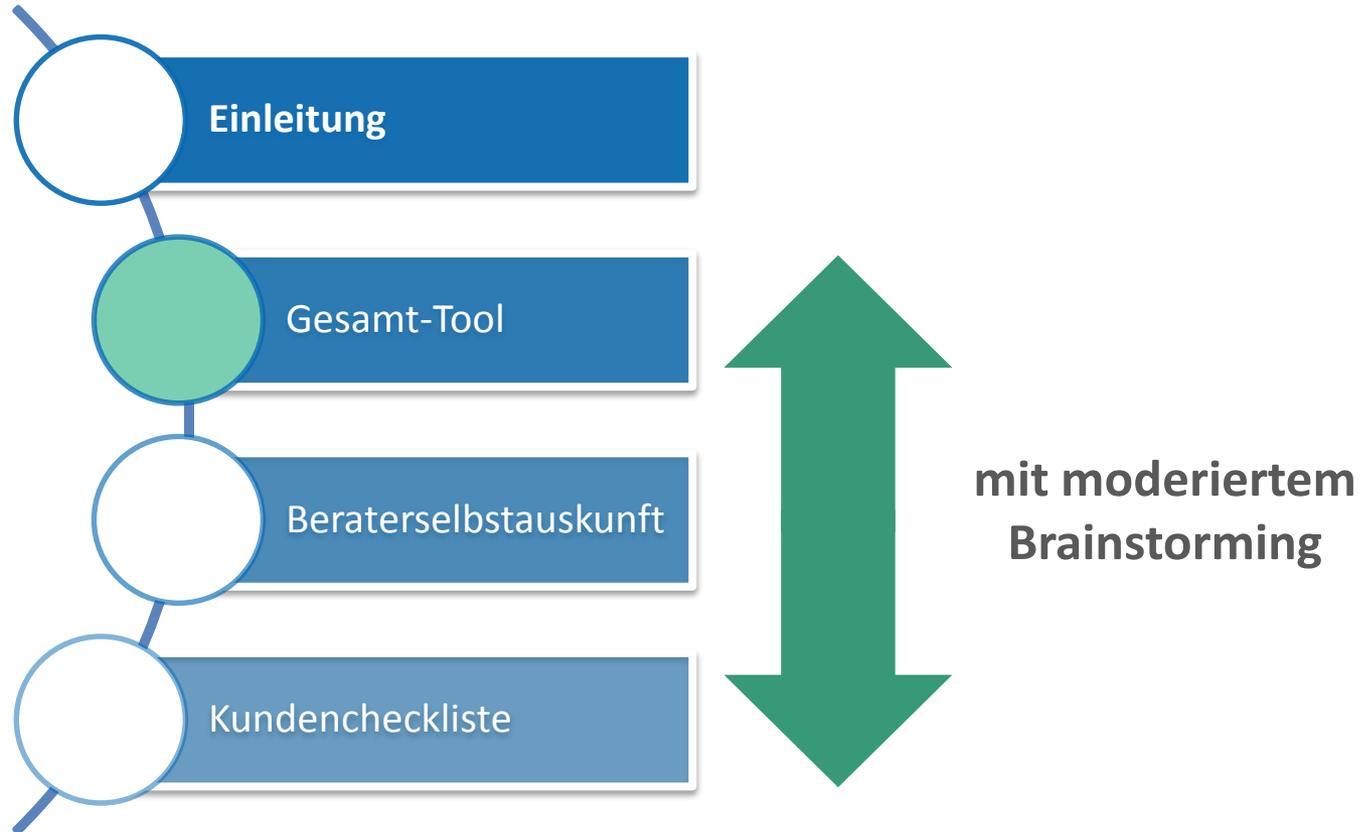
- **Auswahl eines Beraters aus einer Datenbank:**
 - kundenseitig gibt es nur wenige Abfrageparameter / Suchmöglichkeiten ohne nähere Erläuterung dazu
 - die Abfrageparameter haben keinen direkten Bezug zu einer Qualität oder Qualifikation (Alter des Beraters – steht „alt“ für „erfahren“?)

- **Ergebnis der Interviews:**
 - der Kunde weiß selten genau, was er benötigt und wonach er suchen soll / worauf er achten soll
 - Datenbanken spielen bei der Beratersuche eine untergeordnete Rolle -
aber: die bestehenden Datenbanken sind auch nur für spezielle Produkte konzipiert

Grundgedanke und Herangehensweise

Eine Grundlage zur Gewährleistung einer guten Qualität der Energieberatung ist, dass Kunde und Berater „zusammenpassen“

- Der Kunde muss zunächst genau wissen, wonach er sucht, diese Anforderungen sollte der entsprechende Berater erfüllen
 - ⇒ **Der Kunde braucht Informationen**
- Ein Berater muss nicht alles können, er muss mindestens das können, was vom Kunden direkt oder indirekt gefordert wird.
 - ⇒ **Der Kunde muss Anforderungen an den Berater formulieren**
- Der Berater muss transparent machen, was seine Qualifikationen sind, angelehnt an möglichen Anforderungen der Kunden
 - ⇒ **Aus den Anforderungen der Kunden müssen Beraterqualifikationen abgeleitet werden**

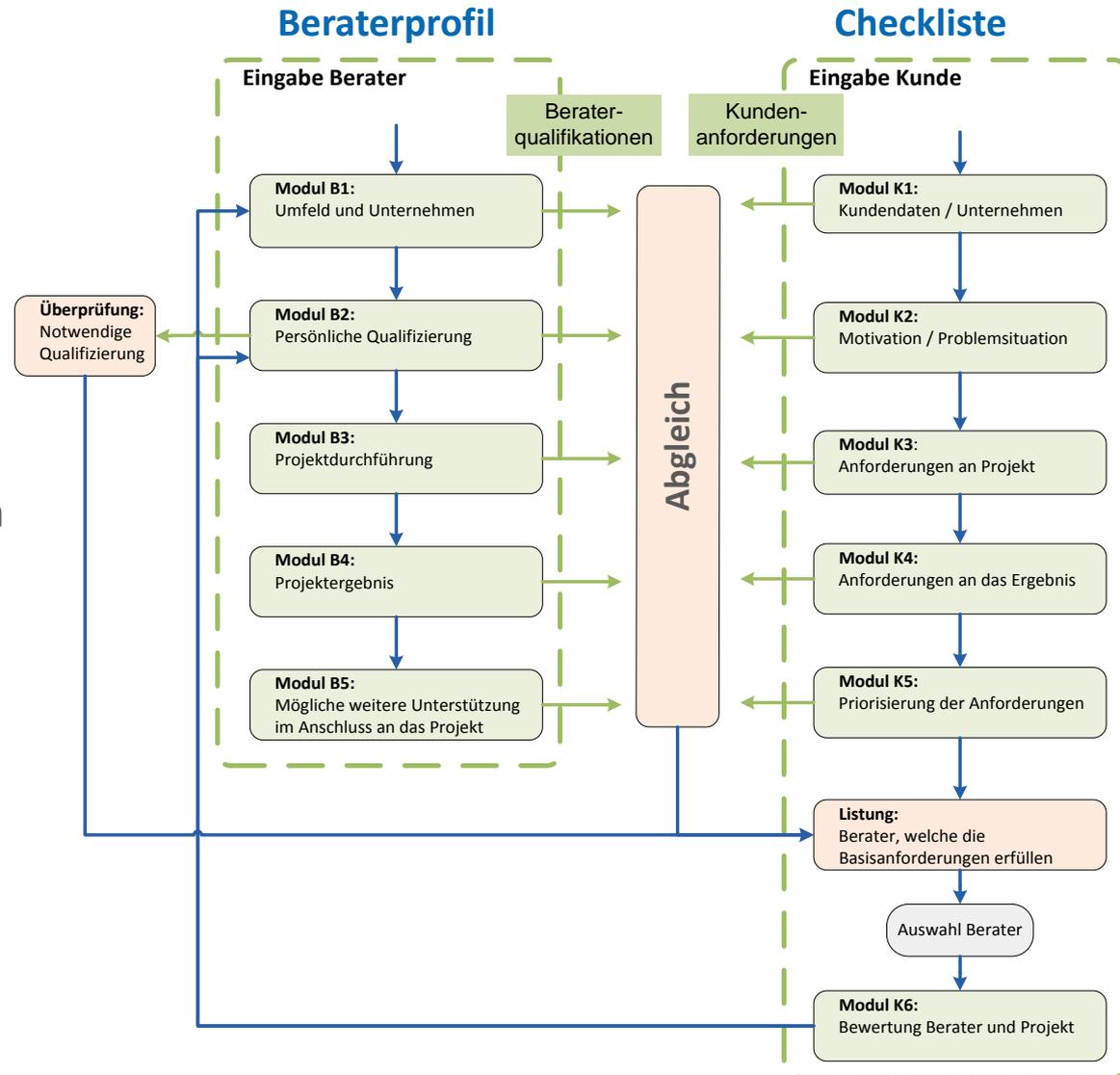


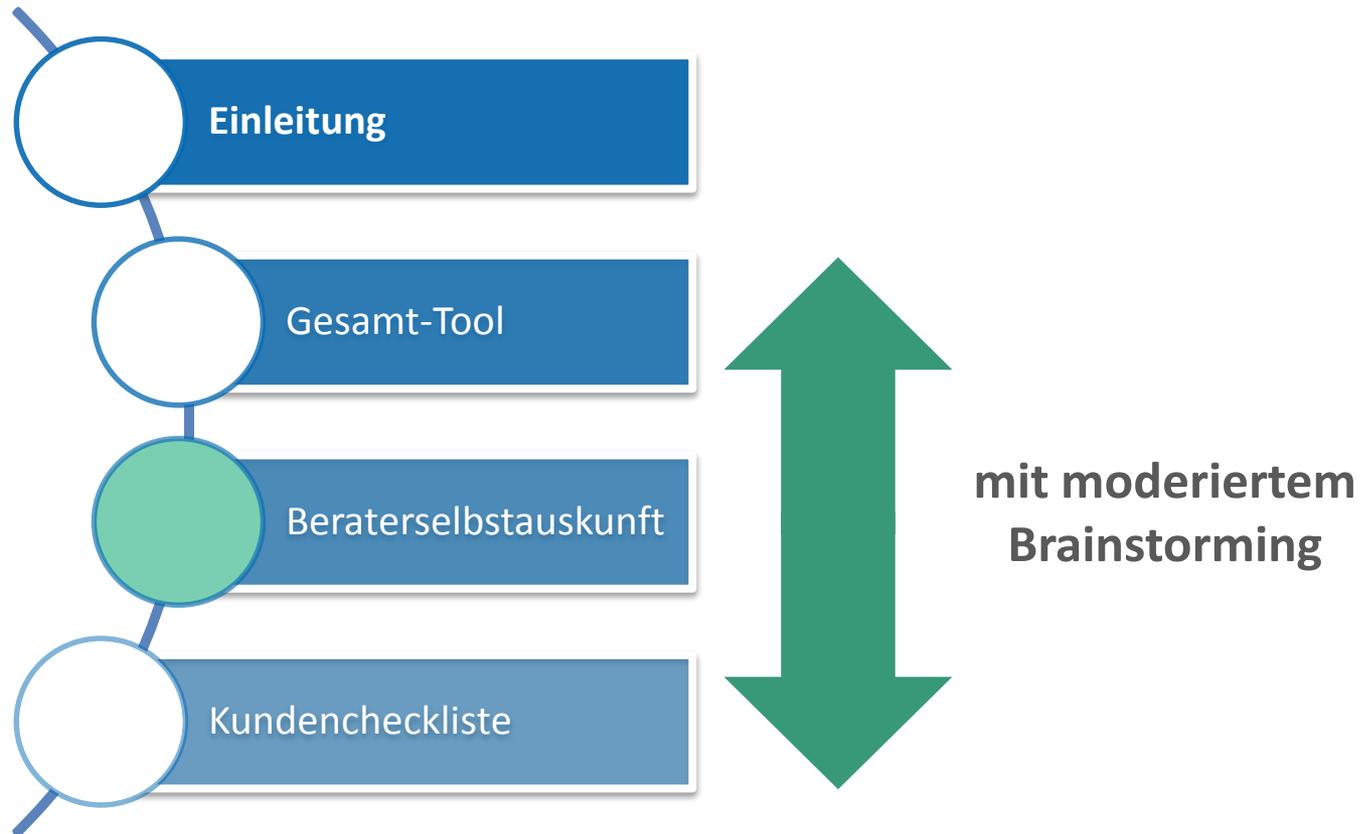
Vorgehen bei der Entwicklung des Tools

1. Sammlung und Strukturierung möglicher **Kundenanforderungen**
2. Entwicklung einer **Kundencheckliste mit Informationscharakter**
3. **Ableiten** der entsprechenden **Anforderungen** an den Berater
4. Erstellen der **beraterseitigen Abfrage**, passend zur Checkliste

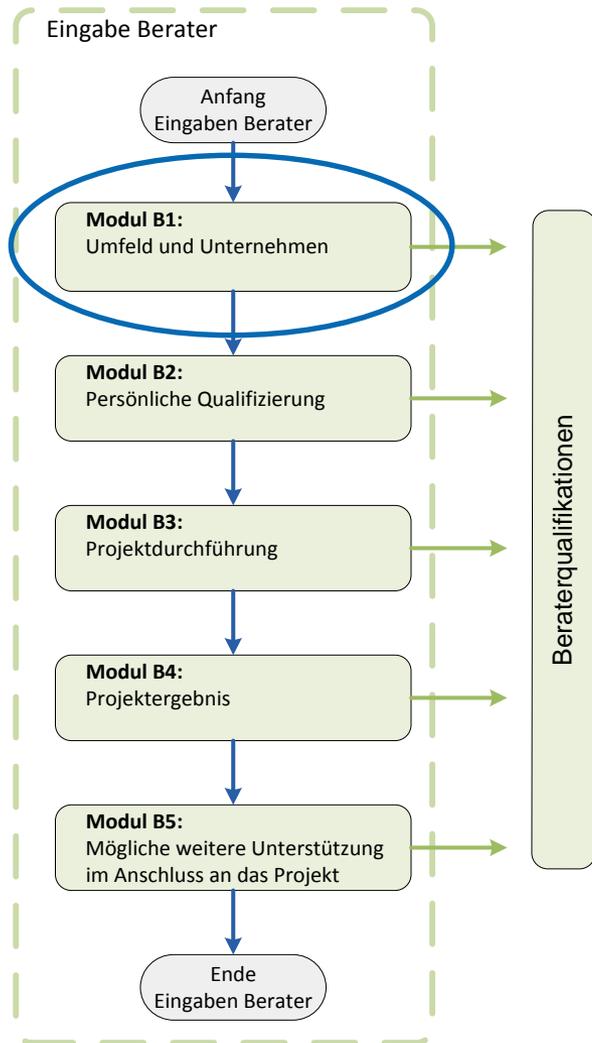
Aufbau (Entwurf)

- Der Kunde arbeitet eine **Checkliste** durch, um die individuellen **Anforderungen** an den Berater zu präzisieren und formulieren
- Der Berater erstellt ein zu den Kundenanforderungen passendes **Beraterprofil**
- Abgleich: **entweder** interaktiv durch ein Tool **oder** aktiv durch Kunden



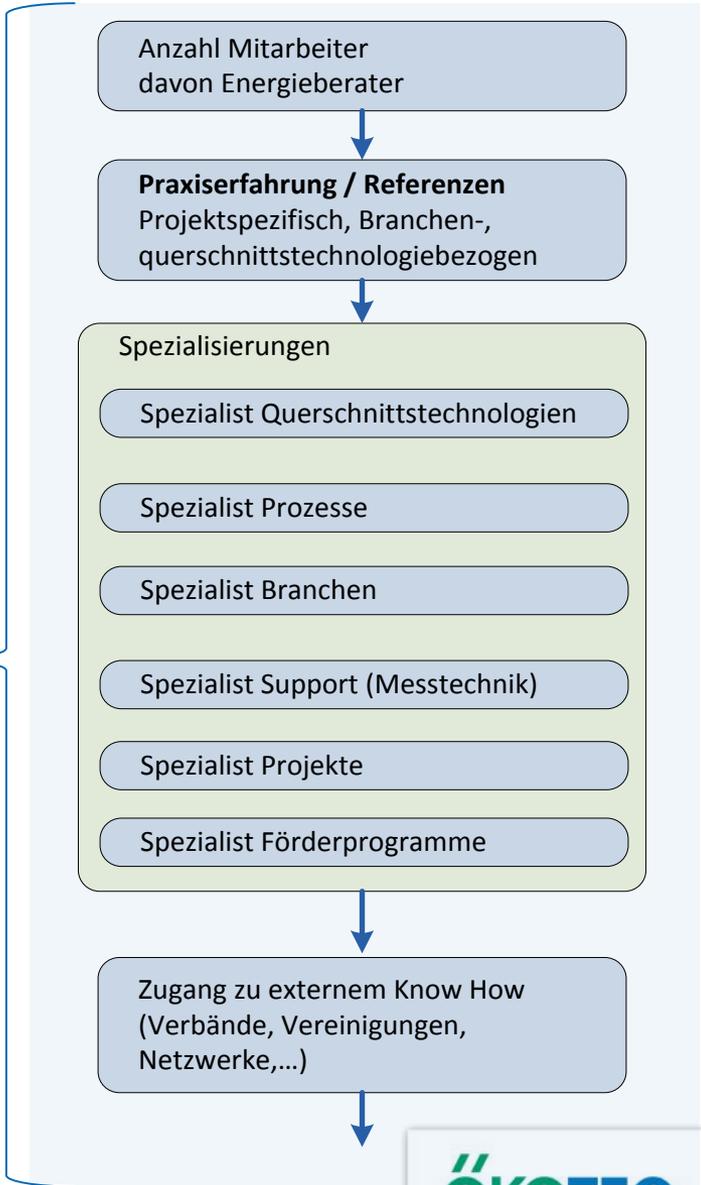
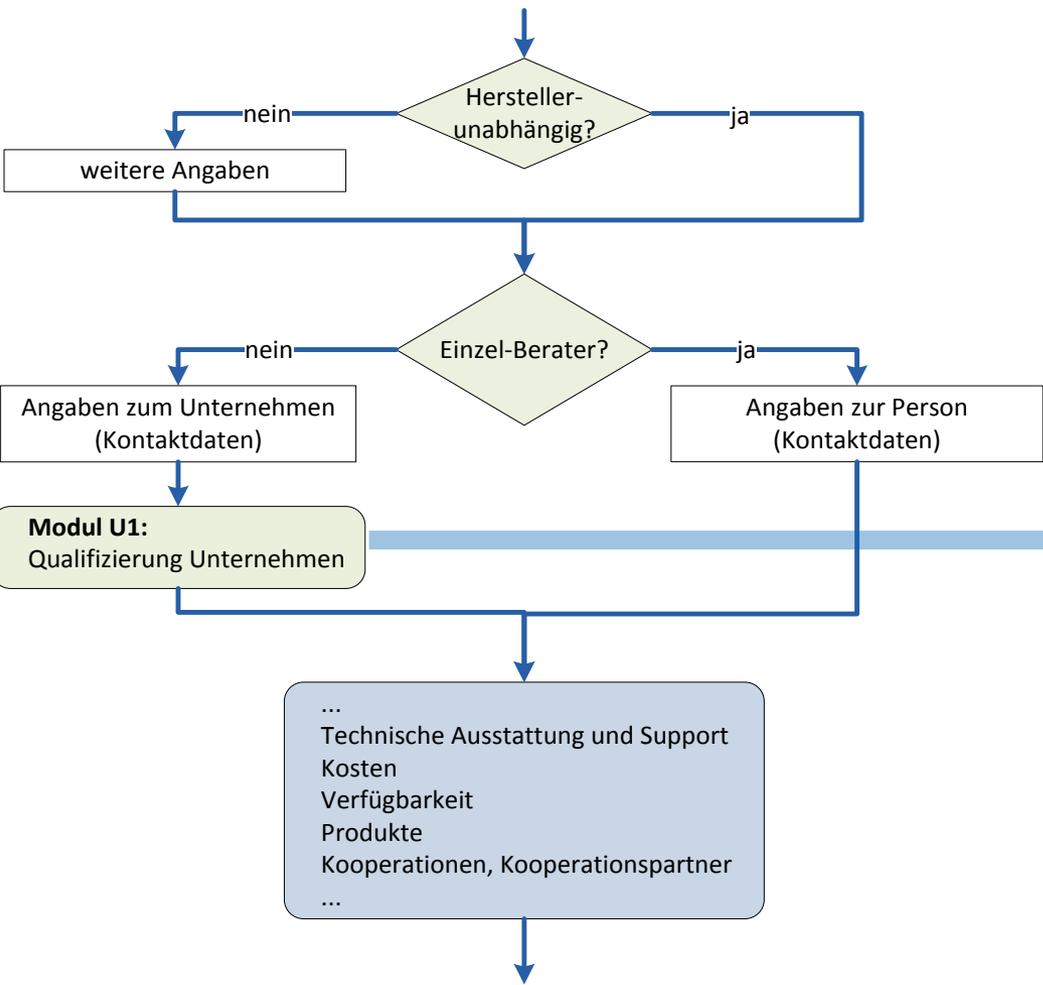


Überblick Aufbau Beraterselbsttauskunft



- Die jetzigen Datenbanken listen den **einzelnen Energieberater**, unabhängig von seinem beruflichen Umfeld
- Ein Berater kann jedoch bei Bedarf das Wissen und die Qualifizierung von Kollegen / seinem Umfeld in ein Projekt einbringen

Modul B1 – Umfeld und Unternehmen





Einfluss des Arbeitsumfeldes auf einen Berater

- Die jetzigen Datenbanken listen den **einzelnen Energieberater**, unabhängig von seinem **beruflichen Umfeld**
- Das berufliche Umfeld (Beratungsunternehmen, Einzelberater) übt einen vielfältigen **Einfluss auf die Arbeitsweise** des Berater aus....

....was für einen Einfluss hat das Umfeld
des Beraters?

Gibt es einen Bezug zur Qualität?

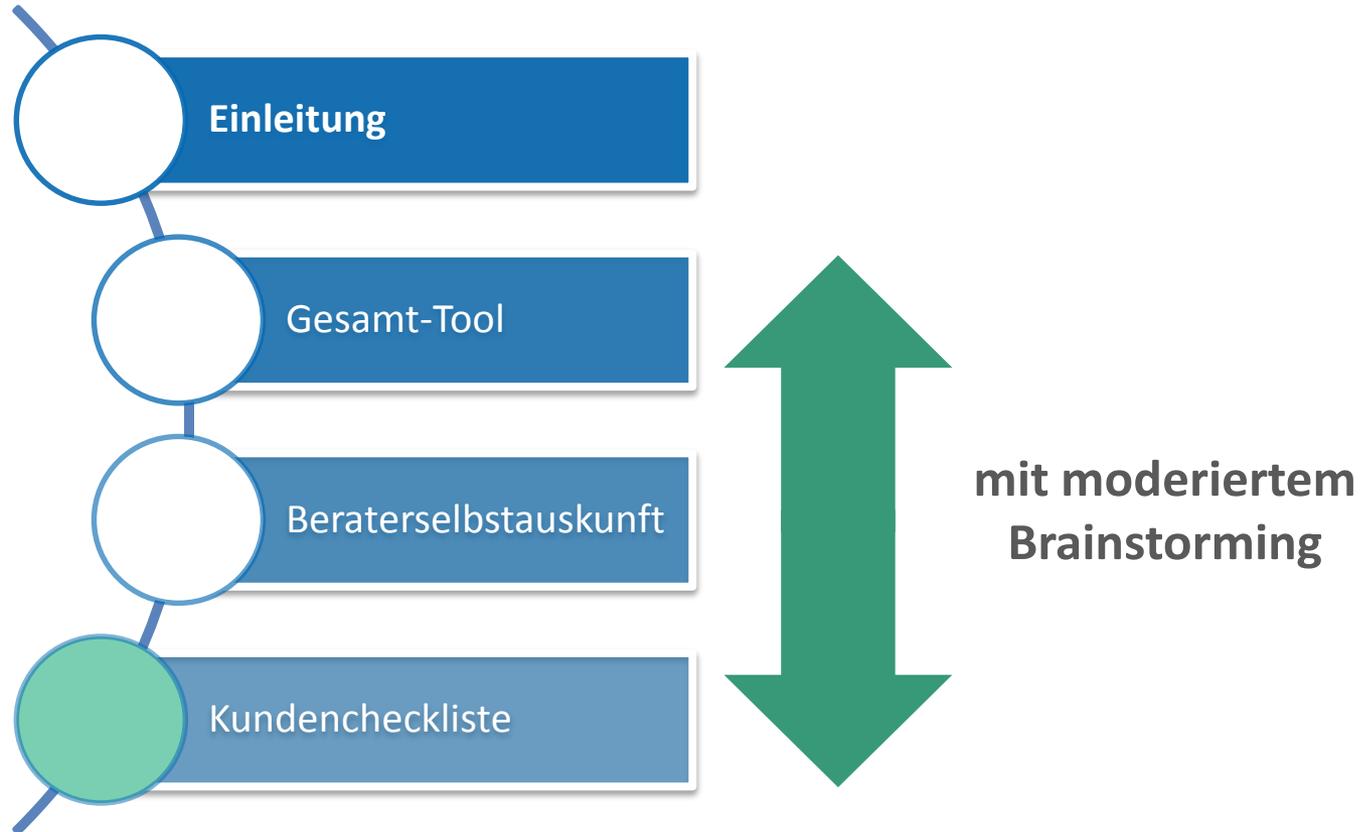
Modul B2 – persönliche Qualifizierung

■ Die persönliche Qualifizierung des Beraters setzt sich u.a. zusammen aus

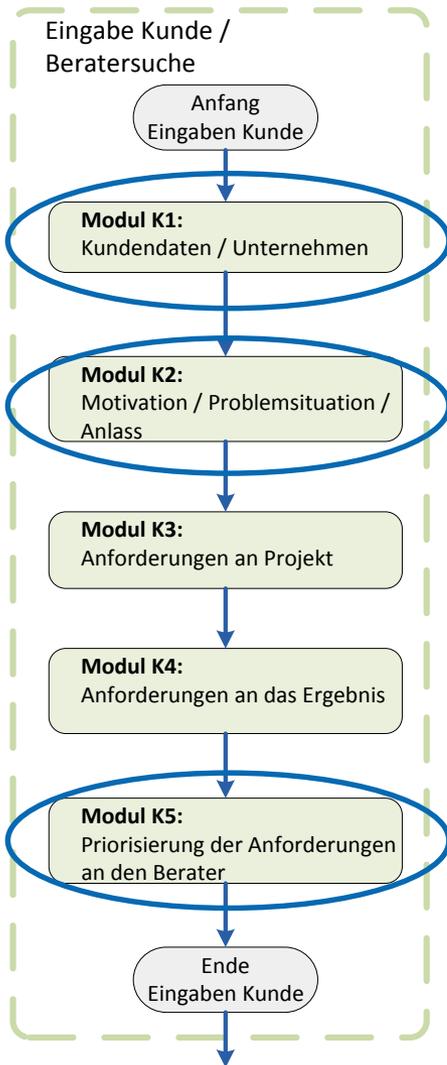
- der **Grundqualifizierung** / einer Mindestanforderung (zu definieren, z.B. Ausbildung, Berufserfahrung, Aktuelle Tätigkeit, ...)
- möglichen **Zusatzqualifikationen**
- der **Praxiserfahrung**, bezogen auf die kundenseitig angefragten Produkte bzw. kundenseitigen Anforderungen
- weiteren Spezialisierungen

=> Weitere Ausarbeitung der beraterseitigen Abfragen **nach Erstellung der Kundencheckliste**





Überblick Aufbau Kundencheckliste



■ Ziel der Module K1 – K4:

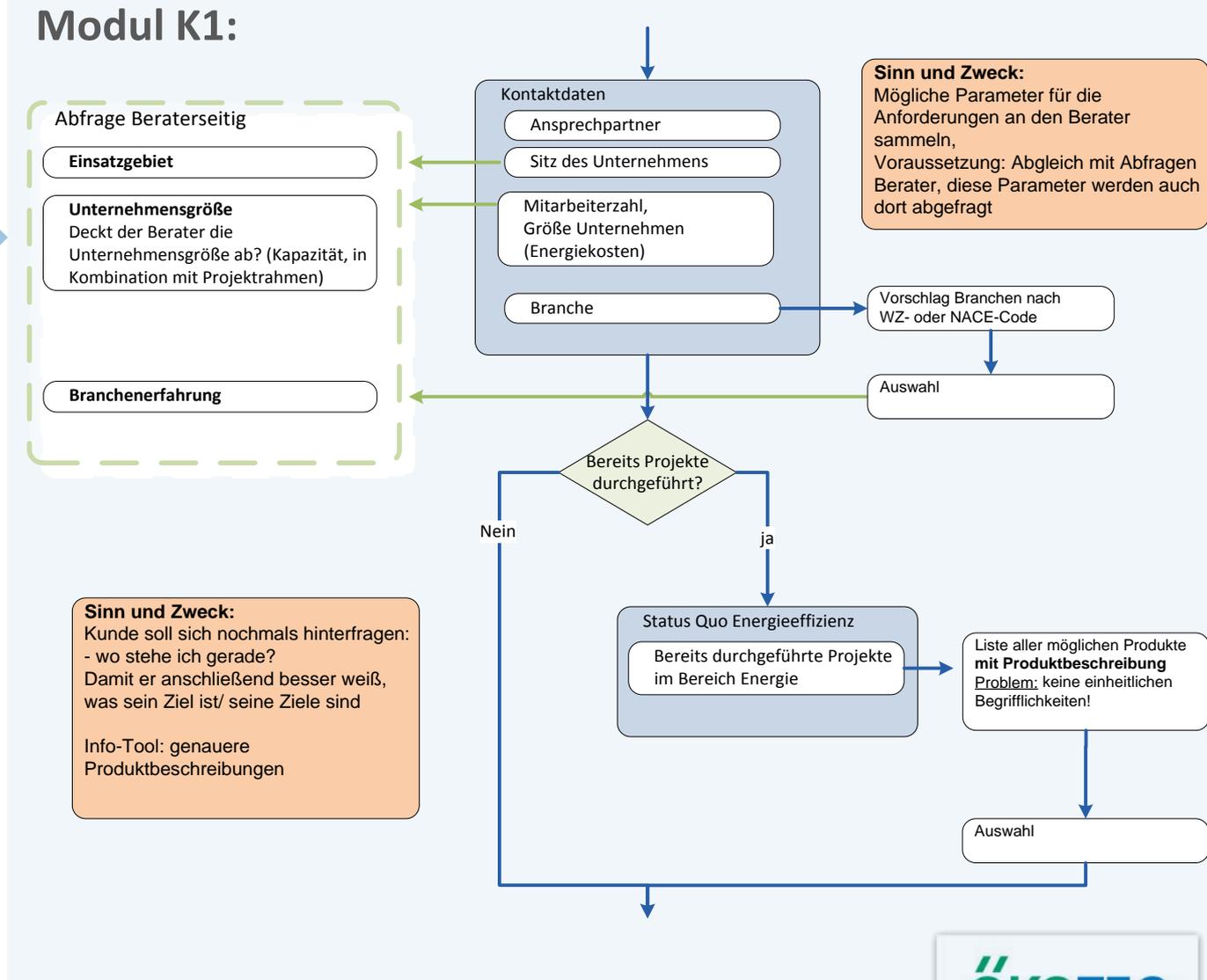
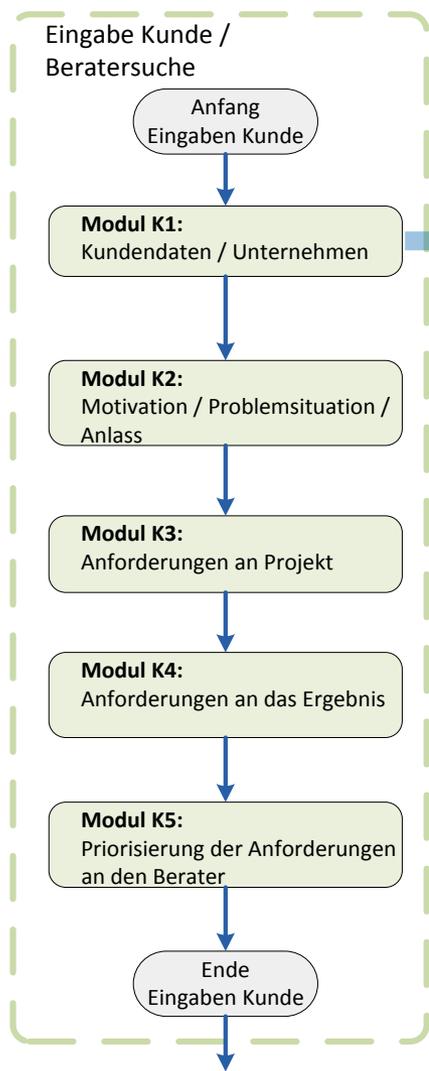
- Sammlung der Anforderungen an den Berater, um diese dann mit den Angaben der Beraterselbstauskunft abgleichen zu können.

■ Modul K5:

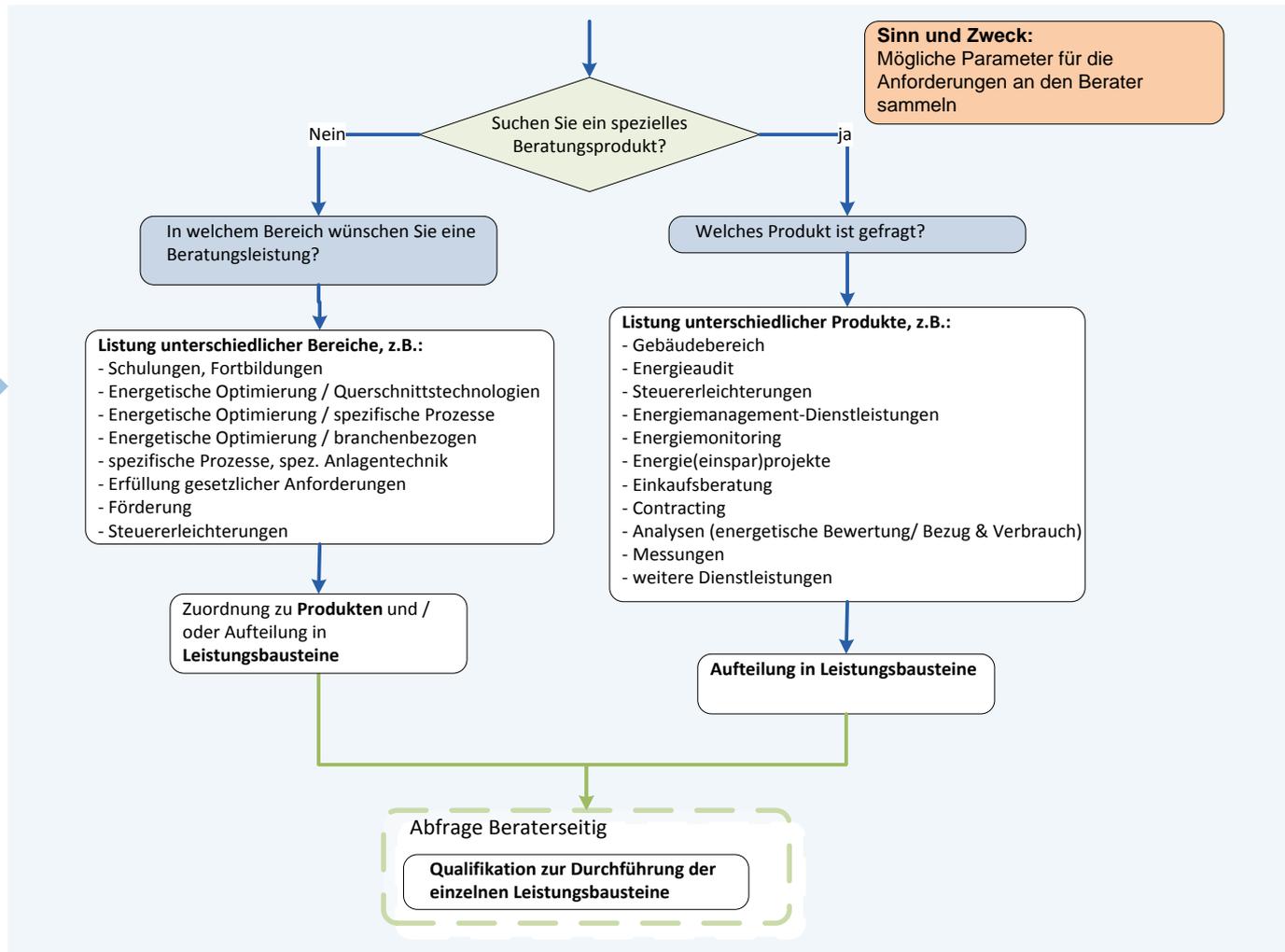
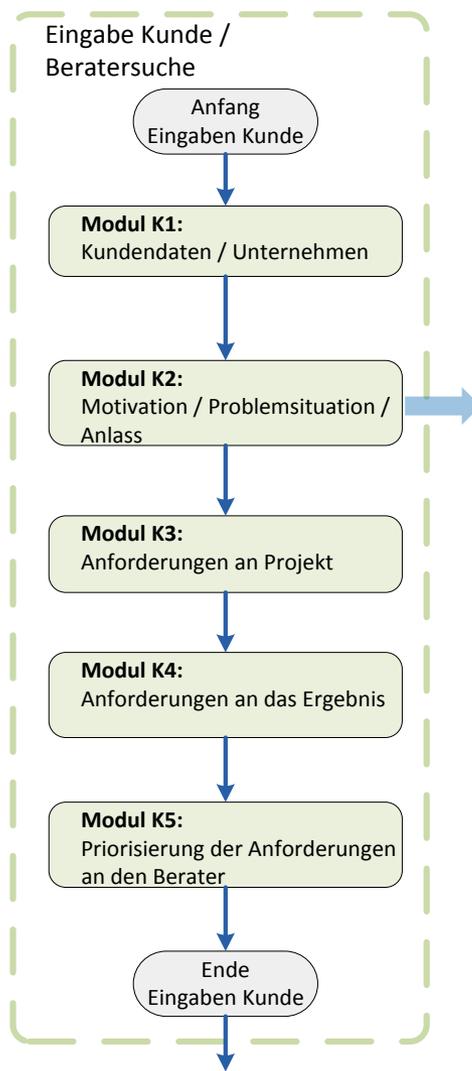
- Der Kunde kann die möglichen Anforderungen priorisieren. Zur Unterstützung bekommt der Kunde eine Interpretationshilfe.

Die Ideen zu den Modulen K1, K2 und K5 werden heute vorgestellt und diskutiert

Modul K1: Kundendaten / Unternehmen



Modul K2: Motivation / Problemsituation





Was sucht der Kunde überhaupt...

- Der Kunde kann nach einem **speziellen Produkt** suchen oder nach einem **Bereich...**

....wie kann ein passender Berater gefunden werden, wenn der Kunde noch gar nicht weiß, was er will?

(Beratungs-) Produkte

Übergeordnete Gruppierung	Produkt
Gebäudebereich	HOAI / TGA-Planung Gebäudeenergiepass Blower-Door Messungen EnEV-Beratung Hydraulischer Abgleich
Steuererleichterungen	Spitzenausgleich (SpaEfV) EEG Härtefall
Energieaudit	nach EDL-G nach 16247
Energie(einspar)projekte	Energieanalyse Energiekonzepte Implementierung / Umsetzung
Analysen	energetische Bewertung Energieeffizienzanalysen Energiebezug Lastganganalysen Energiebilanz
Einkaufsberatung	

Übergeordnete Gruppierung	Produkt
Contracting	Contracting-Beratung Umsetzung, unterschiedliche Formen
Messungen	Messkonzepte Thermografie div. Messungen (temp., stat.)
Energiemanagement-DL	EnMS nach DIN EN ISO 50001 Energiemonitoring Lastmanagement
weitere Dienstleistungen	Lüftungssteuerung Carbon Footprint Anlagenvergleich Simulation Hydraulischer Abgleich Schulungen, Fortbildungen

(Beratungs-) Produkte

- Energieeinsparprojekte / Energieanalyse:

Initialberatung / Detailberatung



Kurz-Check / Detail-Check



Grobanalyse / Feinanalyse



Potentialanalyse



energetische Bewertung

Problem Produktbezeichnungen



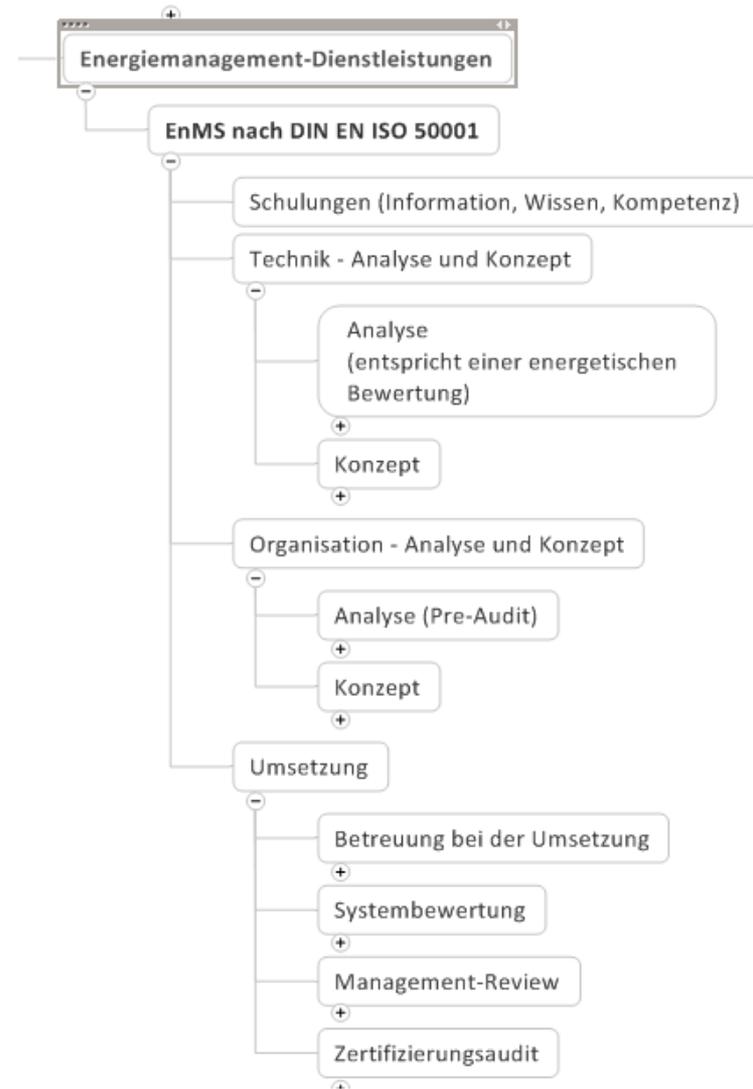
- Die Produktbezeichnungen sind nicht einheitlich und nicht geschützt

Wie kann mit den uneinheitlichen Produktbezeichnungen umgegangen werden?

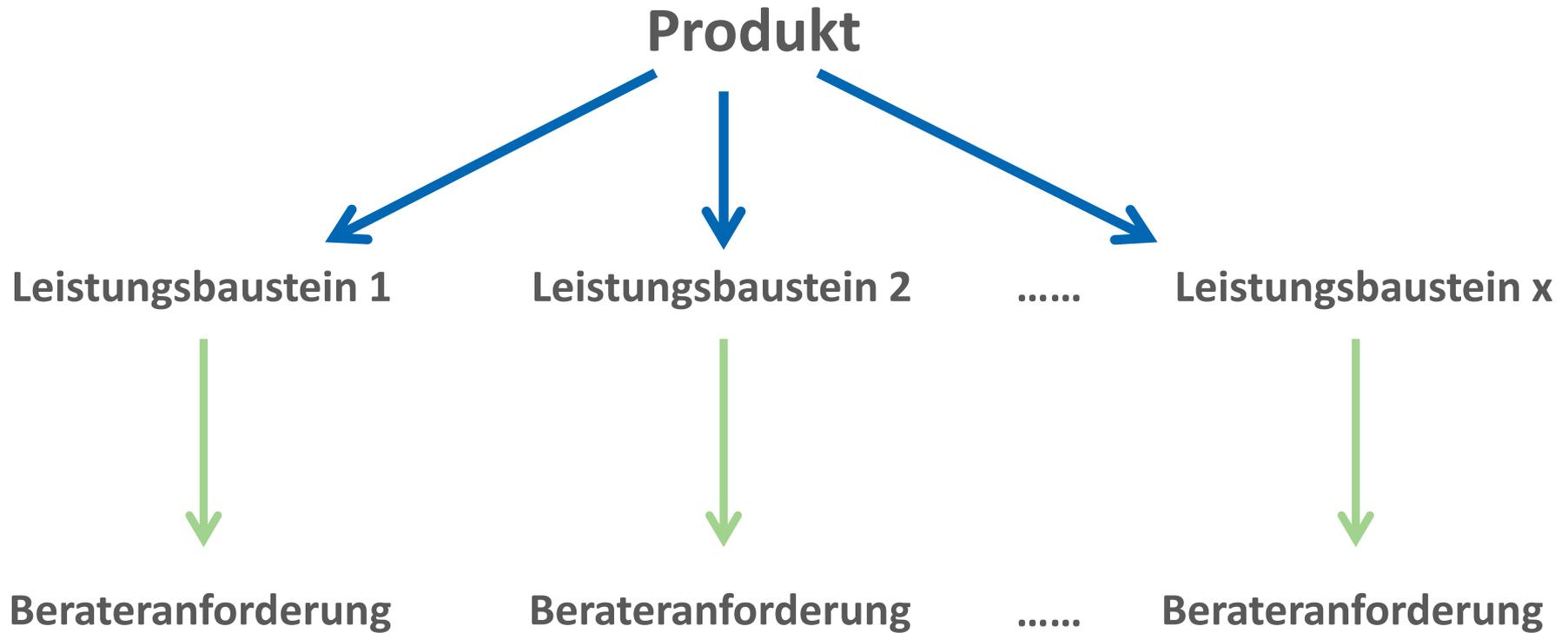
Oder: Wie kann sicher gestellt werden, dass **Produkt A** bei **Berater 1** auch **Produkt A** bei **Berater 2** entspricht?

Produkte, Leistungsbausteine

- Manche Produkte beinhalten **unterschiedliche Leistungen**, die unterschiedliche Qualifikationen erfordern.
=> Die Produkte sind zu unterteilen in **unterschiedliche Leistungspakete**, für die der Berater qualifiziert sein muss.
- Voraussetzung: das gleiche Produkt / die gleichen Leistungsbausteine bei unterschiedlichen Beratern müssen **inhaltlich** vergleichbar sein

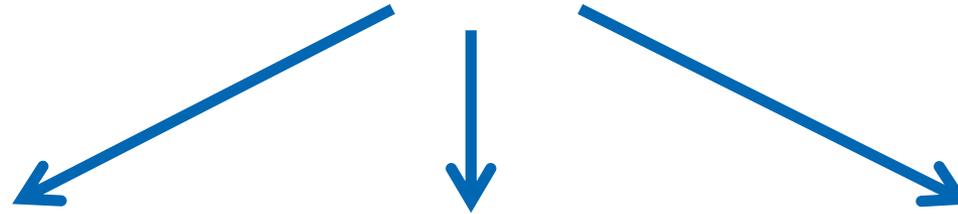


Produkte, Leistungsbausteine, Berateranforderungen



Produkte, Leistungsbausteine, Berateranforderungen

Energieeinsparprojekt



Bestandsaufnahmen

Bestandsanalyse

Identifikation von Maßnahmen

Priorisieren von Maßnahmen

Quantifizierung von Maßnahmen

Wirtschaftlichkeitsberechnung

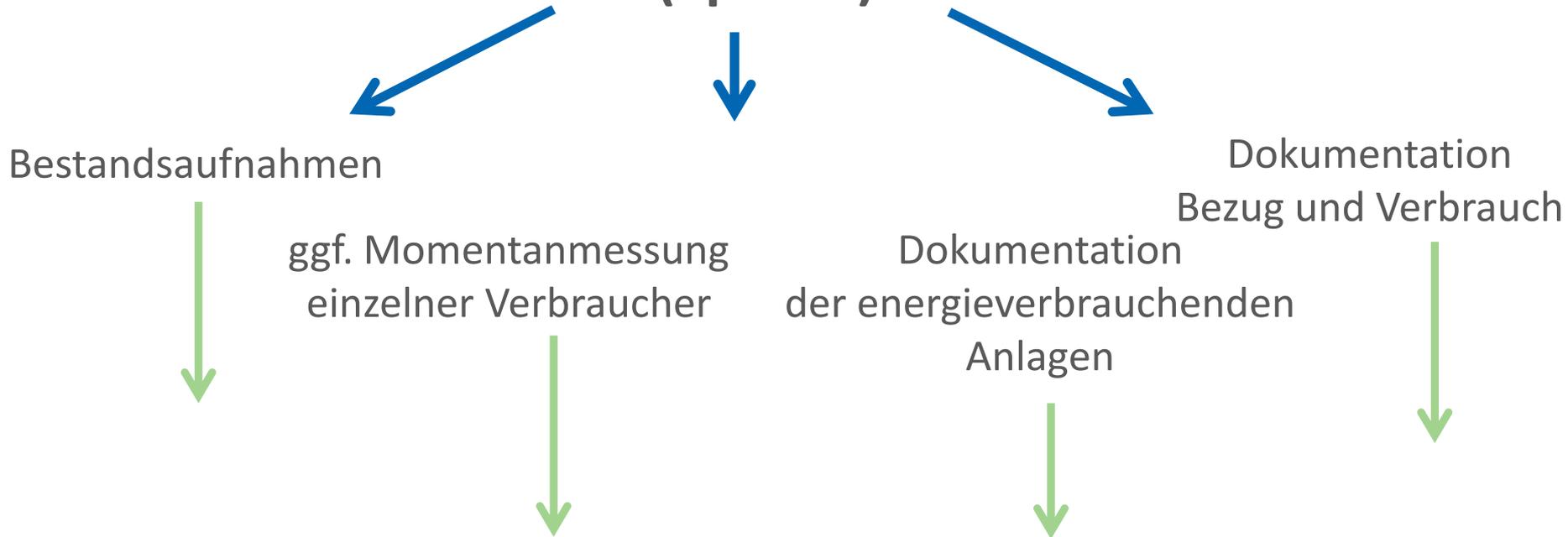
Konkretisierung von Maßnahmen

Umsetzungskonzept

Notwendige Qualifikation des Beraters

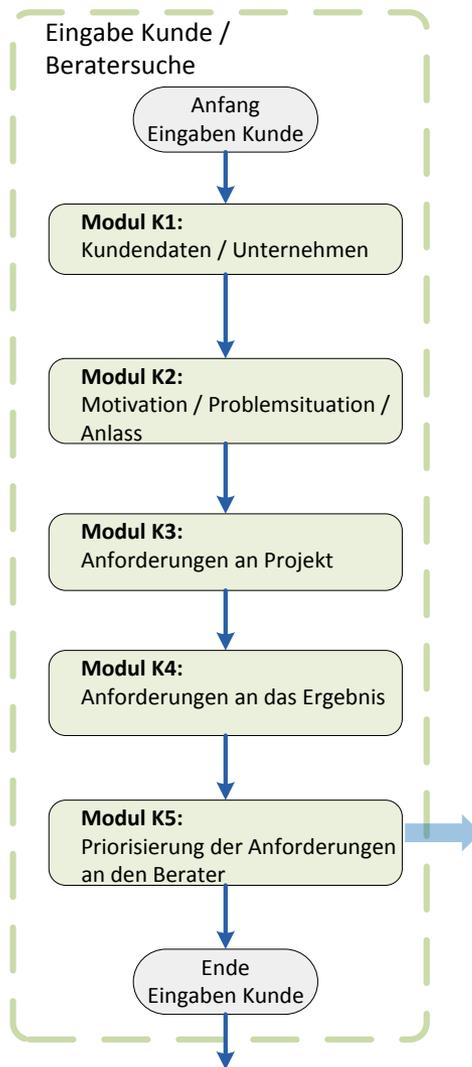
Produkte, Leistungsbausteine, Berateranforderungen

Spitzenausgleich-Effizienzsystem Verordnung (SpaEfV)



Notwendige Qualifikation des Beraters

Priorisierung der Anforderungen



■ Mögliche Anforderungen an den Berater z.B.:

- Bestimmte Zusatzqualifikationen
- Spezialist Querschnittstechnologien
- Spezialist spezifische Prozesse
- Branchenerfahrung
- Spezialist Messtechnik
- Spezialist bestimmte Projekte (Leistungsbausteine?)
- Spezialist Förderprogramme
- Praxiserfahrung, Umsetzungserfahrung
-

Priorisierung durch den Kunden:

Branchenkenntnis

wichtig

wünschenswert

unwichtig

örtliche Nähe

wichtig

wünschenswert

unwichtig



... welche Relevanz haben welche Kundenanforderungen für welches Produkt?

Ist Branchenkenntnis notwendig oder nur hilfreich?

Braucht es einen immer einen Spezialisten?

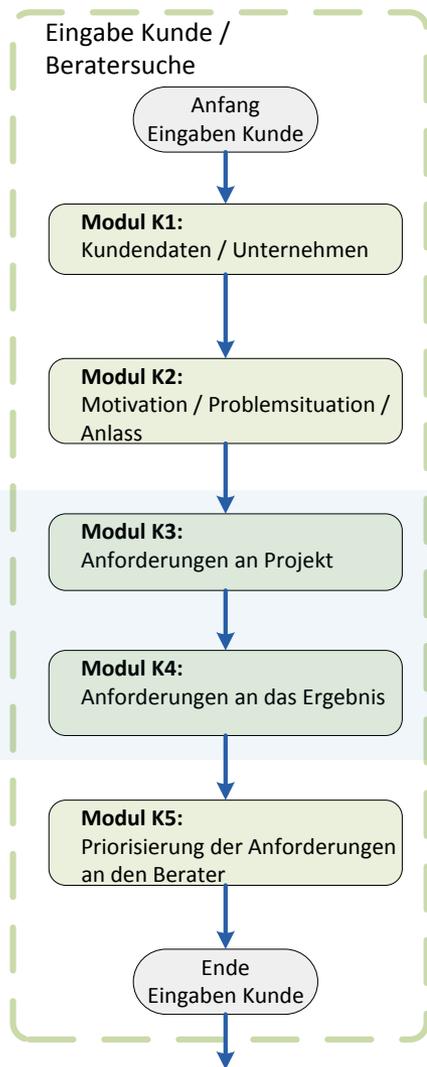
Ausblick Module K3 / K4

Ein und dasselbe Produkt kann von zwei verschiedenen Beratern

- unterschiedlich abgearbeitet werden und
- die Ergebnisse können unterschiedlich aufbereitet werden.

Auch hier sind die Anforderungen des Kunden maßgeblich

- **Modul K3 – Anforderungen an das Projekt:**
Startzeitpunkt, Laufzeit, Kosten, vorzuhaltende Kapazitäten,...
- **Modul K4 – Anforderungen an das Ergebnis:**
Aufbereitung der Ergebnisse, Übergabe der Ergebnisse





Wäre die Entwicklung einer Datenbank wünschenswert?

Oder genügt ein Informationstool für den Kunden und die Erstellung einer
persönlichen Checkliste?

ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

EUREF-Campus, Haus 13

Torgauer Straße 12-15

10829 Berlin

Tel. +49 (30) 536397 - 0

Fax +49 (30) 536397 - 90

energie@oekotec.de

www.oekotec.de



ÖKOTEC
ENERGIEMANAGEMENT GMBH

Anlage 8 zum Abschlussbericht

Zusammenfassung und Reflexion der Ergebnisse des 1. Workshops im Projekt „Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe“

Datum: 29.01.2015

Ort: Berlin, ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

Teilnehmer:

	Bornholdt	Martin	DENEFF e.V.
	Duscha	Markus	ifeu - Institut für Energie- und Umweltforschung Heidelberg GmbH
	Ernst	Carsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Fritz	Nicolas	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Haugk	Sascha	Mitteldeutsche Erfrischungsgetränke GmbH & Co. KG
Dr.	Hamelmann	Roland	eff+
Dr.	Junge	Mark	Limón GmbH
	Krabbe	Peter	B.A.U.M. Consult GmbH
Dr.	Kubin	Kirsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
Dr.	Kulczak	Andreas	EMCplan
	Maercker	Thomas	EURAWASSER Nord GmbH
	Münch	Olivier	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Oswald	Susanne	SolarWorld AG
	Ramuschat	Klaus	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Regert	Stefan	Robert Bosch GmbH
	Ruhbaum	Charlotte	DENEFF e.V.
	Weinert	Karsten	Prognos AG
Dr.	Zschocke	Christoph	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

A) Was bedeutet Qualitätssicherung?

Qualitätssicherung sollte sich zusammensetzen aus:

1. Passung von Nachfrager und Anbieter herstellen

Begründung: Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Anforderungen an einen Berater und „Qualität“ bedeutet auch „Eignung“.

Voraussetzung: Transparenz über das Angebotsspektrums, Bewusstseinschärfung des Kunden für eigene Anforderungen und Bedürfnisse

2. Externe Ausfilterung der „schwarzen Schafe“ (z.B. Listung von Beratern, welche Mindestanforderungen erfüllen / Vergabe von geprüften Qualitätssiegeln)

Begründung: Qualitätssicherung darf nicht allein dem Kunden überlassen werden. Eine externe Prüfung der Angaben des Beraters ist notwendig.

Voraussetzung: Definition von angemessenen Leistungsparametern + Definition eines Prüfsystems

3. Feedback-System der Beratenen

Begründung: Viele Kriterien lassen sich nicht durch Angaben des Beraters sondern nur durch Referenzen/ Bewertungen bzw. durchgeführte Projekte / Praxistests abbilden.

Voraussetzung: Transparentes Feedbacksystem, strukturierter Abgleich von Ergebnis und Erwartung

B) Welchen sinnvollen Beitrag kann das Projekt leisten?

Im Fokus des Projektes steht die Entwicklung einer Checkliste bzw. eines Leitfadens für die Beratersuche. Damit setzt das Projekt vor allem bei oben genanntem Punkt 1 (Passung von Nachfrage und Angebot) an.

Zielstellungen: Hilfestellung für den Kunden bei der Beratersuche, damit bessere Passung von Nachfrager und Anbieter.

Inhalte:

- Fragenkatalog für den Kunden als Vorbereitung für Erstgespräch mit Berater/ Fragenkatalog für den Kunden als Hilfestellung, um seine eigenen Anforderungen an den Berater zu definieren und diese Information für die Beratersuche zu nutzen.
- Fragen, bei deren Beantwortung der Kunde mit Hilfe einer Checkliste oder eines Leitfadens unterstützt wird: Suche ich ein spezielles Beratungsprodukt oder brauche ich eher eine einführende Beratung? Welches Ergebnis erwarte ich von der Beratung? Welche Zielstellung verfolge ich? Welche Beratungsprodukte gibt es? Was leisten diese? Welches Beratungsprodukt ist für meine Anforderungen geeignet? Was sollte ich den Berater fragen/ über den Berater und sein Leistungsspektrum herausfinden?

Voraussetzung:

- Differenzierung möglicher Anforderungen der Kunden an den Berater
- Abgrenzung der Beratungsprodukte untereinander
- Ggf. einheitliches Auskunftsschema der Berater (Beraterselbstauskunft)

Im Workshop angesprochene Grenzen des Ansatzes und Empfehlungen:

- Eine Beraterselbstauskunft und eine Kundencheckliste ersetzen nicht den persönlichen Kontakt mit dem Berater.
- Eine Selbstauskunft ist kein drittgeprüftes Qualitätssiegel.
- Es besteht schnell die Gefahr, dass auch eine Hilfestellung für den Kunden diesen noch mit zu vielen Details konfrontiert und zu komplex aufgebaut ist. Einfache Handhabung und Überschaubarkeit sollten jederzeit im Fokus stehen.
- Wichtig ist, sich vor der Entwicklung eines Tools oder Leitfadens zu fragen, an welche Zielgruppe (KMU? Wie weit ist das Unternehmen beim Thema Energieeffizienz? Welche Person im Unternehmen nutzt den Leitfaden?) sich diese richten.
- Unternehmen, die noch gar nicht wissen, was sie von der Beratung erwarten, müssen im ersten Schritt zu einer Orientierungsberatung geleitet werden.

Anlagen:

Präsentationsunterlagen des Workshops (Einführung_Ruhbaum, Zusammenführung Auswertung Interviews_Fritz, Entwicklung Checkliste Energieprojekte_Kubin)



Projekt: Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

2. Workshop: Einführung

7. Mai 2015



Projektkonsortium:



Deutsche
Unternehmensinitiative
Energieeffizienz e.V.
(DENEFF)



Fraunhofer-Institut für
Produktionsanlagen und
Konstruktionstechnik IPK



ÖKOTEC Energiemanagement
GmbH

Fördergeber:



www.dbu.de

„Qualität ist die Gesamtheit von **Eigenschaften und Merkmalen** eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren **Eignung** zur Erfüllung **festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse** beziehen“

Ergebnisse des 1. Workshops

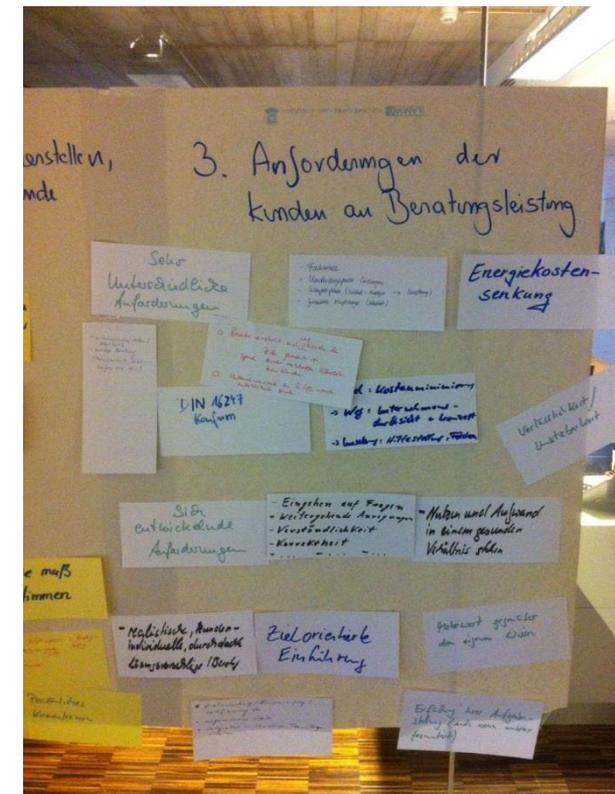
Welche **Eigenschaften und Merkmale eines Energieberaters/ einer Beratungsleistung** treffen eine Aussage über die Qualität?



Wie kann die sichergestellt werden, dass Berater und Kunde **zusammenpassen**?



Welche **Anforderungen haben die Kunden** an eine Energieberatungsleistung?



Ergebnisse des 1. Projektworkshops, Januar 2015

Welche **Eigenschaften und Merkmale eines Energieberaters/ einer Beratungsleistung** treffen eine Aussage über die Qualität?



Wie kann die sichergestellt werden, dass Berater und Kunde **zusammenpassen**?



Welche **Anforderungen haben die Kunden** an eine Energieberatungsleistung?

- Kann empfohlene Maßnahmen umsetzen und begleiten
- Fachkompetenz, Projekterfahrung, **Branchenexpertise**
- Einsparnachweise im gleichen Branchenumfeld
- technische **Expertise**
- U.U. ganzheitlicher Ansatz
- **Erfahrung** bei der jew. Aufgabenstellung
- Erster Eindruck (Persönlichkeit)
- **Erfassung des Kundenwunsches**
- **Verständnis für Aufgabenstellung**
- Technische und methodische **Aus- und Fortbildung**
- Realisierbare Einsparpotenziale
- Nachvollziehbare Einsparpotenziale
- **Referenzen**
- Spezifische Erfahrung
- Realisierte Projekte
- Schnelle Auffassungsgabe/ Pragmatismus

- Definition und Kommunikation der Anforderungen (Hilfe: Standards)
- Branchenspezifischer Berater
- **Empfehlungen + Referenzen**
- Kennenlernen, Pers. Kontakt
- **Chemie muss stimmen**
- Menschliche Komponente
- **Klärung Kundenwunsch und Klärung Beraterprofil/**
- Vorgespräch: **Klärung Erwartungen + Abgleich Spezifikationen der Beraterleistung**
- **Bedürfnisse müssen erfüllt werden**
- **Dritt - /neutrale Bewertung** und Auswahl der Passgenauigkeit / Kompatibilität (Fachlich)
- Dritt - /neutrale Vorbereitung und Auswahl des Nasenfaktors

- Sehr **unterschiedliche** Anforderungen
- **Kundenangepasste** Lösungen
- Realistische, **kundenindividuelle**, Lösungsvorschläge
- Berater versteht auch, was zwischen den Zeilen gemeint ist, **verschafft Klarheit**
- Sich entwickelnde Anforderungen
- Eingehen auf Fragen
- **Zielorientierte** Einführung
- **Erfüllung der Aufgabenstellung** (auch wenn ungenau formuliert)
- Unternehmensdurchsicht und Konzept
- Komplettpaket (Initial/Analyse/Umsetzung)
- Zielerreichung/**Einsparerfolg**/Zertifizierung
- Integration in Strukturen/Organisation
- Ges. Nutzen-Aufwand-Verhältnis
- **Energiekostensenkung**
- Kostenminimierung durch Hilfestellung bei Umsetzung und Förderungen
- **Wirtschaftlicher Nutzen** / Mehrwert
- **Garantierte Einsparungen** (Sicherheit)
- **Fachwissen/** Mehrwert ggü. dem eig. Wissen
- Verständlichkeit, Korrektheit (realisierbar, rechtskonform)
- **Verlässlichkeit / Umsetzbarkeit**





Ergebnisse des 1. Workshops – Was bedeutet Qualitätssicherung?

Passung von Nachfrager und Anbieter herstellen

- Transparenz über das Angebotsspektrum
- Bewusstseinschärfung der Kunden für eigene Anforderungen

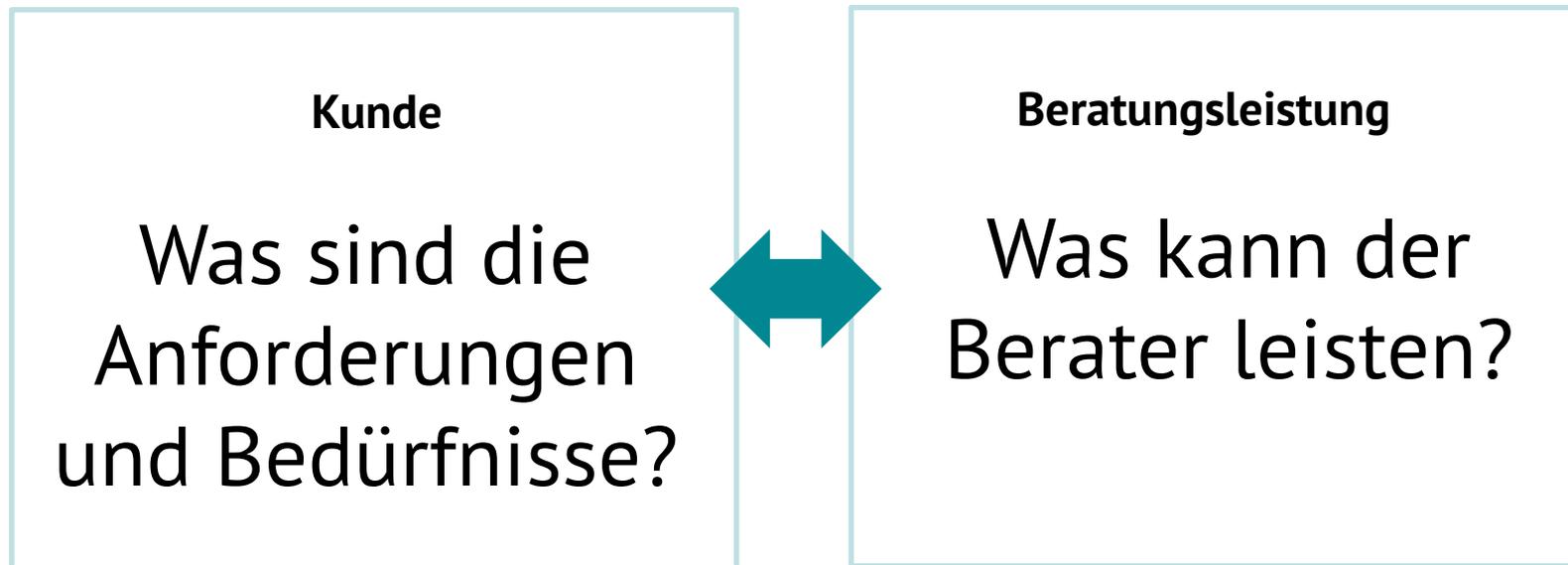
Projektfokus

Feedback-System der Beratenen

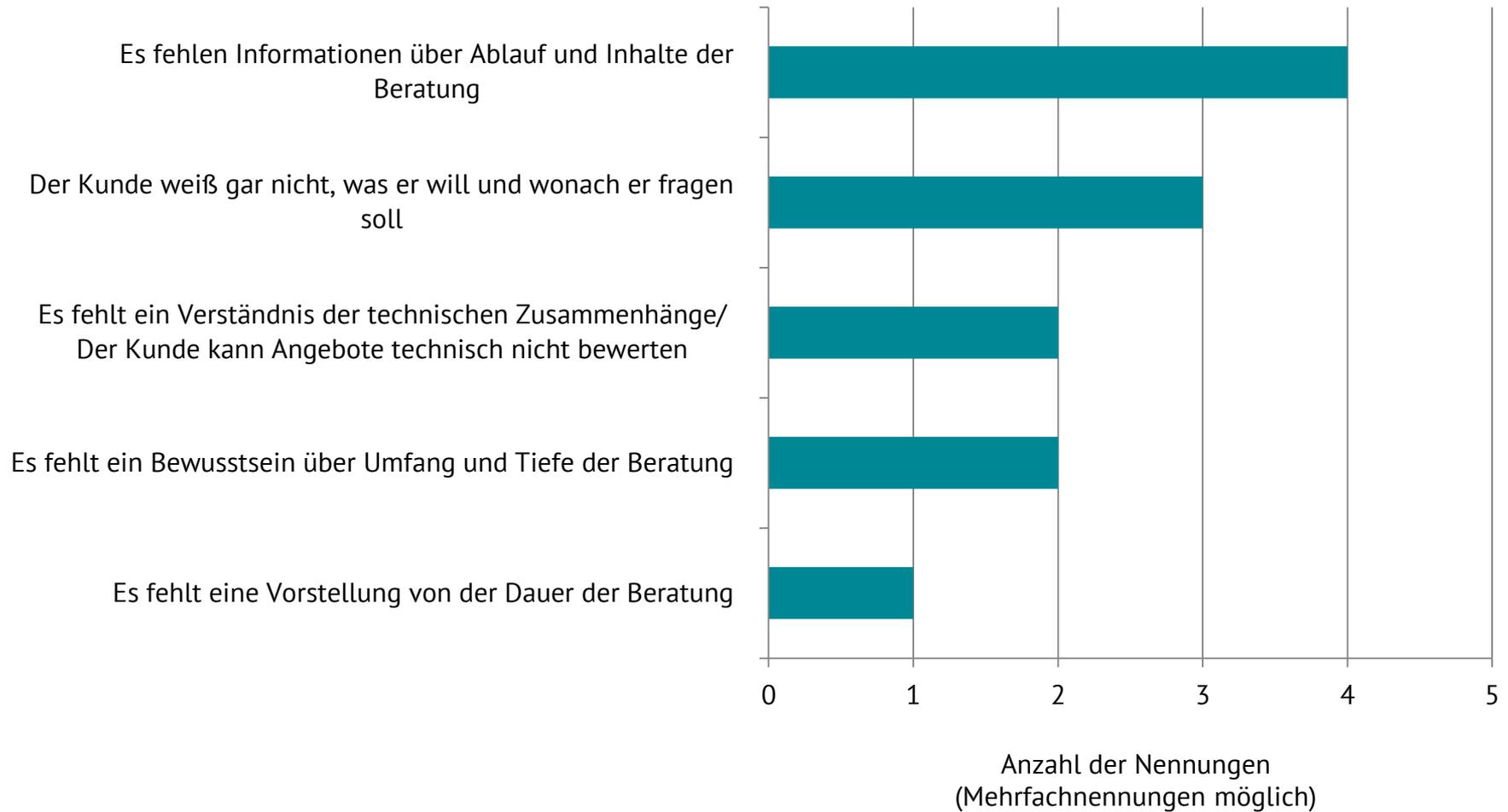
- Transparentes Feedbacksystem
- strukturierter Abgleich von Ergebnis und Erwartung

Externe Prüfung: Mindestanforderungen

- Definition von angemessenen Mindestanforderungen
- Aufbau eines Prüfsystems

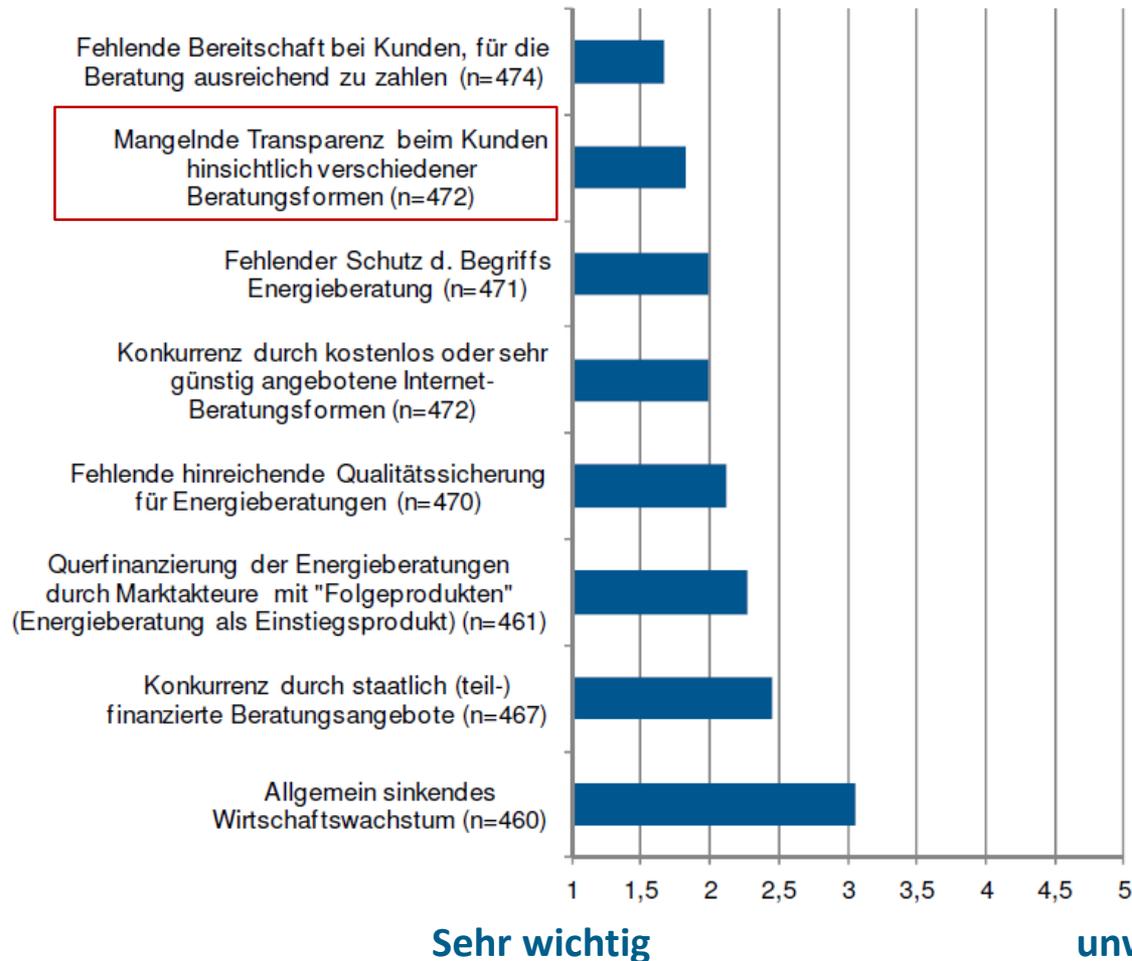


Ausgangssituation: Wie gut sind die Kunden bei der Beratersuche informiert?

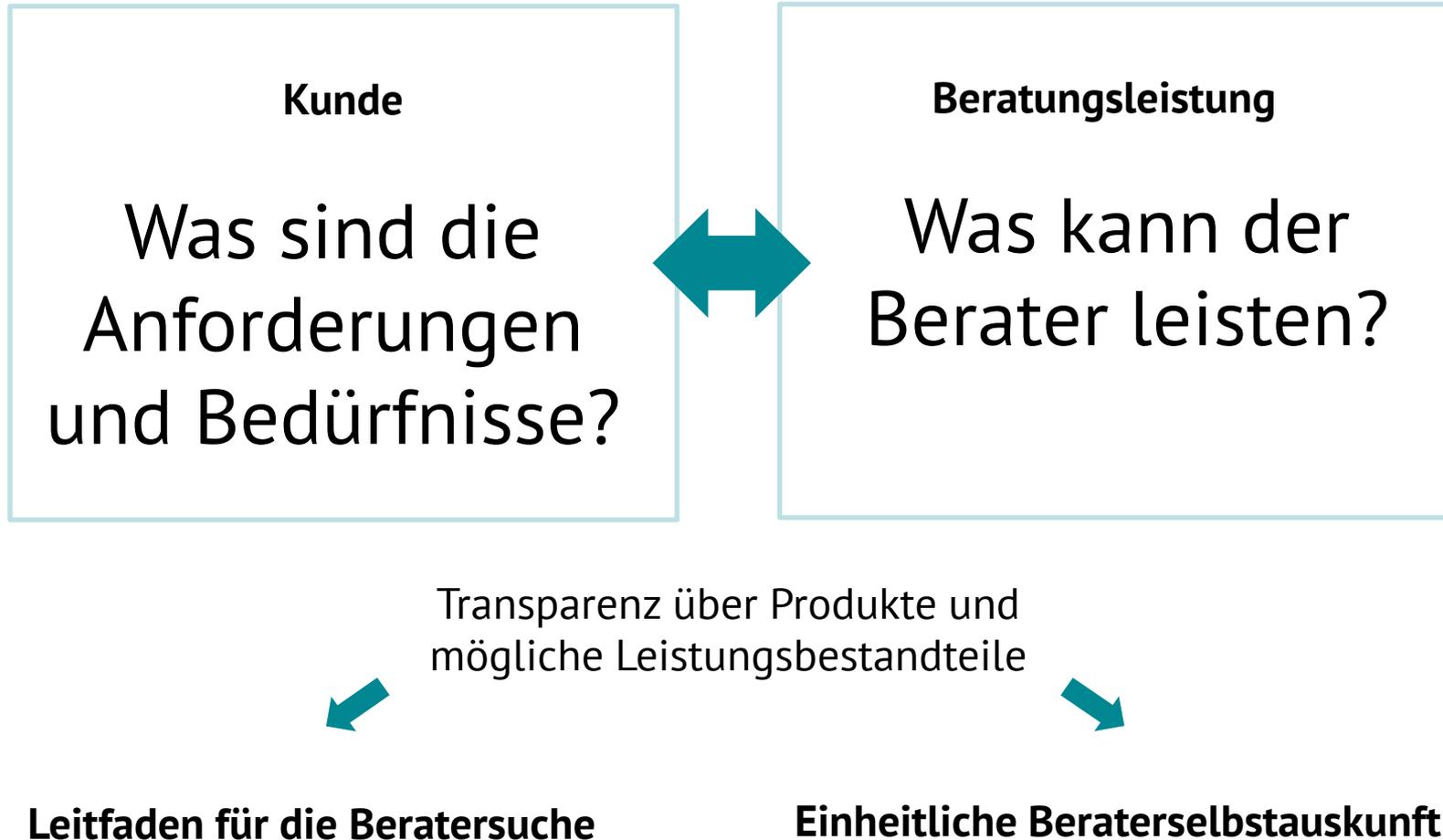


Ergebnisse der Befragung im Rahmen des Projektes unter Anbietern von Energieberatungsleistungen

Hemmnisse für eine positive Entwicklung des Energieberatermarktes (Befragung der Berater)



Projektfokus: Passung von Angebot und Nachfrage herstellen



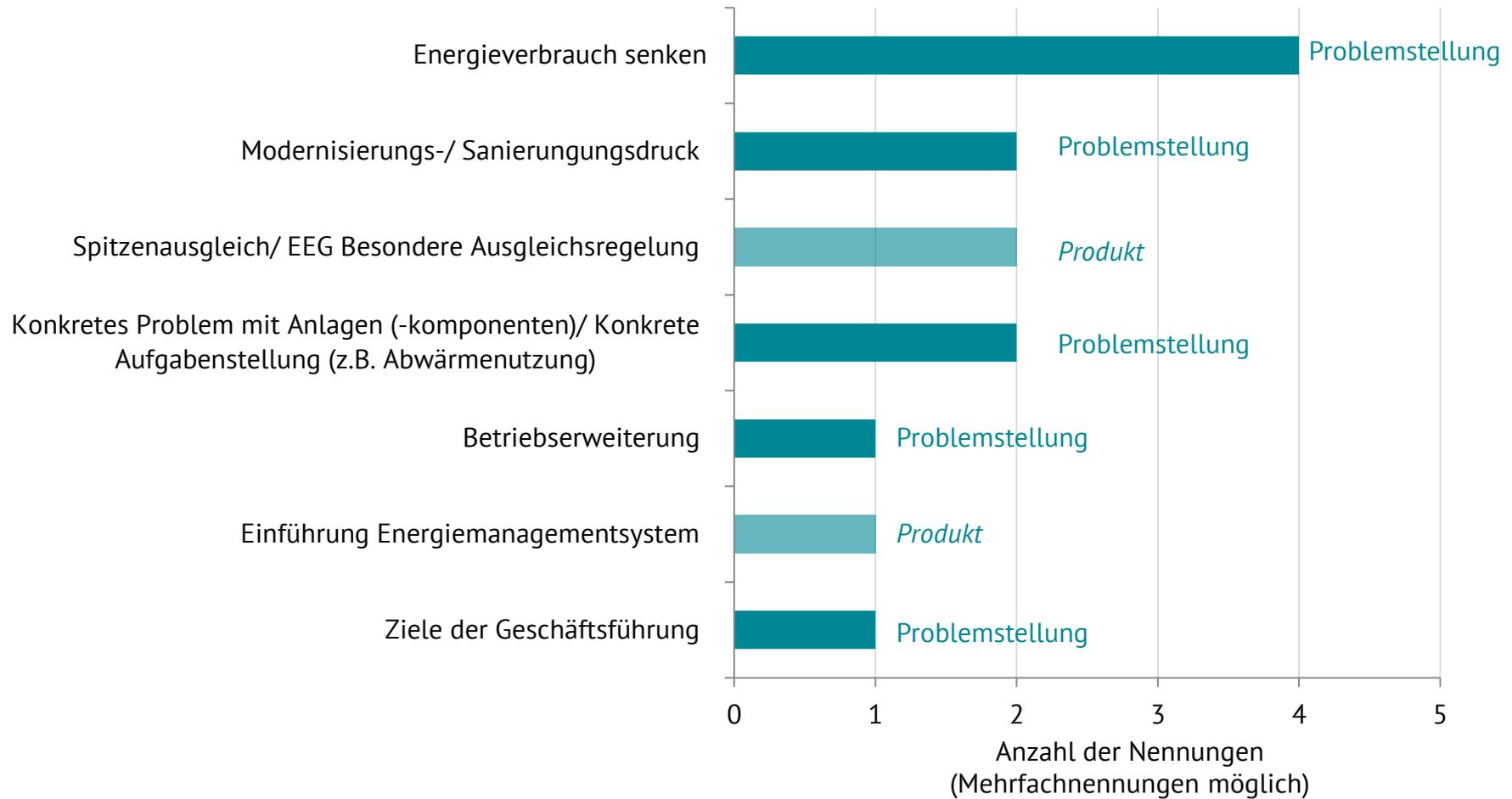
An welcher Stelle im Entscheidungsprozess will das Projekt eine Unterstützung bieten?



An welcher Stelle im Entscheidungsprozess will das Projekt eine Unterstützung bieten?



Anforderungen und Bedürfnisse: Was sind Beratungsanlässe und -ziele?



Ergebnisse der Befragung im Rahmen des Projektes unter Anbietern von Energieberatungsleistungen

Welche Fragen ergeben sich für den Kunden bei der Beratersuche und/ oder in Vorbereitung des Erstgesprächs?



Welches **Ziel** verfolge ich mit der Beratung?

Suche ich bereits nach einem speziellen **Beratungsprodukt** oder brauche ich eher eine einführende Beratung?

Was sind die möglichen **Leistungsbestandteile unterschiedlicher Beratungsprodukte**?

Welche Leistungsbestandteile passen zu meiner **Problemstellung**?



Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
Kirchstr. 12 – 10557 Berlin – www.deneff.org

Charlotte Ruhbaum
Managerin Energieeffizienz in Industrie & Gewerbe
Telefon: +49 (0) 30 39 88 76 04
E-Mail: charlotte.ruhbaum@deneff.org

Beratungsprodukte: Sind die Bezeichnungen der Produktgruppen und Produkte sinnvoll gewählt?

Leistungsbausteine: Ist die Zuordnung möglicher Leistungsbausteine zu den Produkten eine sinnvolle Hilfestellung für den Anwender?

Beraterselbstauskunft: Sind die in der Beraterselbstauskunft abgefragten Informationen notwendig bzw. ausreichend?

Kundenleitfaden: Sind die im Kundenleitfaden abgefragten Aspekte und die erläuternden Hinweise notwendig bzw. ausreichend?

Ausblick: In welcher Form sollten die entworfenen Tools zugänglich gemacht werden? Wie lässt sich der entworfene Ansatz weiterentwickeln und als Grundlage für weitere Schritte nutzen?

Entwicklung einer Beratersebstauskunft und eines Kundenleitfadens

Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe 2. Expertenworkshop

Berlin, 07.05.15
Dr. Kirsten Kubin
Dr. Christoph Zschocke
Carsten Ernst



In Zusammenarbeit mit:



Projektansatz

- Im Rahmen des Projektes wird eine **Herangehensweise** entwickelt, wie durch eine **Bewusstseinschärfung** der Kunden und eine **Transparenz** über spezielle **Beratungsprodukte am Markt** sowie über die **Qualifikationen der Berater** ein Grundstein für gute Qualität gelegt werden kann

- **Transparenz der Beratungsprodukte**
 - > Vorschlag Definition Produktbezeichnungen, Leistungsbausteine

- **Beratertransparenz schaffen**
 - > Entwicklung einer Beraterselbstauskunft

- **Bewusstsein der Kunden schärfen**
 - > Entwicklung eines Kundenleitfadens: der Kunde wird gezielt auf ein Erstgespräch mit einem Berater vorbereitet.

Transparenz schaffen

Beratungsprodukte in der Energieberatung

Produktgruppen



Produkte



Leistungspakete



Leistungsbausteine

Transparenz schaffen

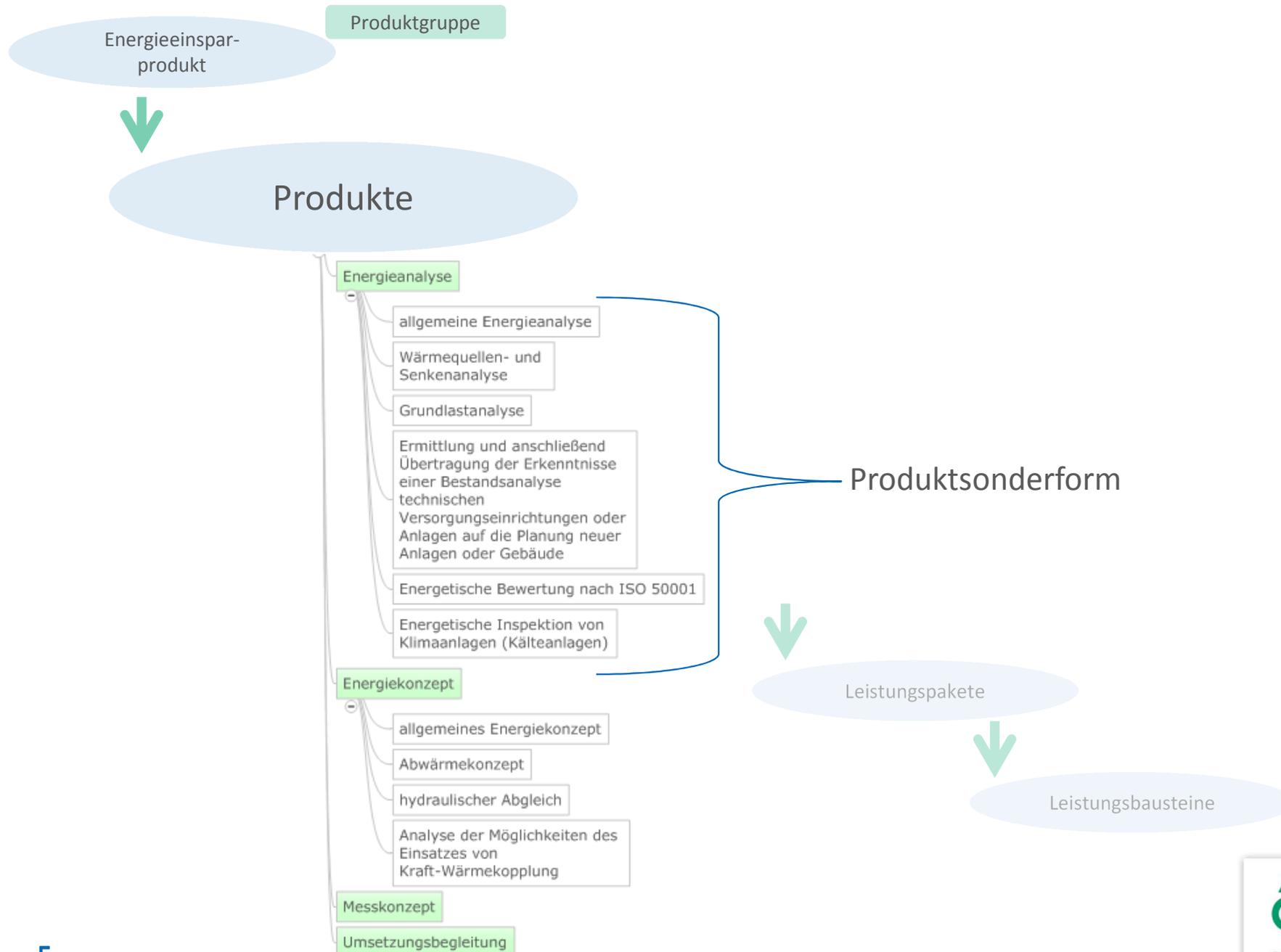
Produktgruppen



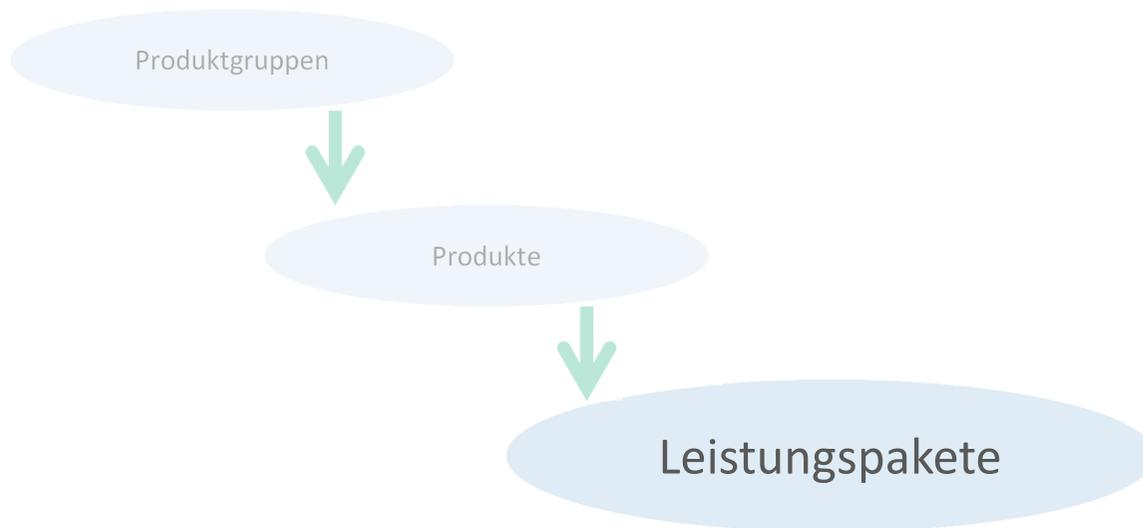
- Nicht abgebildet ist u.a. die Gebäudeenergieberatung



Transparenz schaffen



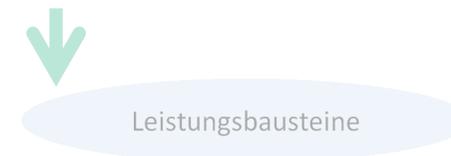
Transparenz schaffen



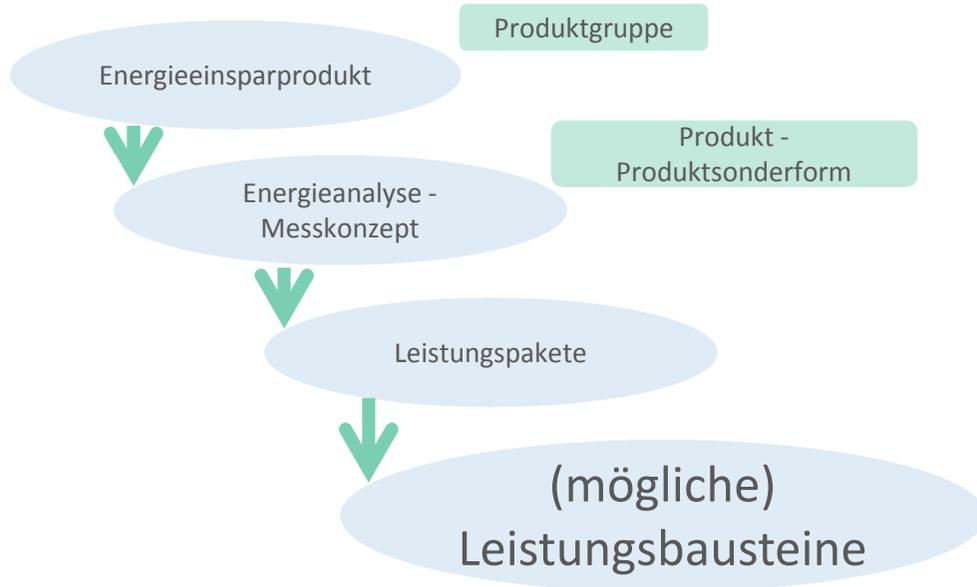
- dadurch: Bündelung der Leistungsbausteine (noch nicht umgesetzt)

Vorschlag:

- **Vorbereitung (Einleitender Kontakt, Auftaktbesprechung)**
- **Datenerhebung / Bestandsaufnahme**
- **Analyse und Auswertung**
- **Konzeption**
- **Ergebnisdarstellung**



Transparenz schaffen



+ individuelle Leistungsbausteine,
keine Standardisierung!

- Bestandsaufnahme Technik, mit Vor- und Nachbereitung (Objektdateien und Verbrauch)
- Durchführung von Spotmessungen (Vorort-Messungen, Energieverbräuche, -Leistungen, Temperaturen, Drücke, Beleuchtungsstärken, etc.)
- Analyse von Energieverbrauchsdaten (Verbrauchsanalyse)
- Energiebilanz (Erste Stufe: Bezug von Energie, wofür (Einsatz), übergeordnet, Eigenenergieerzeugung)
- Weitere Aufschlüsselung des Energieeinsatzes (konkreter: welche Verbraucher benötigen welche Energieform, auch Quantifizierung) (Energieflussanalyse)
- Maßnahmenliste (mit Kosten und Wirtschaftlichkeitsberechnung) - Quantifizierung
- Identifikation wesentlicher Energieverbraucher
- Ergebnisbericht mit Handlungsbedarf (Produkt-spezifisch)
- Ergebnispräsentation (Vorort oder telefonisch)
- Unterstützung bei der Erstellung eines Förderantrags
- Betrachtung von Maßnahmenvarianten
- Installation / Durchführung von temporären Messungen (mobil)
- Auswertung, Analyse der Messungen
- Konzepterstellung (ggf. mit Variantenbetrachtung) (Umsetzungskonzept)
- vereinfachte Erstellung von Schemata zu den Maßnahmen bzw. Varianten
- Entwicklung von Energie-Kennzahlen (Energieleistungskennzahlen): Energieleistungskennzahl (EnPI)
- Analyse bestehender Energiedatenerfassung
- Festlegung von Messpunkten (Datenpunktliste)
- Festlegung von Art und Intervallen der Messungen
- Auswahl von Messtechnik / Ausschreibung
- Definition von Schnittstellen (zwischen Messumformer und Datenübertragung)
- Nutzung von Messtechnik
- Durchführen von Strom-Messungen
- Durchführen von Volumenstrom-Messungen
- Durchführen von Temperatur-Messungen
- Durchführen von Wärmemengen- / Kältemengen-Messungen
- Messungen der Feuchte der Luft
- Durchführen von Druck-Messungen
- Durchführen von Licht-Messungen
- Durchführen von Thermografie-Messungen
- Verleihen von Messgeräten

Transparenz schaffen

- Erstellung eines „Glossars“, darin:
 - Erläuterung der Produkte
 - Zuordnung der Produkte zu Produktgruppen
 - weitere zugeordnete Schlagworte
 - mögliche Ziele, die durch das Produkt erreicht werden können
 - Leistungsbausteine der Produkte
- Suche nach Begriffen im Glossar (dem Begriff ist dann ein Produkt zugeordnet) oder auch nach Leistungsbausteinen
- Hier auch Sammlung von „Synonymen“ (Initialberatung – Potentialanalyse – Grobanalyse- ...)

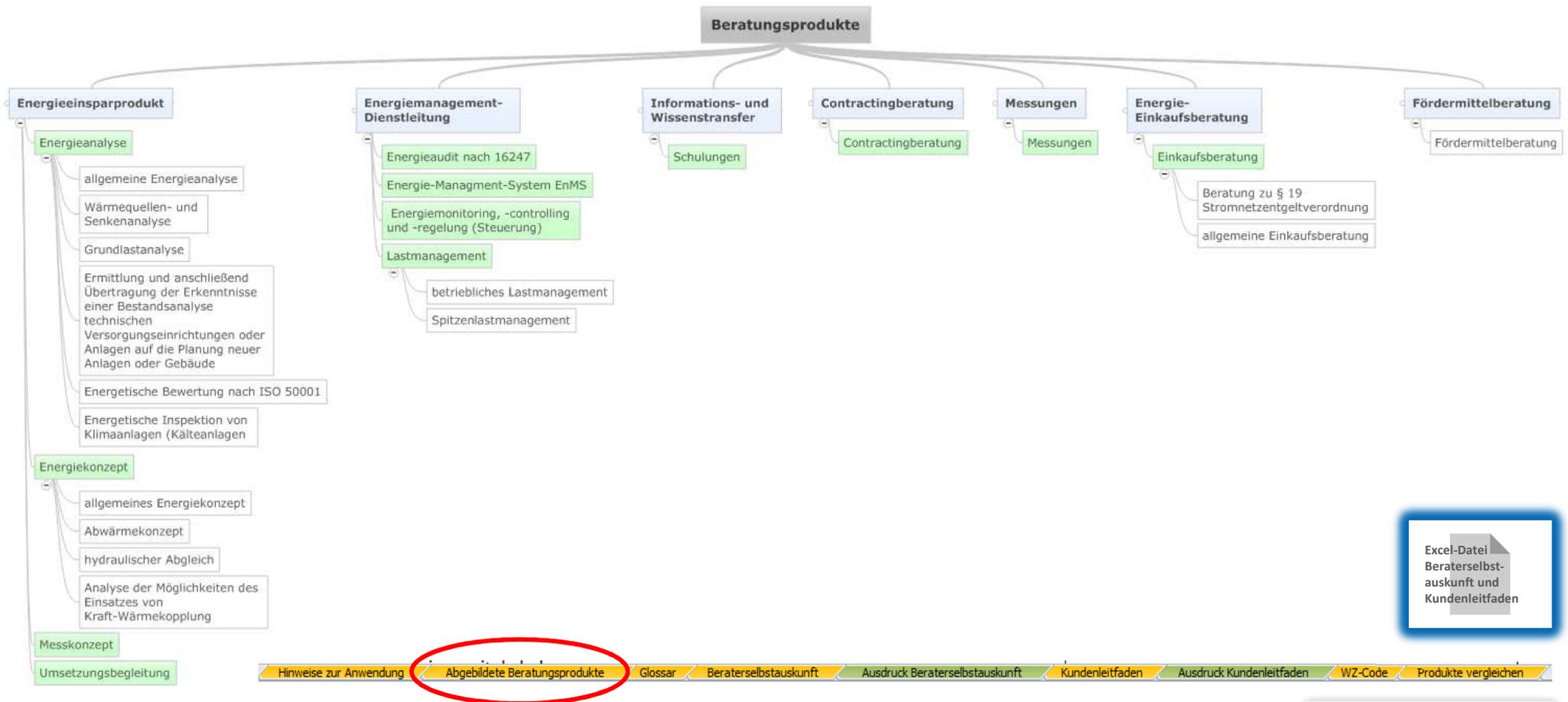
Excel-Datei Beraterselbstauskunft und Kundenleitfaden

■ Aufbau der Datei



Abgebildete Beratungsprodukte

- Abgebildete Produkte sind Ergebnis einer Internetrecherche
- Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sollte bei einer Weiterentwicklung ggf. ergänzt und überarbeitet werden



Leistungsbausteine Beratungsprodukte

- Ersichtlich auf der Seite „Produkte vergleichen“
- Die dargestellten Leistungsbausteine sind zunächst erste Vorschläge, es wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben
- Bei einer Weiterentwicklung sollten diese angepasst und ergänzt sowie in Leistungspakete geclustert werden

Auswahl Produkt 1:
allgemeine Energieanalyse

Mögliche Leistungsbausteine:

- Bestandsaufnahme Technik, mit Vor- und Nachbereitung (Objektdaten und Verbrauch)
- Durchführung von Spotmessungen (Vorort-Messungen, Energieverbräuche, -Leistungen, Temperaturen, Drücke, Beleuchtungsstärken, etc.)
- Analyse von Energieverbrauchsdaten (Verbrauchsanalyse)
- Ermittlung des Energiebedarfs und Bewertung
- Lastganganalyse (basierend auf 1/4-h, 1 h Mess-Werte alle Medien (üblich Strom, Gas, etc.))
- Energiebilanz (Erste Stufe: Bezug von Energie, wofür (Einsatz), übergeordnet, Eigenenergieerzeugung)
- Weitere Aufschlüsselung des Energieeinsatzes (konkreter: welche Verbraucher benötigen welche Energieform, auch Quantifizierung) (Energieflussanalyse)
- Vorschläge zur Anlagenoptimierung
- Hinweise auf Fördermöglichkeiten
- Allgemeine Beratung zu Förderprogrammen
- Ergebnisbericht: Darstellung Energiebilanz / Bezug und Verbrauch (Produkt-spezifisch)
- Maßnahmen identifizieren, die zu einer Verbesserung der Energieeffizienz führen
- Maßnahmen(ideen)liste erstellen
- Maßnahmenliste (mit Kosten und Wirtschaftlichkeitsberechnung) - Quantifizierung
- Maßnahmenbeschreibung (ESP, Wirtschaftlichkeitsberechnung, Wechselwirkungen, technische Umsetzbarkeit) - Quantifizierung
- Priorisierung von Maßnahmen
- Identifikation wesentlicher Energieverbraucher
- Ergebnisbericht mit Handlungsbedarf (Produkt-spezifisch)
- Ergebnisbericht erfüllt Vorgaben zur weiteren Verwendung (Nutzung von Förderungen, Erfüllung einer Norm bzw. gesetzliche Vorgaben etc, (Produkt-spezifisch))
- Ergebnispräsentation (Vorort oder telefonisch)
- Betrachtung von Maßnahmenvarianten
- vereinfachte Erstellung von Schemata zu den Maßnahmen bzw. Varianten
- Benchmarking (des Energieverbrauchs / energetischen Kenngrößen Energieverbrauch)
- Analyse bestehender Energiedatenerfassung
- Nutzung von Messtechnik
- Durchführen von Strom-Messungen
- Durchführen von Volumenstrom-Messungen

Hinweise zur Anwendung | Abgebildete Beratungsprodukte | Glossar | Beraterselbstauskunft | Ausdruck Beraterselbstauskunft | Kundenleitfaden | Ausdruck Kundenleitfaden | WZ-Code | **Produkte vergleichen**

Excel-Datei
Beraterselbst-
auskunft und
Kundenleitfaden

Branchenzuordnung über WZ-Code

- Abgebildet ist hier die Klassifikation der Wirtschaftszweige nach der Aufstellung des Statistischen Bundesamtes (2008)
- Die Referenzen und Qualifikationen der Berater können dadurch genauer zugeordnet werden

Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kürzel
C – VERARBEITENDES GEWERBE	Herstellung von Gummi- und Kunststoffwaren	Herstellung von Kunststoffwaren	C 22.2
A - LAND- UND FORSTWIRTSCHAFT, FISCHEREI	Herstellung von Nahrungs- und Futtermitteln	Herstellung von Gummiwaren	
B - BERGBAU UND GEWINNUNG VON STEINEN UND ERDEN	Getränkeherstellung	Herstellung von Kunststoffwaren	
C – VERARBEITENDES GEWERBE	Tabakverarbeitung		
D – ENERGIEVERSORGUNG	Herstellung von Textilien		
E – WASSERVERSORGUNG; ABWASSER- UND ABFALLENTSORGUNG UND BESEITIGUNG VON UMWELTVERSCHMUTZUNGEN			
F - BAUGEWERBE	Herstellung von Bekleidung		
G - HANDEL; INSTANDHALTUNG UND REPARATUR VON KRAFTFAHRZEUGEN	Herstellung von Leder, Lederwaren und Schuhen		
H – VERKEHR UND LAGEREI	Herstellung von Holz-, Flecht-, Korb- und Korkwaren (ohne Möbel)		
I – GASTGEWERBE	Herstellung von Papier, Pappe und Waren daraus		
J – INFORMATION UND KOMMUNIKATION	Herstellung von Druckerzeugnissen; Vervielfältigung von bespielten Ton-, Bild- und Datenträgern		
K – ERBRINGUNG VON FINANZ- UND VERSICHERUNGSDIENSTLEISTUNGEN	Kokerei und Mineralölverarbeitung		
L – GRUNDSTÜCKS- UND WOHNUNGSWESEN	Herstellung von chemischen Erzeugnissen		
M – ERBRINGUNG VON FREIBERUFLICHEN, WISSENSCHAFTLICHEN UND TECHNISCHEN DIENSTLEISTUNGEN	Herstellung von pharmazeutischen Erzeugnissen		
N – ERBRINGUNG VON SONSTIGEN WIRTSCHAFTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN	Herstellung von Gummi- und Kunststoffwaren		
O – ÖFFENTLICHE VERWALTUNG, VERTEIDIGUNG; SOZIALVERSICHERUNG	Herstellung von Glas und Glaswaren, Keramik, Verarbeitung von Steinen und Erden		
P – ERZIEHUNG UND UNTERRICHT	Metallerzeugung und -bearbeitung		
Q – GESUNDHEITS- UND SOZIALWESEN	Herstellung von Metallerzeugnissen		
R – KUNST, UNTERHALTUNG UND ERHOLUNG	Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen		
S – ERBRINGUNG VON SONSTIGEN DIENSTLEISTUNGEN	Herstellung von elektrischen Ausrüstungen		
T – PRIVATE HAUSHALTE MIT HAUSPERSONAL;	Maschinenbau		
U – EXTERRITORIALE ORGANISATIONEN UND KÖRPERSCHAFTEN	Herstellung von Kraftwagen und Kraftwagenteilen		
	Sonstiger Fahrzeugbau		
	Herstellung von Möbeln		
	Herstellung von sonstigen Waren		
	Reparatur und Installation von Maschinen und Ausrüstungen		

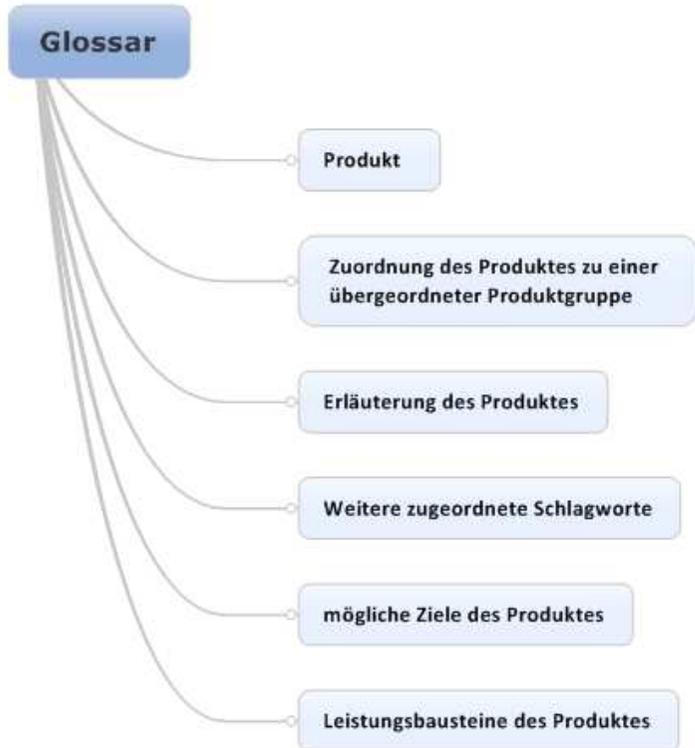
Excel-Datei
Beraterselbst-
auskunft und
Kundenleitfaden

Glossar

Das Glossar dient dazu, die einzelnen Produkte zu erläutern und gegebenenfalls auch andere gebräuchliche Begriffe den unterschiedlichen Produkten zuzuordnen. Sie können hier nach Begriffen suchen, indem Sie in das gelbe Feld den Begriff oder nur Wortteile eingeben. Anschließend färbt sich die Zelle, in der der Begriff auftritt, orange ein.

Bitte geben Sie hier ihren gesuchten Begriff ein. Die Zelle, die den Begriff enthält, färbt sich anschließend ein.

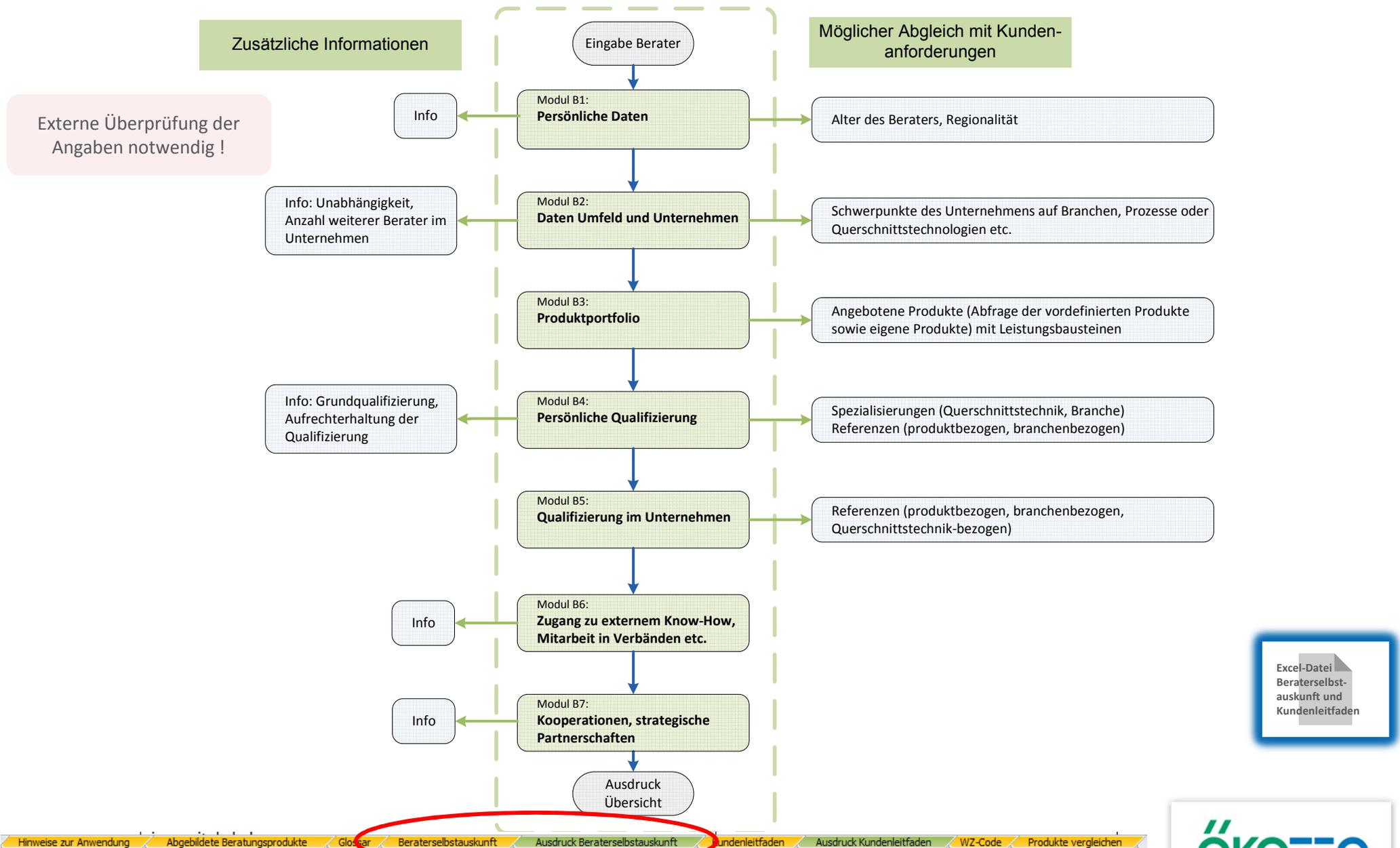
initial



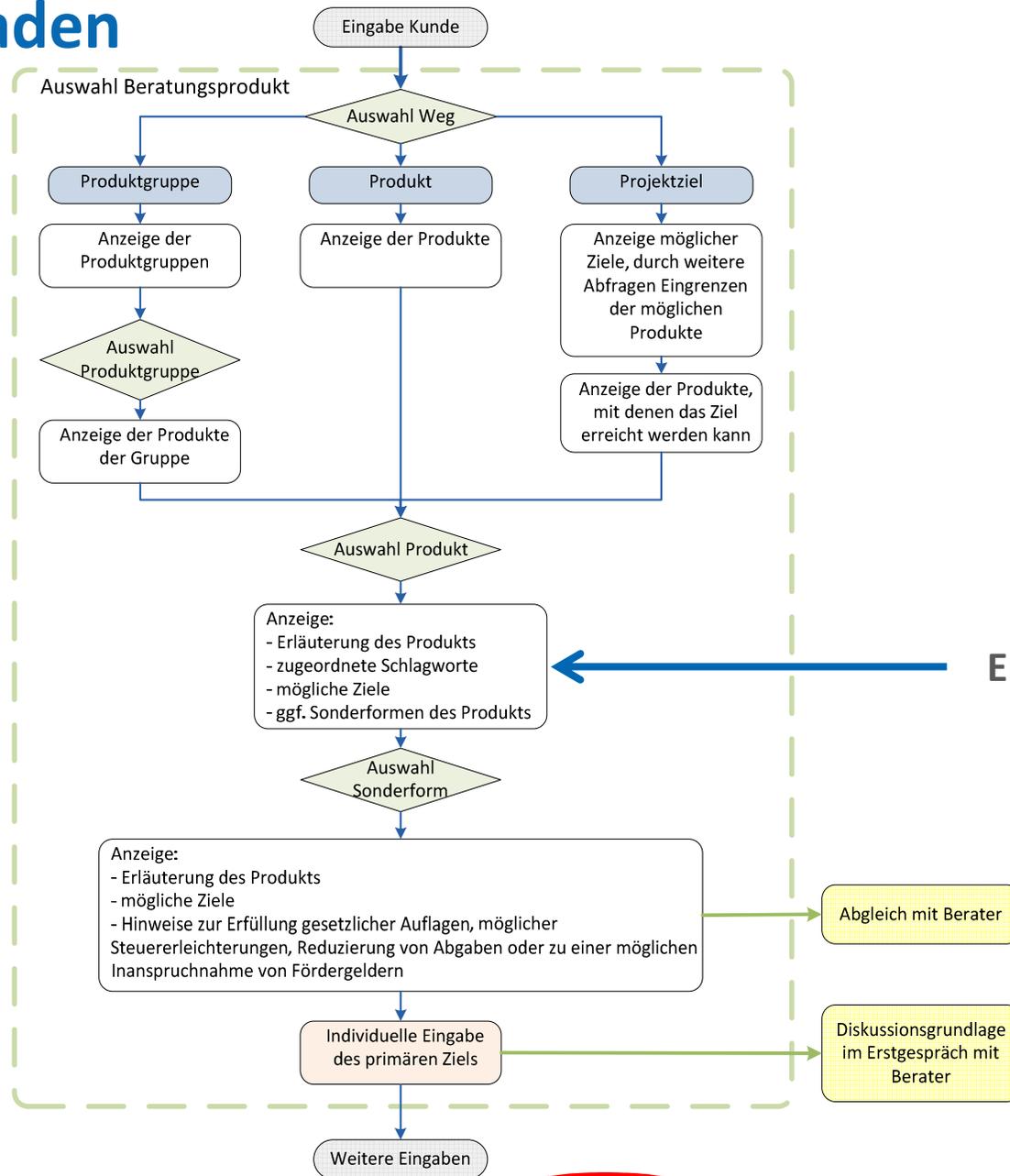
- Die hier gesammelten Informationen sind auch in dem Kundenleitfaden integriert

Excel-Datei
Beraterselbst-
auskunft und
Kundenleitfaden

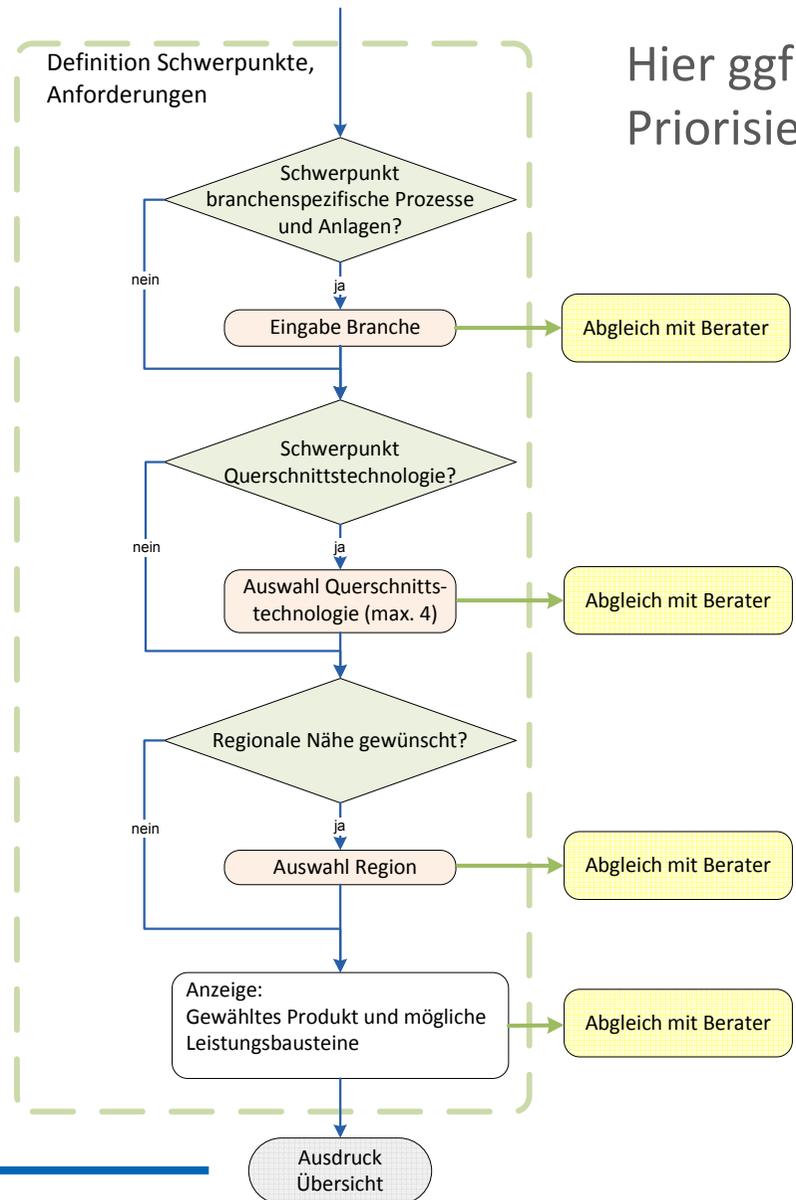
Beraterselbstauskunft



Kundenleitfaden



Kundenleitfaden



Hier ggf. weitere Ergänzungen / Priorisierungen durch den Kunden

Excel-Datei
Beraterselbst-
auskunft und
Kundenleitfaden

Für das Erstgespräch ←

Ergebnis

- Es wurden wesentliche Produktgruppen und Produkte im Bereich der Energieberatung zusammengestellt und definiert und mögliche Leistungsbausteine der Produkte formuliert
- Der Kunde erhält dadurch vielfältige Informationen zu Produkten und wird für die unterschiedlichen Inhalte / Abgrenzungen sensibilisiert
- Der Kunde kann konkretisieren, worauf er Wert legt
- Durch Definition der Produkte und deren möglichen Leistungsbausteine ist eine Vergleichbarkeit der Angebote unterschiedlicher Berater möglich
 - > Der Kunde kann mit dem Berater zielgerichteter in die Angebotsverhandlung gehen
- Es wird ein Abgleich der gewünschten **Anforderungen des Kunden** an das **Produkt und an den Berater** mit dem **Produktportfolio des Beraters** und dessen **Qualifikationen und Referenzen** ermöglicht
 - > Durch die Passung ist ein Grundstein für eine gute Qualität des Ergebnisses des Produktes gelegt

Wir machen mehr aus Ihrer Energie



ÖKOTEC
ENERGIEMANAGEMENT GMBH

Anlage 11 zum Abschlussbericht

Zusammenfassung und Reflexion der Ergebnisse des 2. Workshops im Projekt „Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe“

Datum: 07.05.2015

Ort: Berlin, ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

Teilnehmer:

	Altrogge	Dirk	GFR - Gesellschaft für Regelungstechnik und Energieeinsparung mbH
	Ernst	Carsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Fritz	Nicolas	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Höllen	Arne	Verband Beratender Ingenieure VBI
	Karcher	Phillip	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Kölling	Peter-Klaus	Grundfos GmbH
Dr.	Kubin	Kirsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Maercker	Thomas	EURAWASSER Nord GmbH
	Münch	Olivier	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Noll	Christian	DENEFF e.V.
	Oswald	Susanne	SolarWorld AG
	Ramuschkat	Klaus	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Ruhbaum	Charlotte	DENEFF e.V.
	Vornhusen	Christoph	BENCON Energies
Dr.	Zschocke	Christoph	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

A) Übergeordnetes Feedback: Sind die entwickelten Tools eine sinnvolle Hilfestellung?

- Die entwickelten Tools bieten sowohl auf Seite der Berater als auch auf Seite der Kunden eine wichtige Hilfestellung.

Mehrwerte für die Kunden:

- Der Kunde bekommt ein besseres Gefühl dafür, was sich hinter einer Beratungskategorie verbergen kann, er kann so auch den (monetären) Wert der Leistung in einer Kategorie besser bewerten und Angebote von Beratern besser vergleichen.
- Der Kunde kann seine Anforderungen hinterfragen und präziser formulieren. Davon ausgehend kann er Kompetenzanforderungen an den Berater präziser definieren und die individuelle Eignung eines Beratungsangebotes besser bewerten.
- Der Kunde sucht nicht immer bereits nach einem spezifischen Beratungsprodukt. Die Möglichkeit, im Kundenleitfaden sowohl nach Produkten als auch ausgehend von Zielstellungen zu suchen, ist daher eine wichtige Hilfestellung.

Mehrwerte für den Berater:

- der Berater kann seine Leistungen transparent kategorisieren und sein Produktverständnis selbst hinterfragen. Gleichzeitig schafft der Kundenleitfaden eine gute Grundlage für den Dialog mit dem Kunden.

Weitere als wichtig angemerkte Punkte, die bereits aufgenommen wurden:

- Der Leitfaden weist darauf hin, ob ein Produkt förderfähig ist.

- Die Selbstauskunft enthält Informationen darüber, ob ein Berater eine Fördermittelberatung anbietet. Auch Hersteller sind als Berater in der Selbstauskunft angelegt.

B) Empfehlungen zur weiteren Optimierung der Tools

Übergeordnete Anmerkungen:

- Querschnittstechnologien sollten ergänzt werden: z.B. auch Pumpen mit in die Liste aufnehmen
- Über einen Fortschrittsbalken sollte dargestellt werden, wie weit der jeweilige Anwender bei der Bearbeitung ist.
- Der Einleitungstext sollte verkürzt werden, das Tool sollte selbsterklärend sein.

Kundenleitfaden:

- Das Ergebnis des Kundenleitfadens (Ausdruck) sollte übersichtlich und nicht zu lang sein.
- Die Zielsuche sollte die bereits integrierte Abstufung von einer sehr diffusen Vorstellungen („ich möchte Energie sparen“) bis zu sehr konkreten Vorstellungen („Ich möchte meine Druckluftversorgung optimieren“) als Abstufung deutlich machen. Als Spiegelung sollte es ein übergeordnetes und entsprechend benanntes Produkt z.B. „Orientierungsberatung“ geben.
- Generierung von Suchvorschläge durch statistische Auswertung der Suchbegriffe

Produktkategorisierung:

- Clusterung der Produkte: Als Produktsonderform sollte unter Energieeinkaufsberatung auch eine „energierechtliche Beratung“ ergänzt werden.
- Ergänzung weiterer Produkte wie bspw. ein Kennzahlenkonzept, Orientierungsberatung

C) Wie lassen sich die entwickelten Tools verbreiten?

- In einem ersten Schritt muss erreicht werden, dass Kunden den Kundenleitfaden nutzen. In einem zweiten Schritt werden dann auch die Berater im Sinne der Beraterselbstauskunft ihre Produktauskunft anpassen.
- Am Ende des Kundenleitfadens sollte ein Dokument entstehen, welches der Kunde auch an den Berater als Anfrage für ein Angebot schicken kann.
- Ggf. lässt sich diese Kundenanfrage mit einer Ausschreibungsplattform für Berateranfragen verknüpfen.
- Ggf. lässt sich der Kundenleitfaden als App umsetzen. Mindestens sollte ein online-basiertes Tool entstehen.

Die weitere Strategie zur Verbreitung der Tools steht im Fokus des nächsten Workshops am 26. Juni in Berlin.

Anlagen:

Präsentationsunterlagen des Workshops (Einführung_Ruhbaum, Vorstellung Zwischenergebnisse_Kubin)

Projekt:

Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

Anforderungen an die Beraterelbstauskunft sowie Kundencheckliste

Quelle	Thema	Anmerkung	Umsetzung	erledigt	verworfen	später / Ausblick
Auswertung der Interviews/ Ausgangsbasis	Marktsituation	mangelnde Transparenz / insbesondere zu unterschiedlichen Beratungsformen	Produkte erläutern, Leistungsbausteine definieren	x		
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Marktsituation	Transparenz über Beratungsabgebot wichtig	durch Leistungsparameter	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Marktsituation	Transparenz über Beratungstiefe wichtig	über mögliche Leistungsbausteine abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ Anlass Beratersuche	Marktsituation	unterschiedliche Beratungsanlässe der Kunden	Schlagwortsuche	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsniveau Kunden	Marktsituation	Dem Kunden fehlen Infos über Ablauf und Inhalte	Inhalte sind durch Leistungsbausteine abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsniveau Kunden	Marktsituation	Der Kunde weiß nicht, was er will	Informationen und Kundenführung zum Produkt	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsniveau Kunden	Marktsituation	Der Kunde kann Angebote technisch nicht bewerten	z.T. nicht abzubilden / Transparenz, Leistungsbausteine, Aufbereitung	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsniveau Kunden	Marktsituation	Fehlendes Bewusstsein des Kunden über Umfang und Tiefe der Beratung	Information und Leistungsbausteine	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Marktsituation	Keine Transparenz über methodisches Vorgehen des Beraters	im Erstgespräch zu klären, schwer abbildbar, mit Leistungsbausteinen angefangen, Vorgehen transparent zu gestalten	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Marktsituation	Häufig fokussieren Berater auf Details / Es fehlt ein Gesamtkonzept	strategische Beratung gewünscht - mit in Leistungsbausteinen aufgenommen			x
Überarbeitung/ Fraunhofer IPK	Abzubildende Leistungsparameter	Bevorzugte Größe des zu beratenden Unternehmens	offen			x
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Referenzen wichtig	Beraterseitig einzugeben	x		
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Ablauf der Beratung/ Vorgehensweise	über mögliche Leistungsbausteine abgebildet, weiter im Telefongespräch zu klären	x		
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Preis-Leistungs-Verhältnis	Kosten kaum pauschal und projektunabhängig abbilden		x	
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	persönlicher Eindruck/ Sympathie	nicht abzubilden		x	
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	technisch überzeugendes Angebot	Kompetenzabfragen, z.T. nicht abbildbar		x	
Auswertung der Interviews/ Informationsniveau Kunden	Abzubildende Leistungsparameter	Dauer der Beratung	im Erstgespräch zu klären			x
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Abzubildende Leistungsparameter	Verfügbarkeit	im Erstgespräch zu klären			x
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	soziale Kompetenz	nicht abzubilden - über Feedbacksystem abbilden			x
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Innovationsfähigkeit	nicht abzubilden		x	
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Kommunikationsfähigkeit	nicht abzubilden - über Feedbacksystem abbilden			x
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	organisiert / strukturiert	nicht abzubilden - über Feedbacksystem abbilden			x
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Softskills	nicht abzubilden - über Feedbacksystem abbilden			x
Überarbeitung/ Fraunhofer IPK	Abzubildende Leistungsparameter	Fremdsprachenkenntnisse	eher unwichtig		x	
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Empfehlungen/ Bewertungen	momentan nicht abzubilden / später durch Feedbacksystem			x
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Kompetenz bei Vororttermin	momentan nicht abzubilden / später durch Feedbacksystem			x
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Negative Erfahrungen: Fehlberatung zu Fördermöglichkeiten	nicht abzufangen / durch spätere Bewertung des Beraters kann darauf aufmerksam gemacht werden		x	
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Negative Erfahrungen: Versprochene Ergebnisse nicht erreicht	nicht abzufangen / durch spätere Bewertung des Beraters kann darauf aufmerksam gemacht werden		x	
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Erfahrung	durch Abfrage, wie lange der Berater schon tätig ist	x		
Auswertung der Interviews/ Auswahl Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Regionalität	wird abgefragt	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Abzubildende Leistungsparameter	Referenzen	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Abzubildende Leistungsparameter	Schwerpunktbereiche	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Abzubildende Leistungsparameter	Lebenslauf / Qualifikationen	abgebildet, Tiefe später abzustimmen	x		
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Fachliches Know-How	über Abfrage Qualifikationen in Branche / Querschnittstechnik /...	x		
Auswertung der Interviews/ Anforderungen an Berater	Abzubildende Leistungsparameter	Praxiserfahrung	durch Referenzen	x		
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Branchenerfahrung	aufgenommen, wird abgefragt	x		
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Kenntnisse QT	aufgenommen, wird abgefragt	x		
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Messmittel die verwendet werden	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Hat der Berater genug know-how, nicht nur im Gebäudebereich?	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Kennt der Berater sich in der Branche/ Prozessen aus?	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Kann der Berater auf die individuellen Gegebenheiten eingehen?	abgebildet	x		
Auswertung der Interviews/ negative Erfahrungen	Abzubildende Leistungsparameter	Wird eine Umsetzungsbegleitung angeboten?	aufgenommen, wird abgefragt	x		
Überarbeitung/ Fraunhofer IPK	Abzubildende Leistungsparameter	Alter	aufgenommen, wird abgefragt	x		

Überarbeitung/ Fraunhofer IPK	Abzubildende Leistungsparameter	Berufliche Stationen	aufgenommen, wird abgefragt	x		
2. Expertenworkshop	Abzubildende Leistungsparameter	Bietet der Berater DL in Bezug auf Energieeffizienznetzwerke an?	als Berater-Qualifikation (persönlich und Unternehmen) abgebildet. Als Kunde kann kein Netzwerk gesucht werden, wird auch eher nicht vorkommen, das läuft über andere	x		
Auswertung der Interviews/ Kriterien für Qualität	Abzubildende Leistungsparameter	Informationen zu (Software-)Tools, die der Berater verwendet	zur Zeit nicht integriert			x
Überarbeitung/ Deneff	Funktionalität der Tools	Beraterselbstauskunft: Ist es ausreichend nur nach Bundesländern zu differenzieren oder	später ergänzen oder spezifizieren			x
Überarbeitung/ ÖKOTEC	Funktionalität der Tools	Weitere Querschnittstechnologien abbilden	bei der späteren Weiterentwicklung des Tools zu prüfen			x
Team-TelCo 17.4.15	Funktionalität der Tools	Die Möglichkeit, nach Zielen zu suchen, ist nur in Ansätzen abgebildet und ist im Weiteren zu ergänzen	bei der späteren Weiterentwicklung des Tools zu prüfen			x
Team-TelCo 17.4.15	Funktionalität der Tools	später: ggf. im Glossar Fördermöglichkeiten ergänzen, so dass danach gesucht werden	bei der späteren Weiterentwicklung des Tools zu prüfen			x
Überarbeitung/ Deneff	Funktionalität der Tools	Blatt Berater: vielleicht bietet der Hersteller beides an? (C1 und C2)	bei der späteren Weiterentwicklung des Tools zu prüfen			x
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	Balken anzeigen lassen, wie weit man mit den Eingaben gekommen ist	es wurde versucht, durch Fließbilder zu veranschaulichen, wo man sich befindet. Bei einer Online-Toolentwicklung zu berücksichtigen	x		
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	hinzufügen: Rechtsberatung - dann können sich auch Kanzleien eintragen	später integrieren, als Ausblick mit aufnehmen			x
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	Lebenszykluskostenanalyse als Leistungsbaustein abbilden	bei Ergänzung und Überarbeitung der Leistungsbausteine mit aufnehmen			x
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	Kennzahlaufstellung als Produkt mit aufnehmen				x
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	Orientierungsberatung als Produkt mit aufnehmen				x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Produkte vergleichen: Zielstellung des Reiters nicht direkt ersichtlich Kann ich hiermit den Berater vergleichen?	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Leistungsbausteine können im Erstgespräch hilfreich sein um gezielt Fragen zu stellen.				
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Leistungsbausteine sollten von Beratern gepflegt / ergänzt werden (Feedback). Der Kunde kann hier nicht im Detail Bescheid wissen. Hier ergeben sich auch Alleinstellungsmerkmale der Berater	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Kundenseitig darf das Tool nichts kosten (zu aufwendig / keine Befugnis der Anwender im Unternehmen).	Bei online Umsetzung berücksichtigen			
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Abschreckung durch Pflichtangabe von Daten	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Tool sollte vollkommen anonym sein für den Kunden	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Tool könnte sich über Obolus von Beratern tragen, erhöht Hemmschwelle für schwarze Schafe	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Erweiterungen: Rechtskataster Anfragegenerator mit Möglichkeit der Ausschreibung	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Webumsetzung wünschenswert, App" nice to have"	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Unterscheidung zwischen Glossar / Kundenleitfaden / Produkte vergleichen schwammig	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Es sollte zum Start nicht mehr als drei Reiter/Auswahlmöglichkeiten geben: Detailsuche, Schnellsuche, Information	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Tool sollte sehr einfach und übersichtlich sein	Bei online Umsetzung berücksichtigen			x
2. Expertenworkshop	Funktionalität der Tools	Pumpen als QT aufnehmen	wurde aufgenommen	x		
Telefonat Kunde (Feedback zu Tool)	Funktionalität der Tools	Aus Kundensicht sollten auch Auditoren gelistet sein	Listung von Auditoren bisher nicht vorgesehen. Abgebildet unter Produkte "Audit nach 16247"	x		
Auswertung der Interviews/ Informationsforderungen der Kunden	Funktionalität der Tools	Kunden-Bewertungssystem	momentan nicht abzubilden / später einpflegen			x
Team-Meeting	Funktionalität der Tools	Abgrenzung der Produkte untereinander prüfen, nach Ergänzungen der Leistungsbausteine Erläuterung der Produkte ggf. anpassen	bei der späteren Weiterentwicklung des Tools zu prüfen			x



Projekt: Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe

Abschlussworkshop: Einführung

26. Juni 2015



Projektkonsortium:



Deutsche
Unternehmensinitiative
Energieeffizienz e.V. (DENEFF)



Fraunhofer-Institut für
Produktionsanlagen und
Konstruktionstechnik IPK

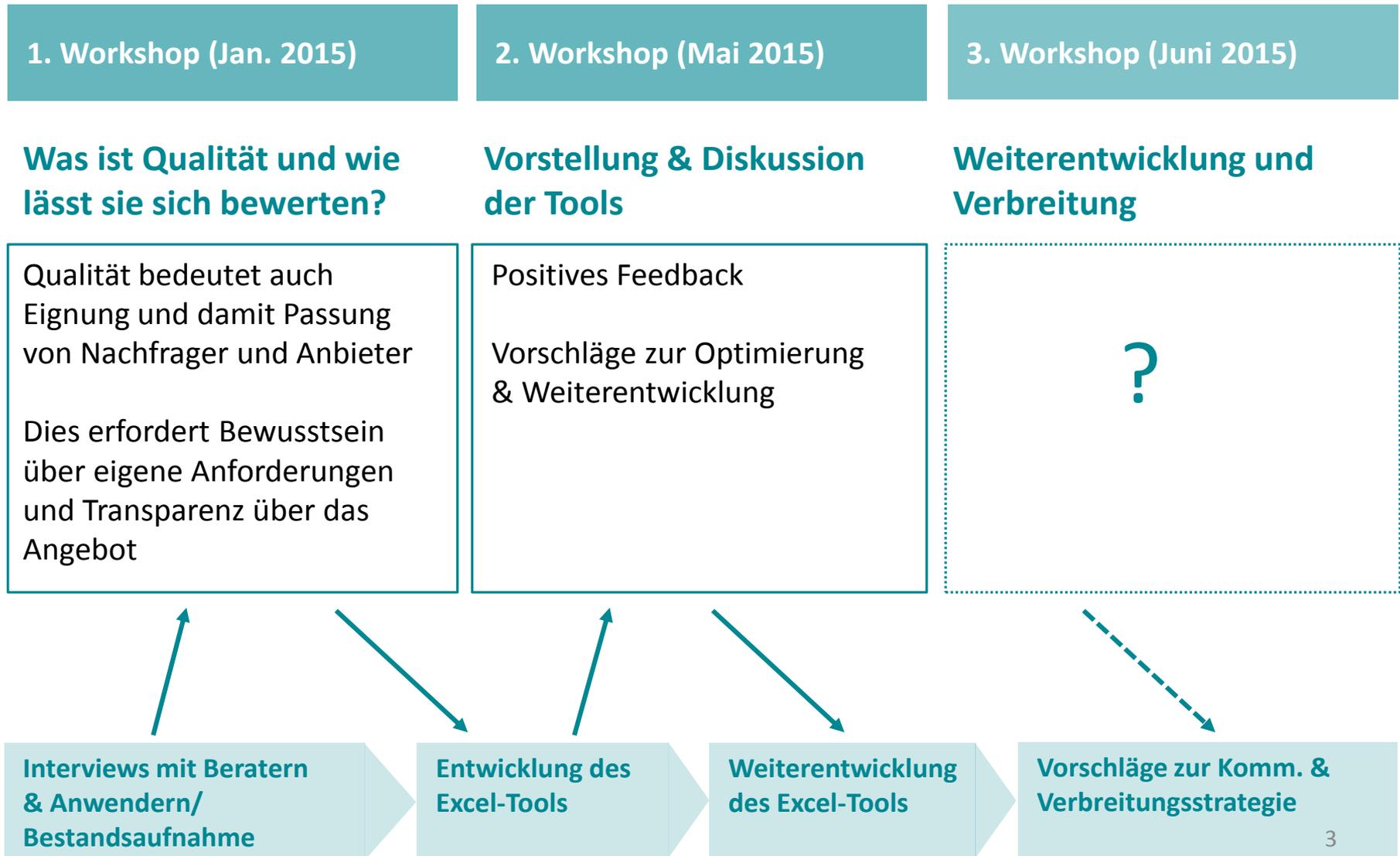


ÖKOTEC Energiemanagement
GmbH

Fördergeber:



www.dbu.de



Ablauf des heutigen Workshops

Einführung: Hintergrund und Zielstellung des Projektes

Charlotte Ruhbaum, DENEFF e.V., Nicolas Fritz, Fraunhofer IPK

Kurzvorstellung der Projektergebnisse: Beraterselbsttauskunft & Kundenleitfaden

Dr. Kirsten Kubin, ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

Zusammenfassung Ergebnisse des Workshops im Mai

Charlotte Ruhbaum, DENEFF e.V.

Kleingruppenarbeit 1: Optimierung und Weiterentwicklung des Ansatzes

Kleingruppenarbeit 2: Ansatzpunkte zur Verbreitung

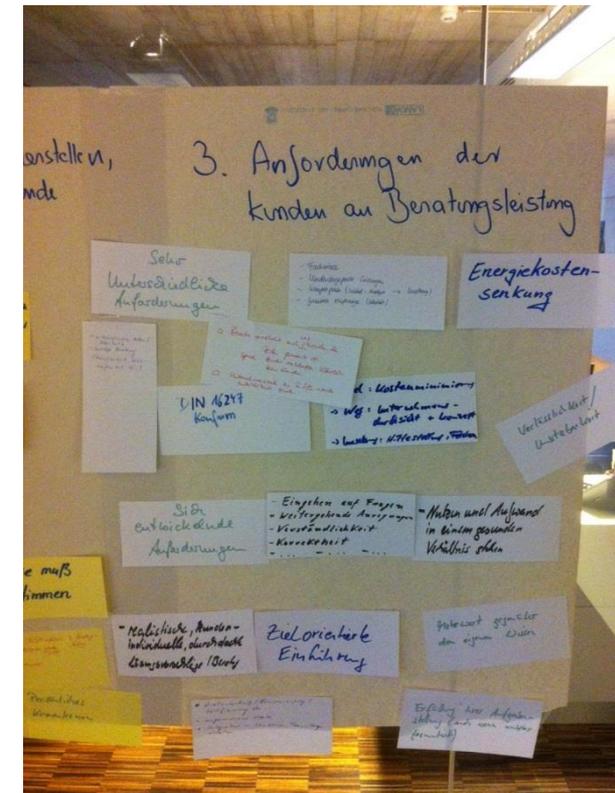
„Qualität ist die Gesamtheit von **Eigenschaften und Merkmalen** eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren **Eignung** zur Erfüllung **festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse** beziehen“

Was bedeutet Qualität? - Ergebnisse des 1. Workshops

Welche **Eigenschaften und Merkmale eines Energieberaters/ einer Beratungsleistung** treffen eine Aussage über die Qualität?

Wie kann die **sichergestellt werden, dass Berater und Kunde zusammenpassen?**

Welche **Anforderungen haben die Kunden an eine Energieberatungsleistung?**



Ergebnisse des 1. Projektworkshops, Januar 2015

Welche **Eigenschaften und Merkmale eines Energieberaters/ einer Beratungsleistung** treffen eine Aussage über die Qualität?



Wie kann die sichergestellt werden, dass Berater und Kunde **zusammenpassen**?



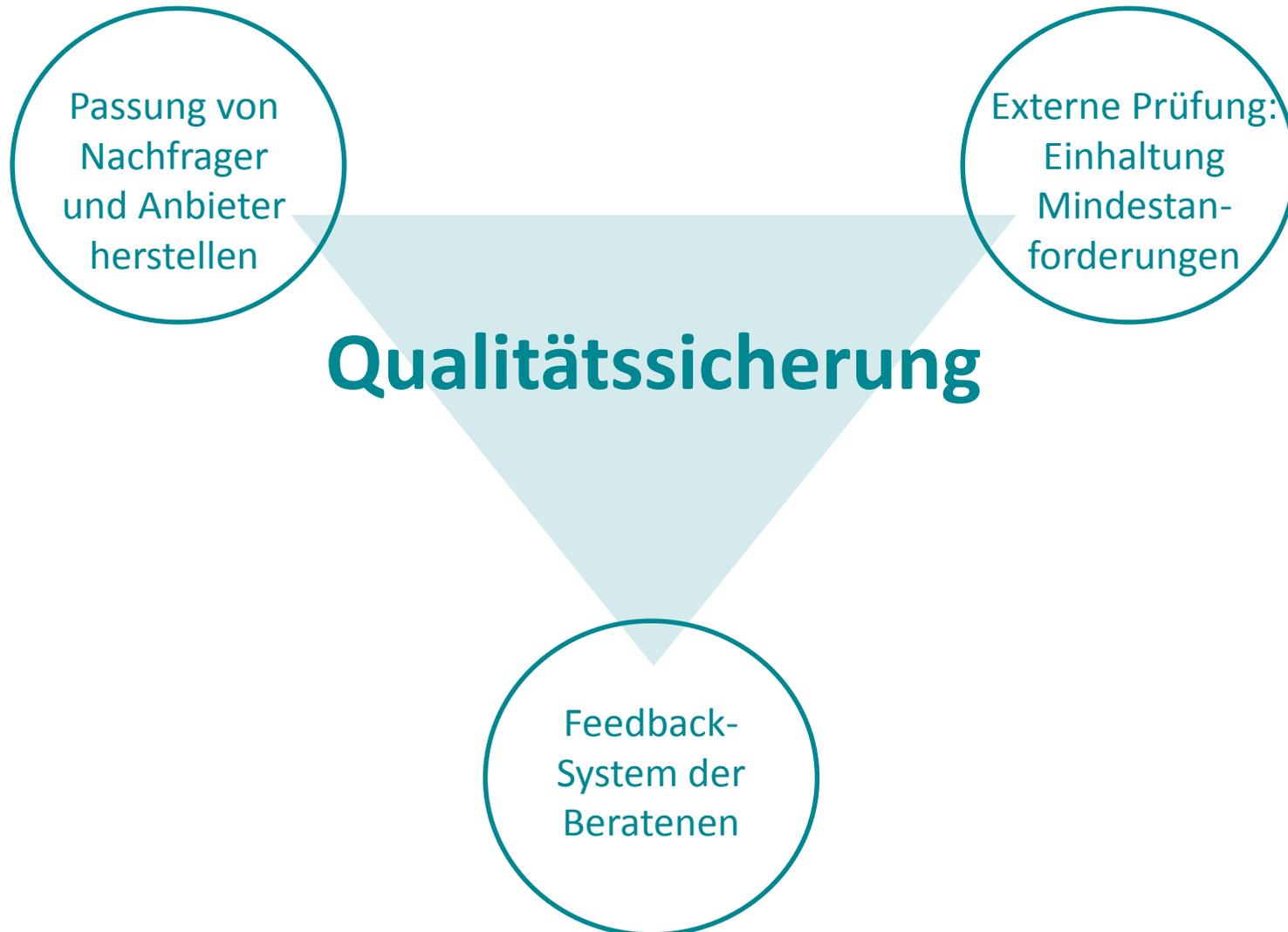
Welche **Anforderungen haben die Kunden** an eine Energieberatungsleistung?

- Kann empfohlene Maßnahmen umsetzen und begleiten
- Fachkompetenz, Projekterfahrung, **Branchenexpertise**
- Einsparnachweise im gleichen Branchenumfeld
- technische **Expertise**
- U.U. ganzheitlicher Ansatz
- **Erfahrung** bei der jew. Aufgabenstellung
- Erster Eindruck (Persönlichkeit)
- **Erfassung des Kundenwunsches**
- **Verständnis für Aufgabenstellung**
- Technische und methodische **Aus- und Fortbildung**
- Realisierbare Einsparpotenziale
- Nachvollziehbare Einsparpotenziale
- **Referenzen**
- Spezifische Erfahrung
- Realisierte Projekte
- Schnelle Auffassungsgabe/ Pragmatismus

- Definition und Kommunikation der Anforderungen (Hilfe: Standards)
- Branchenspezifischer Berater
- **Empfehlungen + Referenzen**
- Kennenlernen, Pers. Kontakt
- **Chemie muss stimmen**
- Menschliche Komponente
- **Klärung Kundenwunsch und Klärung Beraterprofil/**
- Vorgespräch: **Klärung Erwartungen + Abgleich Spezifikationen der Beraterleistung**
- **Bedürfnisse müssen erfüllt werden**
- **Dritt - /neutrale Bewertung** und Auswahl der Passgenauigkeit / Kompatibilität (Fachlich)
- Dritt - /neutrale Vorbereitung und Auswahl des Nasenfaktors

- Sehr **unterschiedliche** Anforderungen
- **Kundenangepasste** Lösungen
- Realistische, **kundenindividuelle**, Lösungsvorschläge
- Berater versteht auch, was zwischen den Zeilen gemeint ist, **verschafft Klarheit**
- Sich entwickelnde Anforderungen
- Eingehen auf Fragen
- **Zielorientierte** Einführung
- **Erfüllung der Aufgabenstellung** (auch wenn ungenau formuliert)
- Unternehmensdurchsicht und Konzept
- Komplettpaket (Initial/Analyse/Umsetzung)
- Zielerreichung/**Einsparerfolg**/Zertifizierung
- Integration in Strukturen/Organisation
- Ges. Nutzen-Aufwand-Verhältnis
- **Energiekostensenkung**
- Kostenminimierung durch Hilfestellung bei Umsetzung und Förderungen
- **Wirtschaftlicher Nutzen** / Mehrwert
- **Garantierte Einsparungen** (Sicherheit)
- **Fachwissen/** Mehrwert ggü. dem eig. Wissen
- Verständlichkeit, Korrektheit (realisierbar, rechtskonform)
- Verlässlichkeit / Umsetzbarkeit

Was bedeutet Qualitätssicherung? – Ergebnisse des 1. Workshops





Was bedeutet Qualitätssicherung? – Ergebnisse des 1. Workshops

Passung von Nachfrager und Anbieter herstellen

- Transparenz über das Angebotsspektrum
- Bewusstseinschärfung der Kunden für eigene Anforderungen

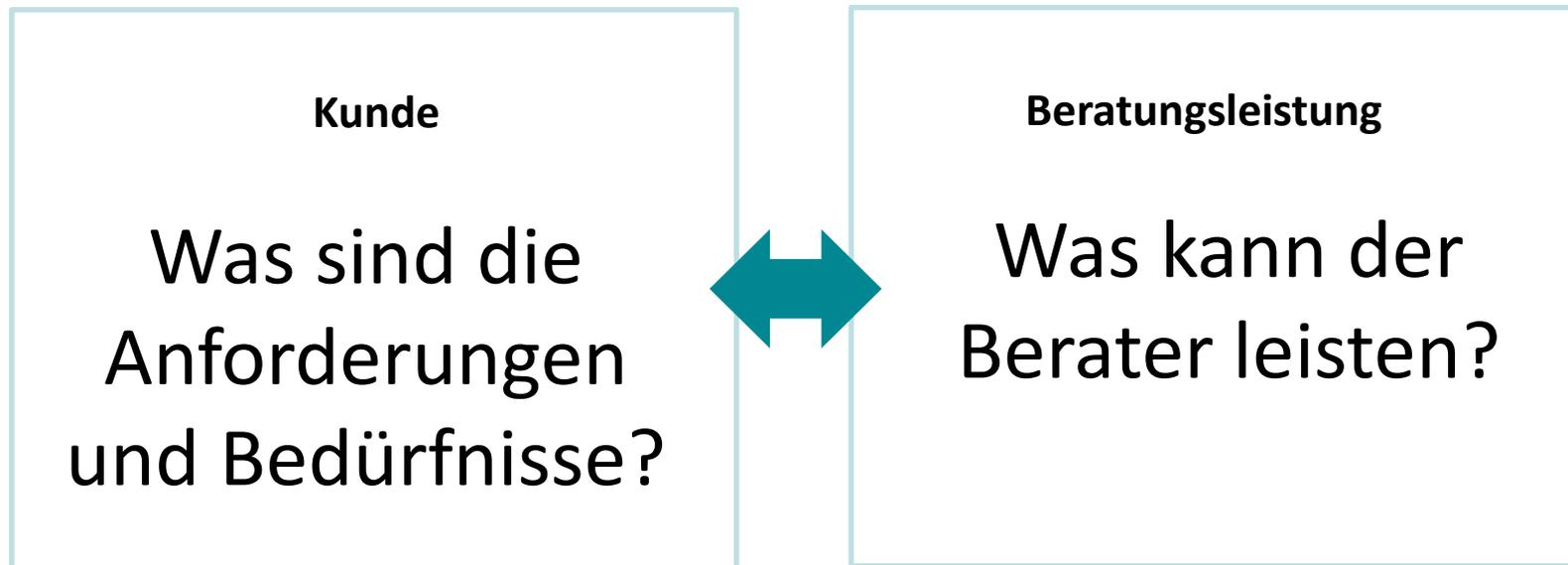
Projektfokus

Feedback-System der Beratenen

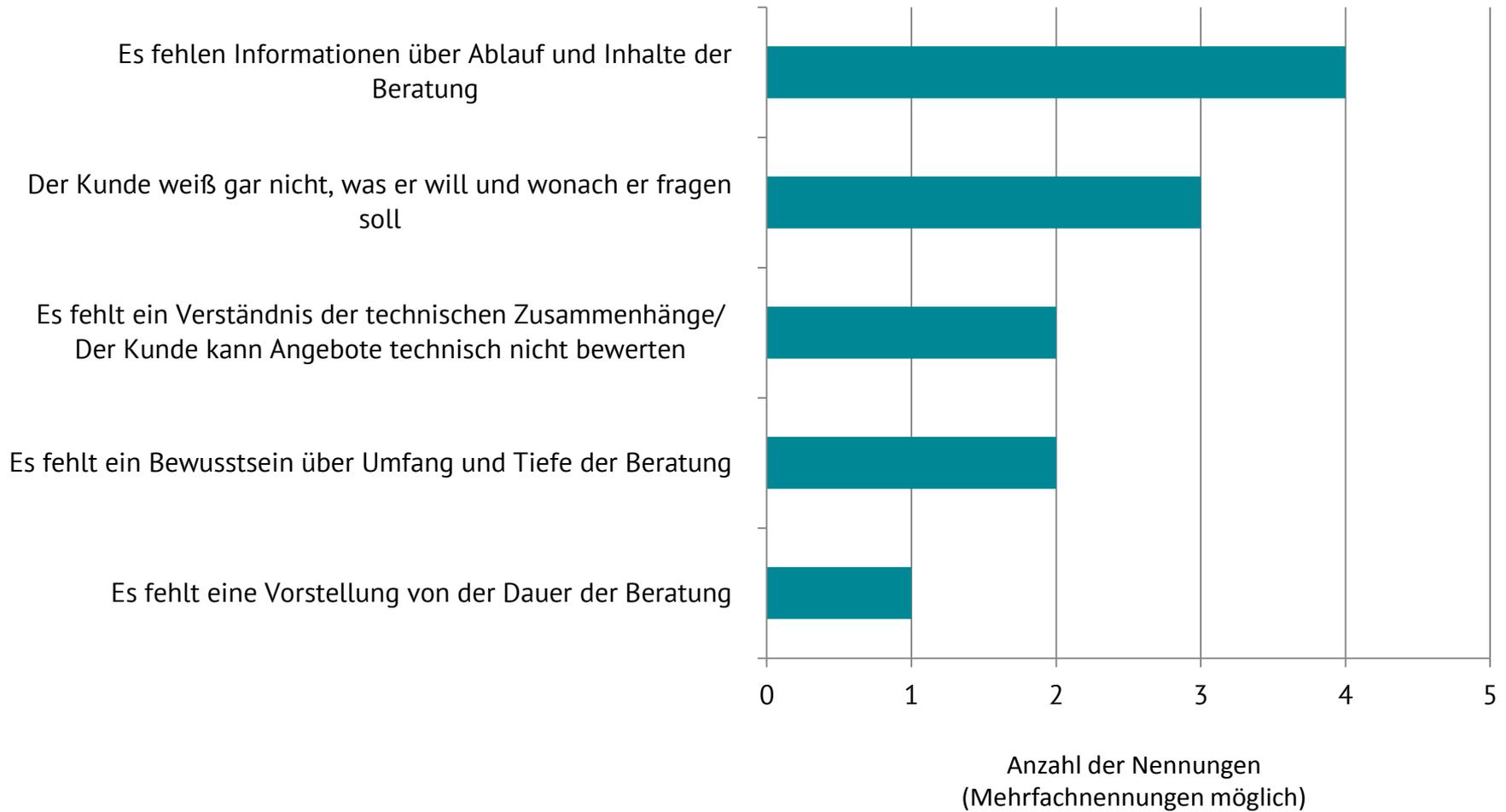
- Transparentes Feedbacksystem
- strukturierter Abgleich von Ergebnis und Erwartung

Externe Prüfung: Mindestanforderungen

- Definition von angemessenen Mindestanforderungen
- Aufbau eines Prüfsystems

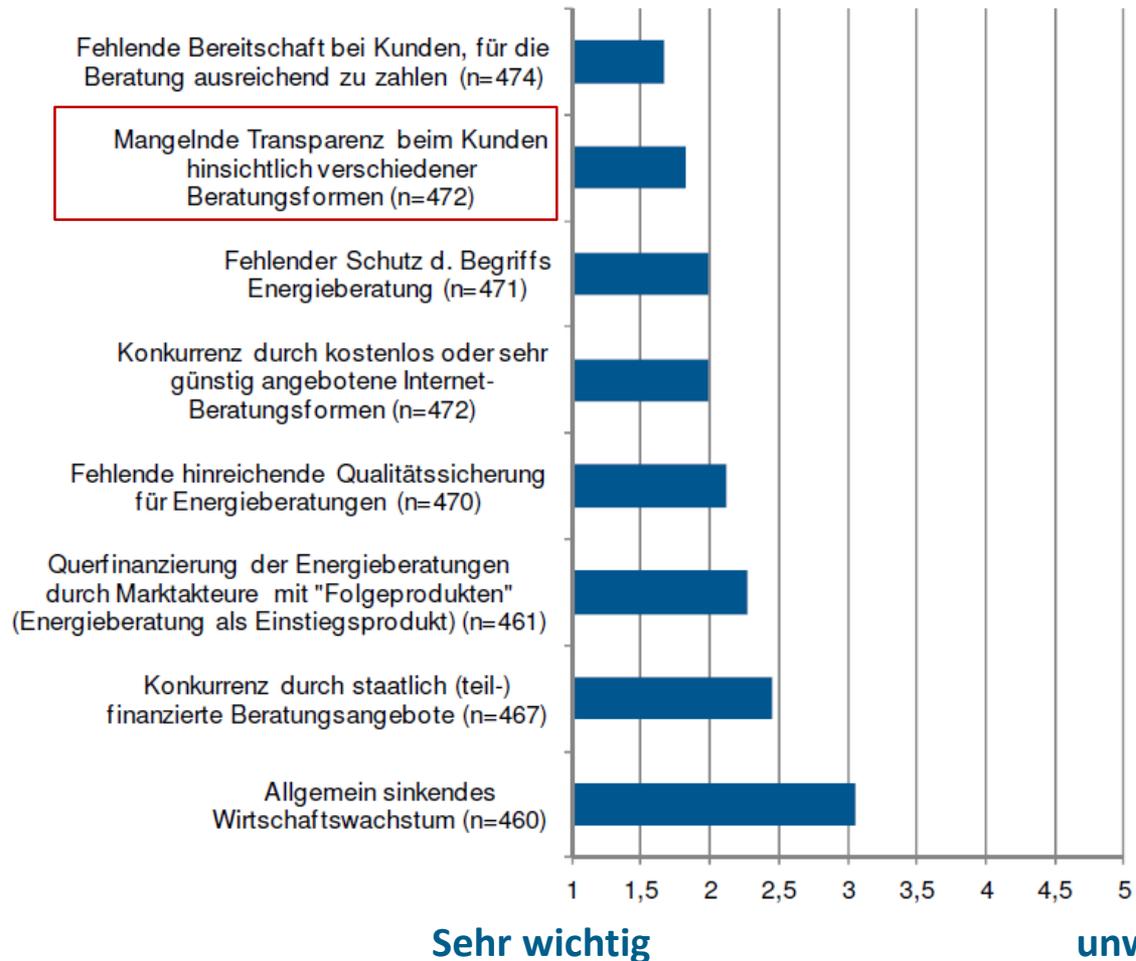


Ausgangssituation: Wie gut sind die Kunden bei der Beratersuche informiert?

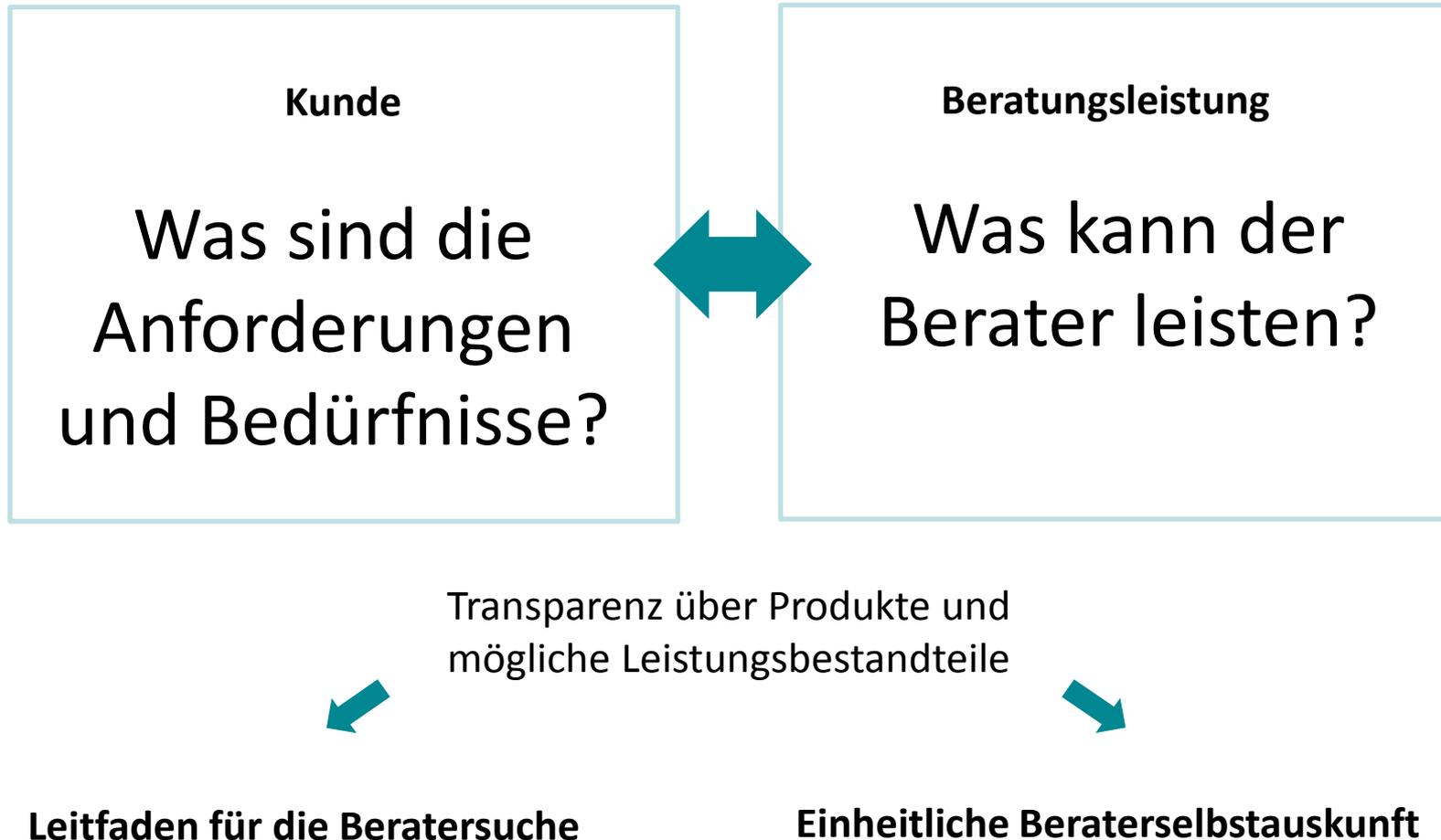


Ausgangssituation: Wie gut sind die Kunden bei der Beratersuche informiert?

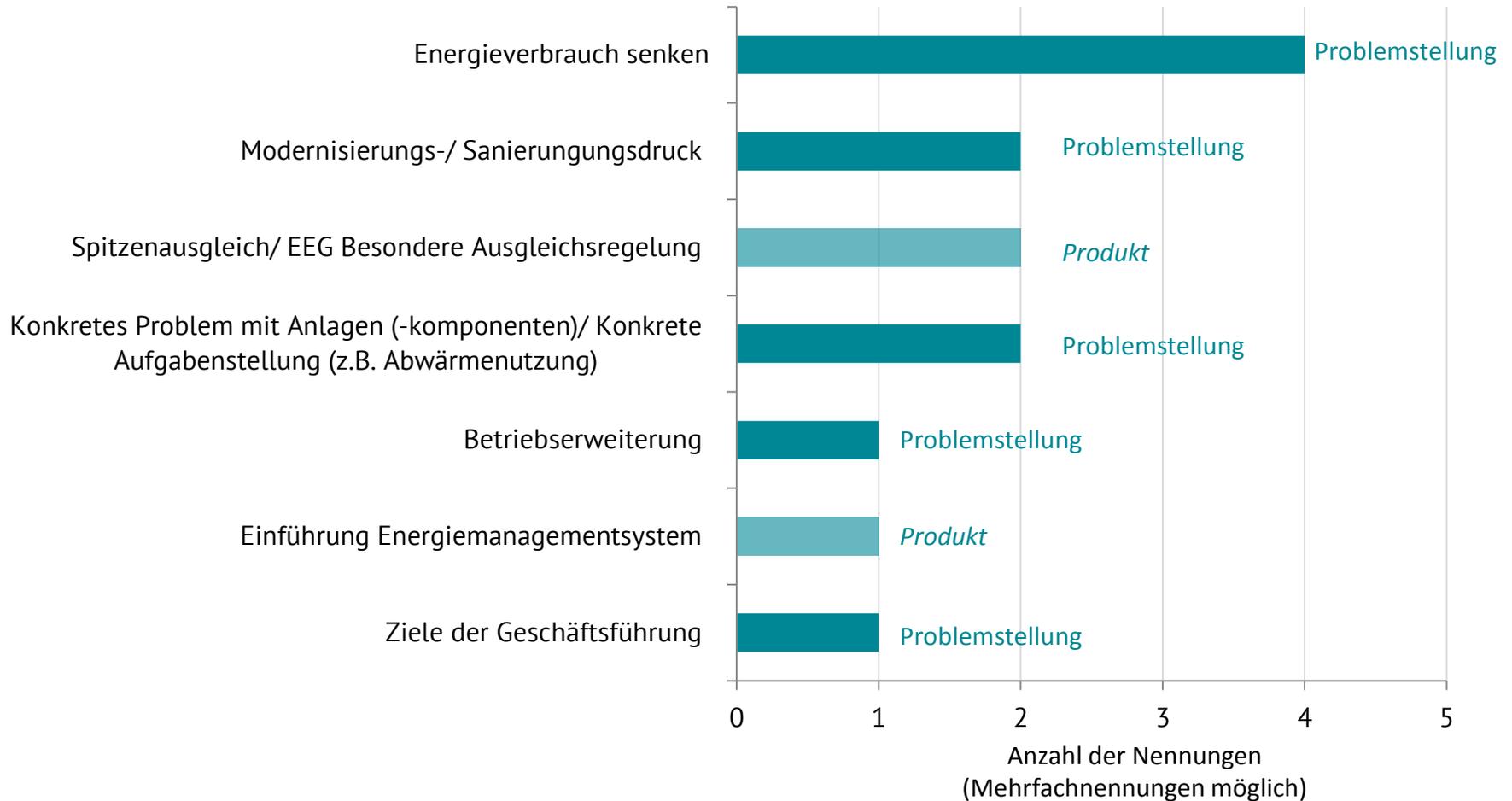
Hemmnisse für eine positive Entwicklung des Energieberatermarktes (Befragung der Berater)



Projektfokus: Passung von Angebot und Nachfrage herstellen



Anforderungen und Bedürfnisse: Was sind Beratungsanlässe und -ziele?



Welche Fragen ergeben sich für den Kunden bei der Beratersuche und/oder in Vorbereitung des Erstgesprächs?



Welches **Ziel** verfolge ich mit der Beratung?

Suche ich bereits nach einem speziellen **Beratungsprodukt** oder brauche ich eher eine einführende Beratung?

Was sind die möglichen **Leistungsbestandteile unterschiedlicher Beratungsprodukte**?

Welche Leistungsbestandteile passen zu meiner **Problemstellung**?

Vorstellung der entwickelten Excel-Tools

Diskussion

Was sind die **Mehrwerte**?

Anwender:

- ✓ besseres Gefühl dafür, was sich hinter einer Beratungskategorie verbirgt
- ✓ bessere Einschätzung des (monetären) Wertes einer Leistung
- ✓ einfacherer Vergleich unterschiedlicher Leistungen
- ✓ Hinterfragen der eigenen Anforderungen und präzisere Formulierung der Kompetenzanforderungen an den Berater
- ✓ bessere Bewertung der individuellen Eignung des Beratungsangebotes

Berater:

- ✓ Transparente Kategorisierung seiner Leistungen und Hinterfragen des eigenen Produktverständnisses
- ✓ Grundlage für den Dialog und die Zieldefinition mit dem Kunden

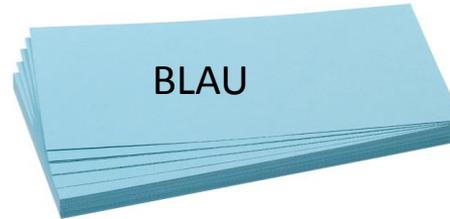
Empfehlungen zur **Optimierung und Weiterentwicklung**

Optimierung

- Knappe Einführung mit Schilderung der Zielstellung und Verwendungsmöglichkeiten
- Übersichtliche Ergebnisdarstellung wichtig
- Zielsuche muss sehr diffuse aber auch konkrete Ziele abbilden.
- Fortschrittsbalken zu Bearbeitungsstand
- Produktkategorisierung sinnvoll gewählt, teilweise Ergänzungsvorschläge

Weiterentwicklung:

- Tool als „Anfragegenerator“ nutzen: am Ende müsste ein Dokument stehen, welches der Kunde als Anfrage an einen Berater versenden kann.
- Tool muss als online basierte Anwendung zur Verfügung gestellt werden.



1. Runde: Optimierung und Weiterentwicklung

- Wo sehen Sie die Mehrwerte der vorgestellten Tools?
- Wie können zusätzliche Mehrwerte geschaffen werden?
 - Was fehlt im Tool bisher? („must-have“)?
 - Was würde außerdem die Akzeptanz des Tools erhöhen („Nice-to-have“)?
- Was müsste bei der Gestaltung und Umsetzung berücksichtigt werden, damit das Tool benutzerfreundlich ist?
- Welche Akteure müssten bei der Weiterentwicklung aktiv mitwirken? (Vertrauen/Kompetenz)

Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse

1. Schritt:

Online-Einbindung des Kundenleitfadens

2. Schritt:

Kommunikation des Leitfadens unter Anwendern (und Beratern)

3. Schritt:

Verknüpfung Beraterselbstauskunft + Kundenanfrage



Herausforderungen

- Wie muss ein **benutzerfreundliches** Tool aussehen?
- Wie muss das Tool gestaltet werden, so dass **zusätzliche/ sichtbare Mehrwerte** und Akzeptanz entstehen?

- **Wo** sucht der Anwender nach einem Berater?
- **Welche Akteure** müssen bei der Kommunikation eingebunden werden?

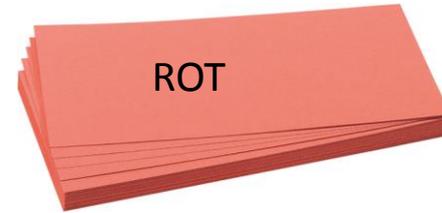
- Wo werden die Beraterinformationen erfasst?
- Von wem?
- Gibt es eine Drittprüfung?

Ziele

Einfache Handhabbarkeit und einfache Verbreitung

1. Möglichst breite Nutzung unter Anwendern
2. „Spiegelung“ auf die Auskunftsstruktur der Berater

„Automatisierte“ Vermittlung zwischen Kunde und Berater



2. Runde: Verbreitung

- Welche Akteure sind für eine Verbreitung am besten geeignet? Warum?
 - Welche Motive könnten diese Akteure haben, das Tool zu verbreiten?
 - Was wäre für Ihr Unternehmen/ Ihre Organisation eine Motivation, die Weiterentwicklung und Verbreitung aktiv zu unterstützen?
 - Wie schafft man Seriosität?
- Welche Akteure sind für die Verbreitung ungeeignet?
 - Welche Risiken bestehen bei der Verbreitung? (worst case: Wann würde das Tool nicht angewendet?)



Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)

Kirchstr. 12 – 10557 Berlin – www.deneff.org

Charlotte Ruhbaum

Managerin Energieeffizienz in Industrie & Gewerbe

Telefon: +49 (0) 30 39 88 76 04

E-Mail: charlotte.ruhbaum@deneff.org

Kurzvorstellung

Beraterelbsttauskunft und Kundenleitfaden

Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe
3. Expertenworkshop

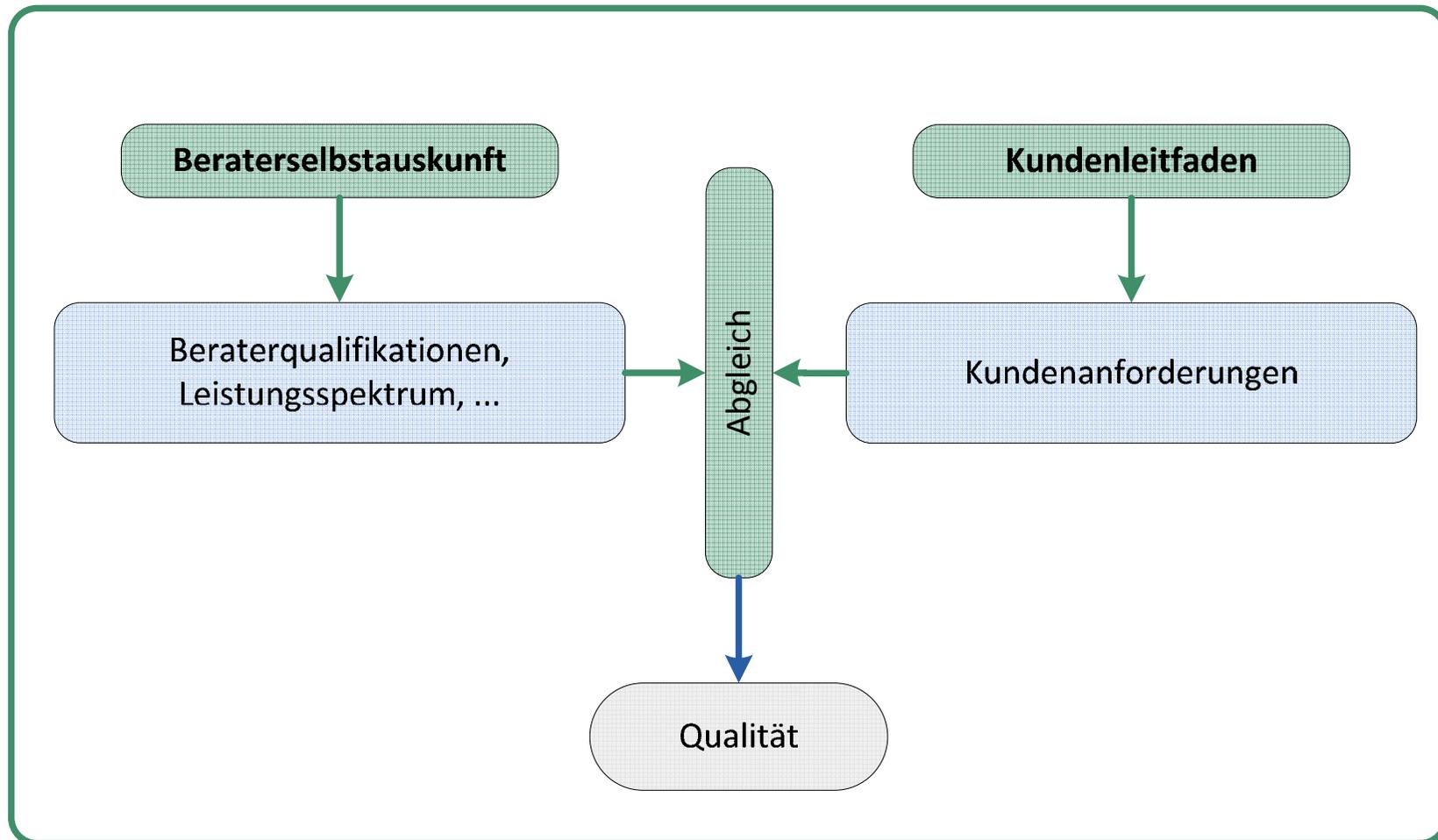
Berlin, 26.06.15
Dr. Kirsten Kubin
Dr. Christoph Zschocke
Carsten Ernst



In Zusammenarbeit mit:



Überblick



Gemeinsames Ziel der Tools

- Bewusstsein der **Kunden** schärfen / **Kunden** informieren

Kundenleitfaden

- Transparenz über Qualifikationen und Angebot **der Berater** bieten

Beraterselbstauskunft

- Transparenz über **Beratungsprodukte** herstellen und gewährleisten

Beraterselbstauskunft

Kundenleitfaden

Excel-Entwurf des Tools

Beraterselbstauskunft und Kundenleitfaden

Das vorliegende Tool wurden im Rahmen des DBU-geförderten Projektes "Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe" entwickelt. Es teilt sich auf in eine **Beraterselbstauskunft** sowie einen **Kundenleitfaden**.

Hier öffnet sich der **Kundenleitfaden**

Hier öffnet sich die **Beraterselbstauskunft**

Hintergrundinformationen zum Projekt und den Inhalten

Eine Grundvoraussetzung für gute Qualität eines Energieberatungsproduktes ist, dass der Energieberater und der Kunde ein gemeinsames Ziel verfolgen und der Berater den Anforderungen des Kunden gerecht wird. Angesichts des sehr unübersichtlichen und diversen Marktangebots im Bereich der Energieberatungen ist es vor allem für kleinere Unternehmen schwierig, Qualität, Preis, Umfang und Eignung des jeweiligen Dienstleistungsangebotes richtig zu beurteilen. Gleichzeitig fällt es vielen Unternehmen schwer, Ihre Anforderungen präzise zur formulieren. Um dieser Problematik zu begegnen, sollte die Transparenz über Eignung, Qualität und Bestandteile verschiedener Beratungsangebote verbessert und der Kunde somit befähigt werden, einen für seine Anwendungsbereiche geeigneten und qualifizierten Berater herauszufiltern.

Das vorliegende Tool besteht aus einer Beraterselbstauskunft und einem Kundenleitfaden. Die Beraterselbstauskunft richtet sich im ersten Schritt an die Berater und soll veranschaulichen, welche Informationen der Berater von sich bereitstellen sollte, um seine Qualifikationen und seine Leistungsangebote transparent und vergleichbar zu machen. Die einheitliche Beraterselbstauskunft soll dem Kunden einen Vergleich verschiedener Berater und einen einfachen Abgleich der Leistungen mit seinen Anforderungen ermöglichen. Parallel dazu wurde ein Kundenleitfaden entwickelt. Dieser richtet sich an die Anwender. Mit dem Kundenleitfaden wird der Kunde dabei unterstützt seine Anforderungen zu präzisieren und durch zahlreiche Erläuterungen und Auswahlmöglichkeiten zu einem möglichen Beratungsprodukt geleitet. Ein für beide Anwendergruppen nutzbares "Glossar" ermöglicht eine Schlagwortsuche.

Was hier aufgezeigt werden soll, ist schwerpunktmäßig das prinzipielle Vorgehen, es wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben. Die hier benannten Beratungsprodukte sind das Ergebnis einer Internetrecherche und sind ggf. im weiteren zu ergänzen. Auch die zu erbringenden Leistungen innerhalb der Beratungsprodukte sind zunächst grob umrissen, unsere Interpretation und unter Umständen nicht vollständig.

Startseite Beraterselbstauskunft Ausdruck Beraterselbstauskunft Kundenleitfaden Ausdruck Kundenleitfaden Abgebildete Beratungsprodukte WZ-Code Produkte vergleichen Glossar

Abgebildete Beratungsprodukte WZ-Code Produkte vergleichen Glossar

Perspektive: Online-Variante, Startseite

Information
Kunde
Berater

Willkommen
Glossar
Beratungsprodukte
Produktvergleich
Anfragengenerator
Berater
Feedback

► Qualität | Energieberatung | Kunden | Berater

Was bedeutet Qualität in der Energieberatung?

Hintergrundinformationen zum Projekt

Eine Grundvoraussetzung für gute Qualität eines Energieberatungsproduktes ist, dass der Energieberater und der Kunde ein gemeinsames Ziel verfolgen und der Berater den Anforderungen des Kunden gerecht wird. Angesichts des sehr unübersichtlichen und diversen Marktangebots im Bereich der Energieberatungen ist es vor allem für kleinere Unternehmen schwierig, Qualität, Preis, Umfang und Eignung des jeweiligen Dienstleistungsangebotes richtig zu beurteilen. Gleichzeitig fällt es vielen Unternehmen schwer, Ihre Anforderungen präzise zu formulieren. Um dieser Problematik zu begegnen, sollte die Transparenz über Eignung, Qualität und Bestandteile verschiedener Beratungsangebote verbessert und der Kunde somit befähigt werden, einen für seine Anwendungsbereiche geeigneten und qualifizierten Berater herauszufiltern.



Perspektive: Online-Variante - Glossar

Information

Willkommen **Glossar** Beratungsprodukte Produktvergleich Anfragengenerator Berater Feedback

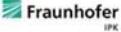
► Suche

Hier können Sie Begrifflichkeiten klären!

Energie  

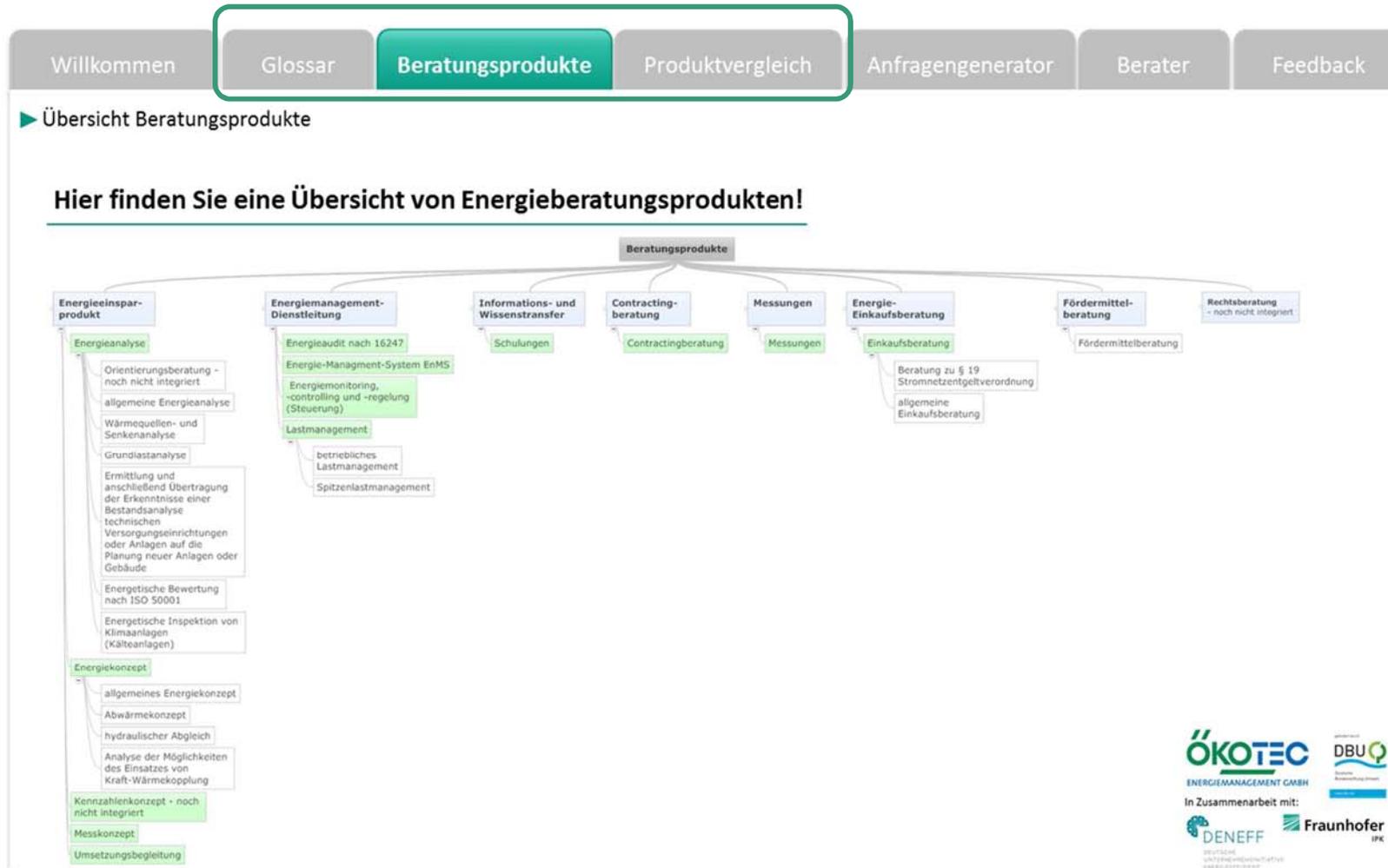
[Energieaudit nach 16247](#)
Energieanalyse
Allgemeine Energieanalyse
Energiekonzept
Energiemanagementsystem
Energiecontrolling

Ein **Energieaudit** im Sinne des Energiedienstleistungsgesetzes ist "ein systematisches Verfahren zur Erlangung ausreichender Informationen über das bestehende Energieverbrauchsprofil eines Gebäudes oder einer Gebäudegruppe, eines Betriebsablaufs in der Industrie oder einer Industrieanlage oder privater oder öffentlicher Dienstleistungen, zur Ermittlung und Quantifizierung der Möglichkeiten für wirtschaftliche Energieeinsparungen und Erfassung der Ergebnisse in einem Bericht" (§ 2 Nummer 4 EDL-G). Ein Energieaudit nach DIN EN 16247-1 beinhaltet in der Regel eine systematische Analyse des Energieverbrauches und Energieeinsatzes sowie eine Analyse des Potenzials als Grundlage für die Umsetzung von Maßnahmen zur Verbrauchsminderung. Die DIN EN 16247-1 ist keine Managementsystem-Norm. Sie ist demnach weder mit der ISO 50001 vergleichbar noch eine Zertifizierung. Sie hilft, den IST-Zustand des Energieverbrauches zu bewerten, nicht jedoch, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufrecht zu erhalten. (Quelle: TÜV Rheinland)

 
ENERGIEMANAGEMENT GMBH
In Zusammenarbeit mit:
 

Perspektive: Online-Variante - Beratungsprodukte

Information



Perspektive: Online-Variante - Produktvergleich

Information

Willkommen
Glossar
Beratungsprodukte
Produktvergleich
Anfragengenerator
Berater
Feedback

▶ Produktvergleich

Hier können Sie Energieberatungsprodukte vergleichen!

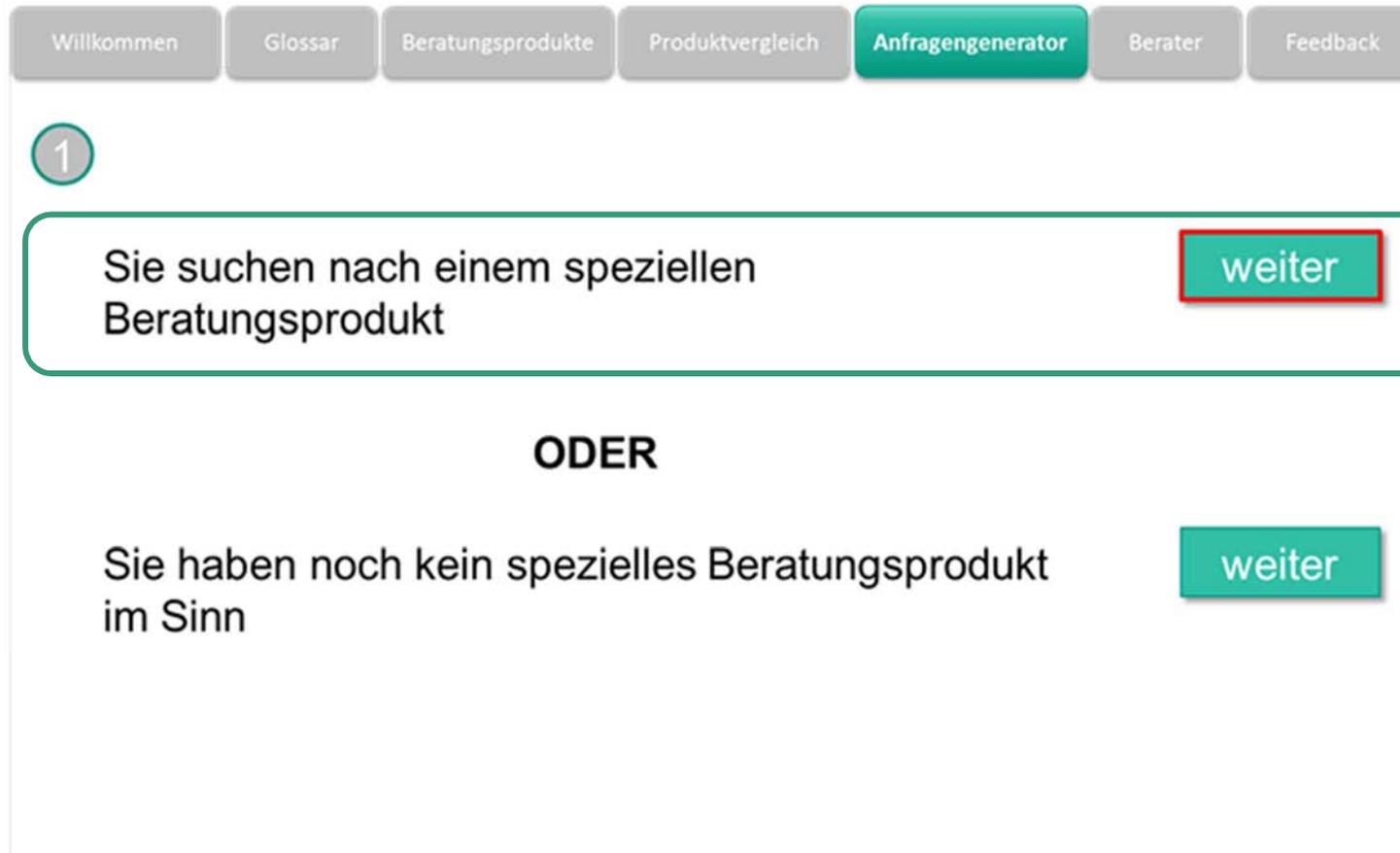
Allgemeine (Energie-) Einkaufsberatung	Beratung zu § 19 Stromnetzentgeltverordnung
Analyse von Energieverbrauchsdaten (Verbrauchsanalyse)	Lastganganalyse (basierend auf 1/4-h, 1 h Mess-Werte alle Medien (üblich Strom, Gas, etc.))
Ermittlung des Energiebedarfs und Bewertung	Ergebnispräsentation (Vorort oder telefonisch)
Lastganganalyse (basierend auf 1/4-h, 1 h Mess-Werte alle Medien (üblich Strom, Gas, etc.))	Analyse bestehender Energiedatenerfassung
Energiebilanz (Erste Stufe: Bezug von Energie, wofür (Einsatz), übergeordnet, Eigenenergieerzeugung)	Prüfung Vollbenutzungsstunden Strom
Weitere Aufschlüsselung des Energieeinsatzes (konkreter: welche Verbraucher benötigen welche Energieform, auch Quantifizierung) (Energieflussanalyse)	Prüfung singulärer Netzanschluss Strom
Ergebnispräsentation (Vorort oder telefonisch)	Prüfung atypische Netznutzung Strom
Prüfung Abrechnungen Versorger/ Netzbetreiber Strom	Prüfung Abrechnungen Versorger/ Netzbetreiber Strom
(Benchmark) spezifische Energie-Bezugspreise (Strom, Brennstoffe)	
Ausschreibung Einkauf Energie	

Produkte

Leistungs-
bausteine

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Kunde



Weg 1:

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

2 Welches Beratungsprodukt ziehen Sie in Erwägung?



Erläuterung des Beratungsproduktes

Eine Energieanalyse umfasst die Bestandsaufnahme und Dokumentation des energetischen IST-Zustandes sowie Vorschläge für Maßnahmen zur Optimierung des Energieeinsatzes. Wesentlicher erster Schritt der Energieanalyse ist die Datenaufnahme gefolgt von einer Analyse des IST-Zustandes. Eine Energieanalyse kann in unterschiedlichen Tiefen durchgeführt werden. Unter anderem zeigt sich das insbesondere in der Genauigkeit der Maßnahmenbeschreibung. Eine Abstufung kann hier von ersten Hinweisen auf mögliche Einsparpotenziale bis zu konkreten Maßnahmenempfehlungen reichen. Daher wird häufig noch eine Differenzierung bei der Produktbezeichnung vorgenommen. Im folgenden werden zwei Stufen unterschieden. Stufe 1

Die vorliegende Beschreibung des Produktes dient lediglich der Orientierung. Diskutieren Sie mit dem Berater im Erstgespräch Ihre Erwartungen an das "Produkt" und definieren Sie gemeinsam individuelle Leistungsbestandteile entsprechend Ihrer Bedürfnisse.

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

3 Welche Sonderformen des Beratungsproduktes interessieren Sie?

allgemeines Energiekonzept
allgemeines Energiekonzept
Abwärmekonzept
hydraulischer Abgleich
Analyse der Möglichkeiten des Einsatzes von Kraft-Wärmekopplung

Erläuterung der Sonderform

Ein allgemeines Energiekonzept baut auf einer Energieanalyse auf, Schwerpunkte sind mit Blick auf die Ergebnisse der Analyse sowie die Ziele des Kunden zu definieren.

Ziele

Einsparmaßnahmen identifizieren

Werden durch das Produkt mögliche gesetzliche Auflagen erfüllt, Steuererleichterungen erzielt, Abgaben reduziert oder eine Inanspruchnahme von Fördergeldern ermöglicht?

z.T.: Förderung eines Energieaudits nach DIN EN 16247-1 im Rahmen des Programms „Energieberatung Mittelstand“ (BAFA)

4 Mögliche Leistungsbausteine des ausgewählten Produktes

Die genannten Leistungsbausteine können Bestandteil des ausgewählten Beratungsproduktes sein. Mit dem Berater sollte in jedem Falle im Vorfeld eine Vereinbarung getroffen werden, welche dieser Bestandteile abgedeckt werden sollen und können. Die notwendigen Schritte und ein verbindlicher Zeitplan zur Umsetzung sollten ebenso definiert werden. Auch sollten Sie in jedem Falle mit dem Berater vorab besprechen, wie die Ergebnisse und Zwischenergebnisse aufbereitet und präsentiert werden

- Bestandsaufnahme Technik, mit Vor- und Nachbereitung (Objektdaten und Verbrauch)
- Durchführung von Spotmessungen (Vorort-Messungen, Energieverbräuche, -Leistungen, Temperaturen, Drücke, Beleuchtungsstärken, etc.)
- Analyse von Energieverbrauchsdaten (Verbrauchsanalyse)
- Ermittlung des Energiebedarfs und Bewertung
- Lastganganalyse (basierend auf 1/4-h, 1 h Mess-Werte alle Medien (üblich Strom, Gas, etc.))
- Energiebilanz (Erste Stufe: Bezug von Energie, wofür (Einsatz), übergeordnet, Eigenenergieerzeugung)
- Weitere Aufschlüsselung des Energieeinsatzes (konkreter: welche Verbraucher benötigen welche Energieform, auch Quantifizierung) (Energieflu
- Hinweise zur Planung neuer Anlagen und Gebäude auf Basis einer Bestandsanalyse
- Vorschläge zur Anlagenoptimierung

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

- 5 Was erwarten Sie von dem ausgewählten Produkt?
 Bitte formulieren Sie Ihr Ziel, damit Sie später im Erstgespräch mit einem Berater die Zielvorstellungen definieren bzw. abgleichen können.

- 6 Welche Schwerpunkte möchten Sie setzen?
 Der auszuwählende Berater sollte bei den gewünschten Schwerpunkten besonders qualifiziert sein. Gegebenenfalls kann der Berater sich für diese Schwerpunkte auch das Wissen von Kollegen hinzuziehen. In einem ersten Gespräch ist der Punkt mit dem Berater zu thematisieren. Auch sollten Sie mit dem Berater gemeinsam diskutieren, ob die von Ihnen gewünschten Schwerpunkte auf bestimmte Systeme und Anlagen richtig gewählt sind.

**Schwerpunkt
 Branche**

Branchenspezifische Schwerpunkte:

C 10.4

**Schwerpunkt
 Querschnittstechnik**

Herstellung von pflanzlichen und tierischen Ölen und Fetten

Schwerpunkte auf Querschnittstechnologien:

Querschnittstechnologien sind Technologien, deren Anwendungsgebiet sich nicht auf eine bestimmte Industrie beschränkt, sondern die über alle Branchen hinweg Verwendung finden.

Pumpen und Antriebe
Kälteerzeugung und Verteilung
Beleuchtung
EDV / Serverraum
Lüftung / RLT / Klimatechnik
KWK
Pumpen und Antriebe
Elektro



Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

7 Bevorzugen Sie einen Berater in regionaler Nähe?

Die Entfernung des Beraters kann sich ggf. auf die Kosten der Beratung auswirken. Dies sollte vorab mit dem Berater geklärt werden.

Ja

Nein



**Ergebnis der Eingaben:
Leitfaden für ein Erstgespräch mit
einem Berater**

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Willkommen Glossar Beratungsprodukte Produktvergleich **Anfragengenerator** Berater Feedback

1

Sie suchen nach einem speziellen Beratungsprodukt weiter

ODER

Sie haben noch kein spezielles Beratungsprodukt im Sinn weiter

Weg 2:

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Willkommen | Glossar | Beratungsprodukte | Produktvergleich | **Anfragengenerator** | Berater | Feedback

2 Was ist Ihre Zielstellung?

Energiekosten, Steuerabgaben oder CO2-Ausstoß reduzieren

Energiekosten, Steuerabgaben oder CO2-Ausstoß reduzieren

Gesetzliche Vorgaben erfüllen - noch nicht integriert

Neu-, Umbau oder Erweiterungen technischer Anlagen planen - noch nicht integriert

Prozesstechnik optimieren - noch nicht integriert

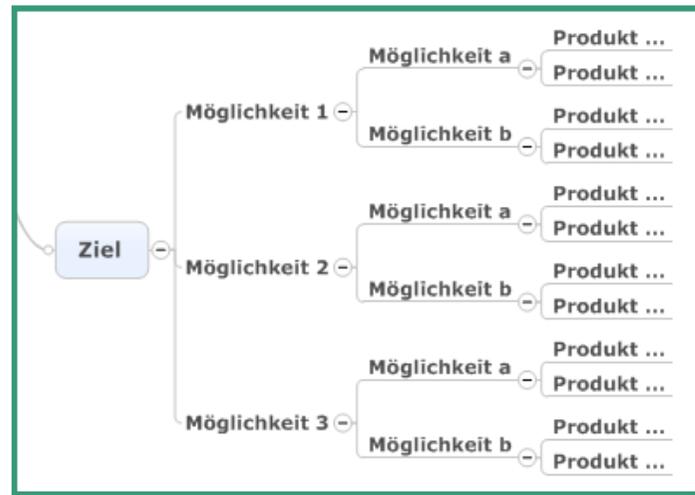
Transparenz über Energieverbrauch schaffen - noch nicht integriert

Energiesparmaßnahmen identifizieren - noch nicht integriert

Energiesparmaßnahmen planen - noch nicht integriert

Förderung in Anspruch nehmen - noch nicht integriert

Maßnahmen quantifizieren / priorisieren (Wirtschaftlichkeit, Umsetzbarkeit, ESP, Wechselwirkung, ...)



Willkommen | Glossar | Beratungsprodukte | Produktvergleich | **Anfragengenerator** | Berater | Feedback

2 Was ist Ihre Zielstellung?

Energiekosten, Steuerabgaben oder CO2-Ausstoß reduzieren

Energiekosten reduzieren Kosten sparen, Energieverbrauch reduzieren

Stromkosten reduzieren

Energieverbrauch senken, Energie sparen

Maßnahmen quantifizieren / priorisieren (Wirtschaftlichkeit, Umsetzbarkeit, ESP, Wechselwirkung, ...)

Maßnahmen quantifizieren / priorisieren (Wirtschaftlichkeit, Umsetzbarkeit, ESP, Wechselwirkung, ...)

Ideen sammeln (Überblick verschaffen) - noch nicht integriert

Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz identifizieren - noch nicht integriert

Maßnahme planen - noch nicht integriert

Maßnahmen umsetzen - noch nicht integriert

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Willkommen Glossar Beratungsprodukte Produktvergleich **Anfragengenerator** Berater Feedback

3 Für diese Zielstellung geeignete Beratungsprodukte
Wählen Sie ein Produkt aus, zu welchem Sie mehr erfahren möchten.

- Energieanalyse
- Energiekonzept
- Energieaudit

weiter

... wie Weg 1

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Willkommen

Glossar

Beratungsprodukte

Produktvergleich

Anfragengenerator

Berater

Feedback

Ergebnis

Leitfaden für ein Gespräch mit dem Berater

**Gewünschtes
Beratungsprodukt:
Beschreibung:**

Energieanalyse

Eine Energieanalyse umfasst die Bestandsaufnahme und Dokumentation des energetischen IST-Zustandes sowie Vorschläge für Maßnahmen zur Optimierung des Energieeinsatzes. Wesentlicher erster Schritt der Energieanalyse ist die Datenaufnahme gefolgt von einer....

Die vorliegende Beschreibung des Produktes dient lediglich als Orientierung. Diskutieren Sie mit dem Berater im Erstgespräch Ihre Erwartungen an das "Produkt" und definieren Sie gemeinsam individuelle Leistungsbestandteile entsprechend Ihrer Bedürfnisse.

Gewünschte Sonderform:

allgemeines Energiekonzept

Beschreibung:

Ein allgemeines Energiekonzept baut auf einer Energieanalyse auf, Schwerpunkte sind mit Blick auf die Ergebnisse der Analyse sowie die Ziele des Kunden zu definieren.

**Erfüllung gesetzlicher
Auflagen/Steuererleichterungen/
Abgaben Reduzierung oder eine
Inanspruchnahme von
Fördergeldern ermöglicht?**

z.T.: Förderung eines Energieaudits nach DIN EN 16247-1 im Rahmen des Programms „Energieberatung Mittelstand“ (BAFA)

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden



Output: Leitfaden für ein Gespräch mit dem Berater

Mögliche Leistungsbestandteile:

- Bestandsaufnahme Technik, mit Vor- und Nachbereitung (Objektdateien und Verbrauch)
- Durchführung von Spotmessungen (Vorort-Messungen, Energieverbräuche, -Leistungen, Temperaturen, Drücke, Beleuchtungsstärken, etc.)
- Analyse von Energieverbrauchsdaten (Verbrauchsanalyse)
- Ermittlung des Energiebedarfs und Bewertung
- Lastganganalyse (basierend auf 14-tägigen, 1h Mess-Werte aller Medien (üblich Strom, Gas, etc.))
- Energiebilanz (Erste Stufe: Bezug von Energie, wofür (Einsatz), übergeordnet, Eigenergieerzeugung)
- Weitere Aufschlüsselung des Energieeinsatzes (konkreter: welche Verbraucher benötigen welche Energieform, auch Quantifizierung) (Energieflussanalyse)
- Hinweise zur Planung neuer Anlagen und Gebäude auf Basis einer Bestandsanalyse
- Vorschläge zur Anlagenoptimierung
- Hinweise auf Fördermöglichkeiten
- Allgemeine Beratung zu Förderprogrammen
- Ergebnisbericht: Darstellung Energiebilanz / Bezug und Verbrauch (Produkt-spezifisch)
- Maßnahmen identifizieren, die zu einer Verbesserung der Energieeffizienz führen
- Maßnahmen(ideen)liste erstellen
- Maßnahmenliste (mit Kosten und Wirtschaftlichkeitsberechnung) - Quantifizierung
- Maßnahmenbeschreibung (ESP, Wirtschaftlichkeitsberechnung, Wechselwirkungen, technische Umsetzbarkeit) - Quantifizierung
- Priorisierung von Maßnahmen
- Identifikation wesentlicher Energieverbraucher
- Ergebnisbericht mit Handlungsbedarf (Produkt-spezifisch)
- Ergebnispräsentation (Vorort oder telefonisch)
- Unterstützung bei der Erstellung eines Förderantrags

Die genannten Leistungsbausteine können Bestandteil des ausgewählten Beratungsproduktes sein. Mit dem Berater sollte in jedem Falle im Vorfeld eine Vereinbarung getroffen werden, welche diese Bestandteile abgedeckt werden sollen und können. Die notwendigen Schritte und ein verbindlicher Zeitplan zur Umsetzung sollten ebenso definiert werden. Auch sollten Sie in jedem Falle mit dem Berater vorab besprechen, wie die Ergebnisse und Zwischenergebnisse aufbereitet und präsentiert werden.

Perspektive: Online-Variante - Kundenleitfaden

Willkommen

Glossar

Beratungsprodukte

Produktvergleich

Anfragengenerator

Berater

Feedback

Output: Leitfaden für ein Gespräch mit dem Berater

Drucken

Mögliche Ziele:

Einsparmaßnahmen identifizieren

Ihre individuelle Zielstellung:*Ihre Zielstellung*

Diskutieren und definieren Sie mit dem Berater im Erstgespräch gemeinsam die Beratungsziele

Branchenspezifische Schwerpunkte

Herstellung von pflanzlichen und tierischen Ölen und Fetten

Schwerpunkte auf Querschnittstechnologien

Pumpen und Antriebe

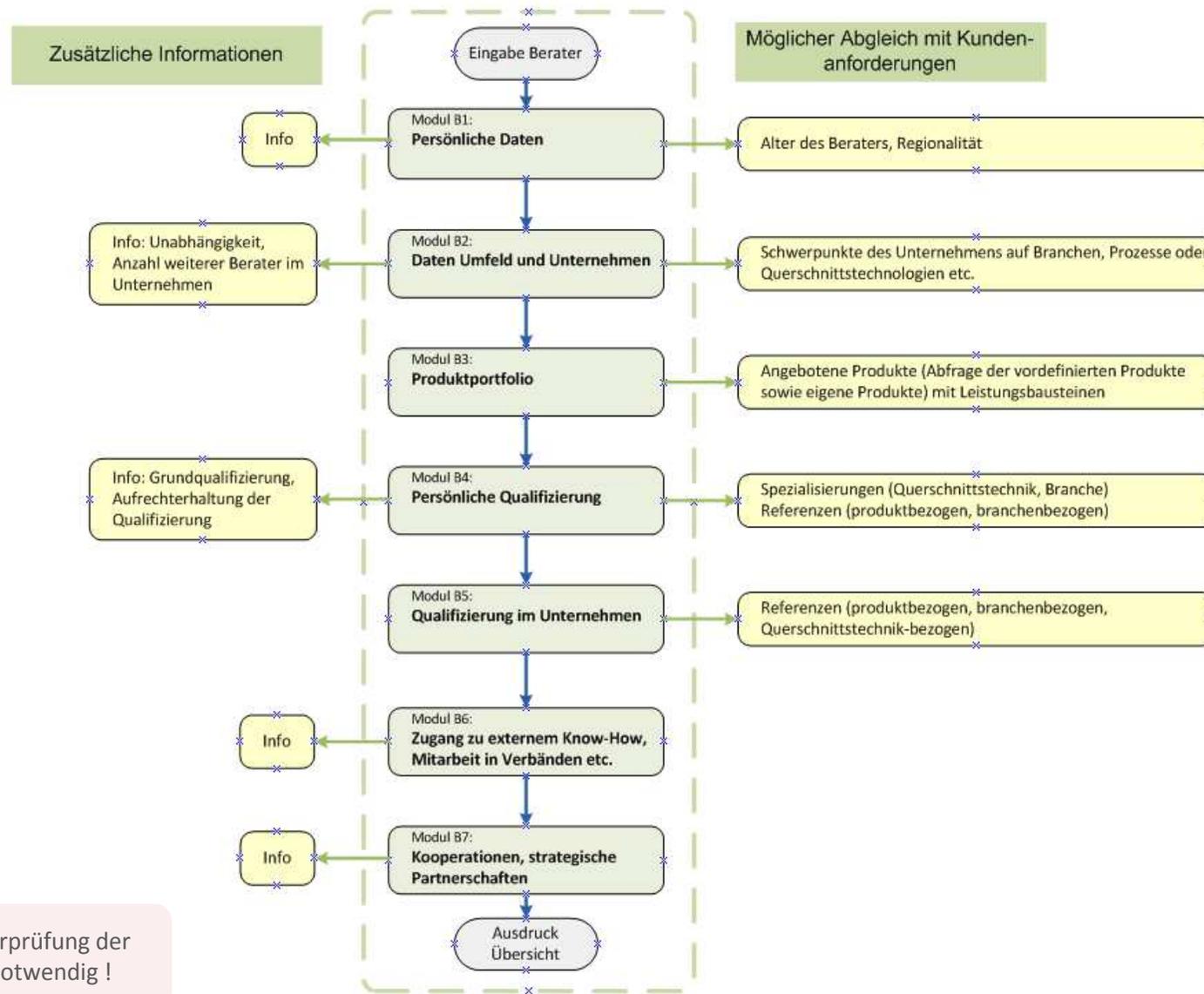
Der auszuwählende Berater sollte bei den gewünschten Schwerpunkten besonders qualifiziert sein. Gegebenenfalls kann der Berater sich für diese Schwerpunkte auch das Wissen von Kollegen hinzuziehen. In einem ersten Gespräch ist der Punkt mit dem Berater zu thematisieren. Auch sollten Sie mit dem Berater gemeinsam diskutieren, ob die von Ihnen gewünschten Schwerpunkte auf bestimmte Systeme und Anlagen richtig gewählt sind.

Regionale Nähe:

Ja

Die Entfernung des Beraters kann sich ggf. auf die Kosten der Beratung auswirken. Dies sollte vorab mit dem Berater geklärt werden.

Perspektive: Beraterselbstauskunft



Externe Überprüfung der Angaben notwendig !

Wir machen mehr aus Ihrer Energie



ÖKOTEC
ENERGIEMANAGEMENT GMBH

Anlage 16 zum Abschlussbericht

Zusammenfassung der Ergebnisse des 3. Workshops im Projekt „Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe“

Datum: 26.06.2015 **Ort:** Berlin, ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

Teilnehmer:

	Altrogge	Dirk	GFR - Gesellschaft für Regelungstechnik und Energieeinsparung mbH
	Buschmann	Alexander	Team für Technik GmbH / i.V. Verband Beratender Ingenieure
	Eckert	Andreas	ARCADIS Deutschland GmbH
	Ernst	Carsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Fritz	Nicolas	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
	Höfer	Karin	TENAG GmbH
	Karcher	Phillip	Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK
Dr.	Kubin	Kirsten	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH
	Lückerath	Peter	EnergieAgentur. NRW
	Maercker	Thomas	EURAWASSER Nord GmbH
	Noll	Christian	DENEFF e.V.
	Oswald	Susanne	SolarWorld AG
	Perkowski	Mario	Fraunhofer Heinrich-Hertz-Institut
	Ruhbaum	Charlotte	DENEFF e.V.
	Senoner	Peter	GUT Zertifizierungsgesellschaft für Managementsysteme mbH
	Vornhusen	Christoph	BENCON Energies
Dr.	Zschocke	Christoph	ÖKOTEC Energiemanagement GmbH

Vorstellung des Projektansatzes und der im Projekt entwickelten Tools

Vorstellung des Projektansatzes (siehe Folien: Einführung)

- Angesichts des sehr unübersichtlichen und diversen Marktangebots im Bereich der Energieberatungen ist es für viele Unternehmen schwierig, Qualität, Preis und Eignung eines Dienstleistungsangebotes zu beurteilen. Gleichzeitig fällt es vielen Unternehmen schwer, ihre Anforderungen an eine Energieberatung präzise zu formulieren.
- Um dieser Problematik zu begegnen, muss die Transparenz über Umfang und Tiefe verschiedener Beratungsangebote und die Qualifikation des Beraters verbessert und der Kunde somit befähigt werden, einen für seine Anwendungsbereiche geeigneten und qualifizierten Berater herauszufiltern.
- Ziel des Projektes ist es, dazu einen Beitrag zu leisten. Dafür wurden ein Kundenleitfaden für die Beraterauswahl sowie eine Vorlage für eine Beraterselbstauskunft entwickelt. Beide Tools beruhen unter anderem auf einer Kategorisierung und Beschreibung möglicher Bestandteile unterschiedlicher Beratungsprodukte.

Vorstellung der im Projekt entwickelten Tools (siehe Folien: Vorstellung Leitfaden)

- Die Tools wurden im Projekt als Excel-Anwendungen entworfen und im Workshop kurz vorgestellt. Zusätzlich wurde den Teilnehmern eine mögliche Oberfläche für eine Online-Variante des Kundenleitfadens präsentiert.

Ergebnisse erste Diskussionsrunde: Optimierung und Weiterentwicklung

Der vorgestellte Projektansatz als Vorschlag für ein prinzipielles Vorgehen bietet viele Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung und Optimierung. Die Teilnehmer waren aufgefordert, in zwei Gruppen zu diskutieren, wie (ausgehend von einer Online-Variante der Tools) zusätzliche Mehrwerte geschaffen werden können, wie die Benutzerfreundlichkeit sichergestellt werden kann und welche Akteure bei der Weiterentwicklung mit einbezogen werden müssen. Im Anschluss wurden die Ergebnisse in der gesamten Gruppe zusammengetragen, vorgestellt und diskutiert:

Was sind die aktuellen Mehrwerte des Tools?	Wie können zusätzliche Mehrwerte geschaffen werden?		Was müsste bei der Gestaltung und Umsetzung berücksichtigt werden, damit das Tool benutzerfreundlich wird?	Welche Akteure müssten bei der Weiterentwicklung aktiv mitwirken?
	„Must-have“	„Nice-to-have“		
Automatisierung/ Zeitersparnis	Anforderungen priorisieren (Muss-/Kann Anforderungen)	Freie Kapazitäten der Berater abfragen*	Bei Verknüpfung mit Beraterverzeichnis: Max. Anzahl an Beratern als Output, Eingrenzung ermöglichen	Usability-Tests mit Anwendern durchführen
Besseres Matching von Berater und Kunde	Berateranfrage aus dem Tool heraus ermöglichen	Preis/Stundensätze <u>nicht</u> abbilden da individuell von Projekt abhängig	Abkürzungen einbauen („früher aussteigen“) - siehe auch: Mehrere Anwendungstiefen ermöglichen	Fachverbände, Berater & Anwender Designer, Programmierer BAFA, Dena
Zwei Wege (Leitung des Kunden über Zielstellungen oder Produkte)	Nicht zu komplex gestalten/ klare Navigation im Tool	Transnationale Angebote abbilden	Beispiel für anderes Informations-Tool: Stromvermarktungstool der Energieagentur NRW	Verbreitung bereits in der Entwicklung starten + Feedback schon in der Entwicklung einholen
schafft Bewusstsein über Bedürfnisse beim Kunden	Web-Anwendung so	App Erweiterung Image Film	Keine Sackgassen einbauen	Top-Down Verbreitung durch zentralen Akteur

Mit * gekennzeichnete Vorschläge wurden teils kontrovers diskutiert.

	einfach wie möglich darstellen			
Bietet Sicherheit für den Kunden/ Zeigt dem Kunden die verschiedenen Möglichkeiten auf	Mehrere Anwendungstiefen ermöglichen	Soziale Kompetenz abbilden*		

Ergebnisse zweite Diskussionsrunde: Verbreitung

Um die Projekttools in die Verbreitung zu bringen, müssen die richtigen Akteure eingebunden werden. In der zweiten Diskussionsrunde waren die Teilnehmer aufgefordert, in zwei Gruppen zu diskutieren, welche Akteure für die Verbreitung besonders geeignet sind und wie diese gelingen kann. Im Anschluss wurden die Ergebnisse in der gesamten Gruppe zusammengetragen, vorgestellt und diskutiert:

Welche Akteure sind für die Verbreitung ungeeignet?	Welche Akteure sind für die Verbreitung besonders geeignet? Warum?	Welche Motive könnten diese Akteure haben, das Tool zu verbreiten?	Wie schafft man Seriosität?	Welche Risiken bestehen bei der Verbreitung?
„Ungeeignete“ Akteure sollten nicht die ersten sein, die das Tool verbreiten, können später aber durchaus auch dazu beitragen	Auf so viele neutrale Beine wie möglich stellen/ Verbreitung ist von Trägerschaft zu unterscheiden.	Service für (Verbands-) Mitglieder	Pflege durch Universität/ wiss. Institut	Keine kontinuierliche Finanzierung (Kostenloses Tool für Berater und Beratende*)

Mit * gekennzeichnete Vorschläge wurden teils kontrovers diskutiert.

Energieberaternetzwerke*	IHKs	Direktes Vertriebsinteresse (Berater)	Öffentliche Förderung	Keine Neutralität, Fehlende Akzeptanz
Energieberater*	Anwender-Firmen als Botschafter	Sensibilisierung des Kunden (Berater/ Zertifizierer)	Feedback Button und Bearbeitung des Feedback	Zu frühe Verbreitung (noch nicht ausgereift)
Energieversorger*	Anwenderverbände: Z.B. BVMW, Mittelstandsverband	Eigene Entlastung / Hilfe zur Selbsthilfe (Berater/ Zertifizierer)	Bei Verknüpfung mit Beraterverzeichnis: Bewertung der Berater ermöglichen	Zu späte Verbreitung (Gelegenheitsfenster geschlossen: aktuelle Energieauditverpflichtung)
Hersteller*	Banken		Gütesiegel*	Fehlende Professionalität bei der Abwicklung
	Neuer Akteur (z.B. Gütegemeinschaft)			Fehlendes regelmäßiges Marketing
	Versorger: BDEW/ VKU/ THÜGA/ EVU/ Stadtwerke*			Tool wird nicht wahrgenommen
	500 Energieeffizienznetzwerke			
	Weiterbildungseinrichtungen			
	BAFA, Dena, Energieagenturen, RKW			
	Zoll, VDI, HWK Mittelstandsinitiative			
	Google, Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn			

Anlagen:

20150626 3. Expertenworkshop_Einführung; 20150626 3. Expertenworkshop_Vorstellung Leitfaden

Mit * gekennzeichnete Vorschläge wurden teils kontrovers diskutiert.



Anlage 17 zum Abschlussbericht:

„Qualitätssicherung in der Energieberatung für Industrie und Gewerbe“

Empfehlungen für eine Kommunikations- und Multiplikationsstrategie

1. Ziel des Arbeitspaketes 4

Ziel des Projektes ist es, die Transparenz am Energieberatungsmarkt mit Hilfe der entwickelten Tools zu erhöhen. Dies setzt voraus, dass die Tools von Beratern und Anbietern angewendet werden. Um dies zu erreichen, müssen die Tools über geeignete Kanäle aktiv kommuniziert werden. Einen wichtigen Bestandteil des vierten Arbeitspaketes (Kommunikation und Verbreitung) bildete daher die Entwicklung einer Multiplikations- und Kommunikationsstrategie, welche folgende Fragen beantwortet:

- In welchen Schritten sollte die Einführung erfolgen? Wer soll bei der Kommunikation der Tools (zuerst) erreicht werden?
- Wie müssen die entwickelten Tools für die Kommunikation aufbereitet werden?
- Welche Akteure sind für die Kommunikation der Tools besonders geeignet?

2. Aktivitäten im Arbeitspaket 4

Im Rahmen des **dritten Expertenworkshops am 26. Juni 2015** wurden sowohl Vorschläge zur Optimierung und Weiterentwicklung der Tools als auch konkrete Hinweise zur Verbreitung gesammelt (siehe Anlagen 14-16). Auf Grundlage dieser Ergebnisse wurden unten stehende Empfehlungen für eine Multiplikations- und Kommunikationsstrategie entwickelt. Darüber hinaus wurden die zentralen Ergebnisse des Projektes in einer Broschüre zur öffentlichen Kommunikation der Projektergebnisse zusammengefasst (Anlage 18).

3. Ergebnisse des Arbeitspaketes 4 - Empfehlungen für eine Kommunikations- und Multiplikationsstrategie

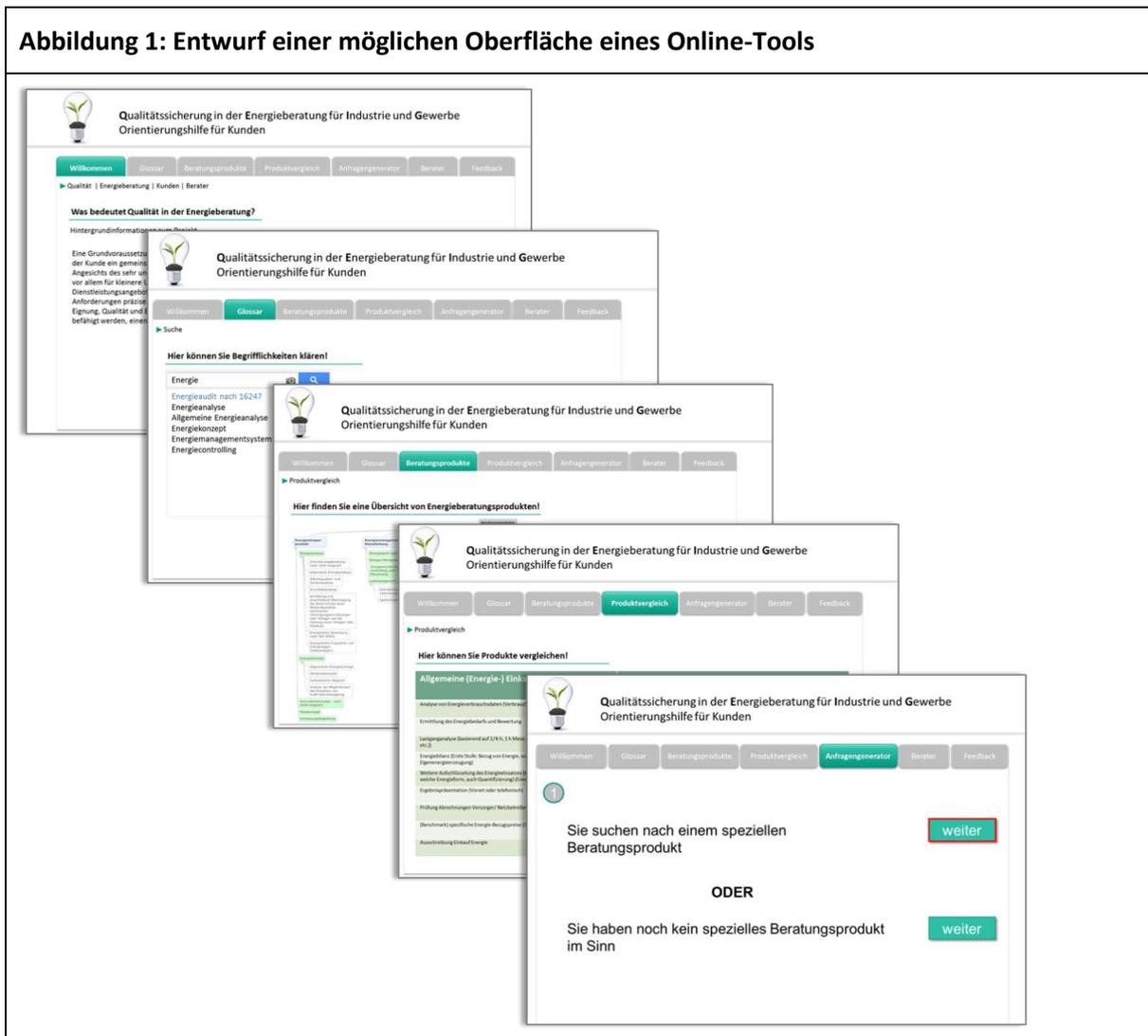
Wer soll bei der Kommunikation der Tools (zuerst) erreicht werden?

Für die Kommunikation und Verbreitung wird empfohlen, nach den in Abbildung 2 dargestellten Schritten zu differenzieren. Da die Akzeptanz der Berater für eine Auskunft nach einem einheitlichen Schema wesentlich davon abhängt, ob diese auch von den Kunden nachgefragt wird, sollte in einem ersten Schritt der **Kundenleitfaden** kommuniziert werden. Eine breite Anwendung des Kundenleitfadens und die Konfrontation der Berater mit den Abfrageparametern des Leitfadens in Kundenanfragen und Erstgesprächen erhöht dann auch auf Seite der Berater die Bereitschaft, ihre Auskunftspraxis anzupassen.

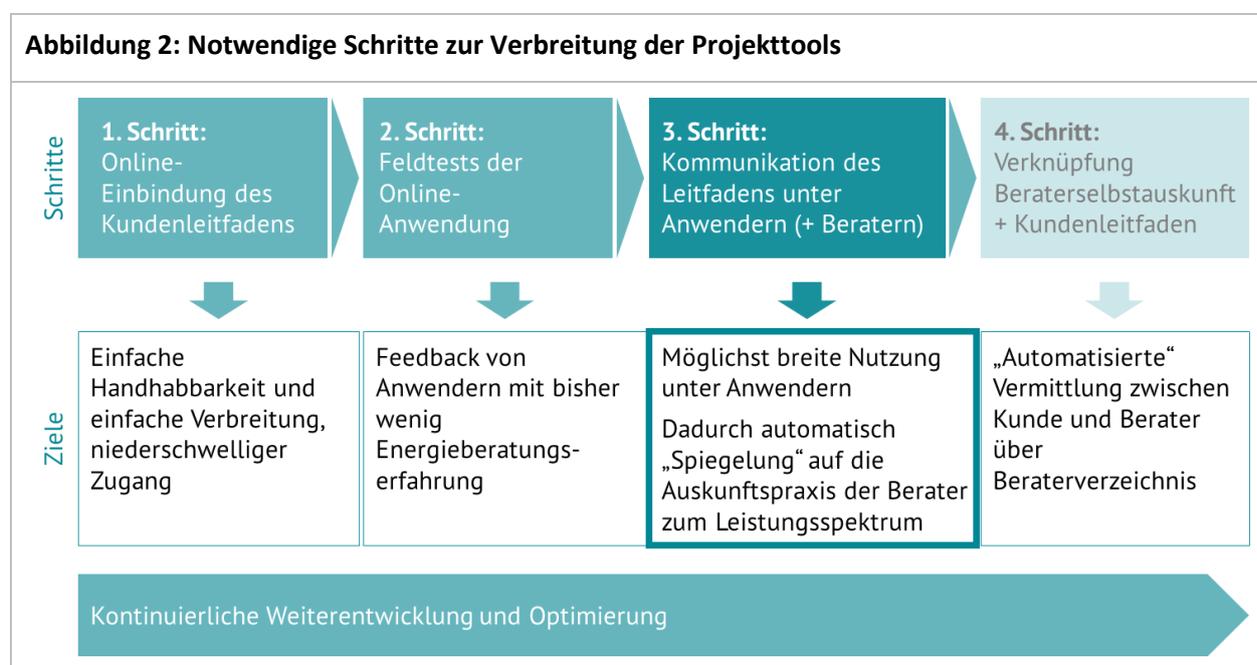
Wie müssen die entwickelten Tools für die Kommunikation aufbereitet werden?

Erste Voraussetzung für eine breite Anwendung des Kundenleitfadens ist eine benutzerfreundliche und einfache Oberfläche. Daher sollten die erarbeiteten Inhalte und die Struktur in einem übersichtlichen Online-Tool abgebildet werden. Entsprechend der im Excel-Tool angelegten Struktur kann der Kunde im Online-Tool seine Anforderungen an den Berater und gewünschte Beratungsschwerpunkte angeben. Außerdem erhält er Informationen zu möglichen Leistungsbestandteilen gewählter Beratungsprodukte oder wird ausgehend von einer Zielstellung zu einem spezifischen Beratungsprodukt geleitet (im Excel-Tool noch nicht vollständig integriert). Als Ergebnis der Abfrage erhält der Anwender ein druckfähiges Übersichtsblatt. Dieses kann er als Vorbereitung für die Beratersuche, die Berateranfrage und ein Erstgespräch mit verschiedenen Beratern nutzen. Ein erster an den Aufbau des Excel-Tools angelehnter struktureller Entwurf für eine mögliche Oberfläche eines solchen Online-Tools wurde im dritten Workshop vorgestellt (Abbildung 1).

Abbildung 1: Entwurf einer möglichen Oberfläche eines Online-Tools



Ein solches Online-Tool bildet eine bessere Voraussetzung als die aktuelle Excel-Anwendung, um mehr Unternehmen und auch solche, welche bisher keine oder wenig Erfahrung mit Energieberatungen gemacht haben, für Testdurchläufe zu gewinnen, da die Anwendung übersichtlicher, intuitiver und damit auch zeitsparender wird. In einem nächsten Schritt muss der Kundenleitfaden als Online-Anwendung unter Anwendern und auch Beratern kommuniziert werden, um eine möglichst breite Nutzung zu ermöglichen (Schritt 3 – Abbildung 2). Nachfolgend kann eine Verknüpfung des Leitfadens mit einem Beraterverzeichnis erfolgen. Der Kunde erhält dann nach Bearbeitung des Leitfadens Vorschläge für Berater aus dem Verzeichnis, welche seine Anforderungen erfüllen sollten (Schritt 4 – Abbildung 2).



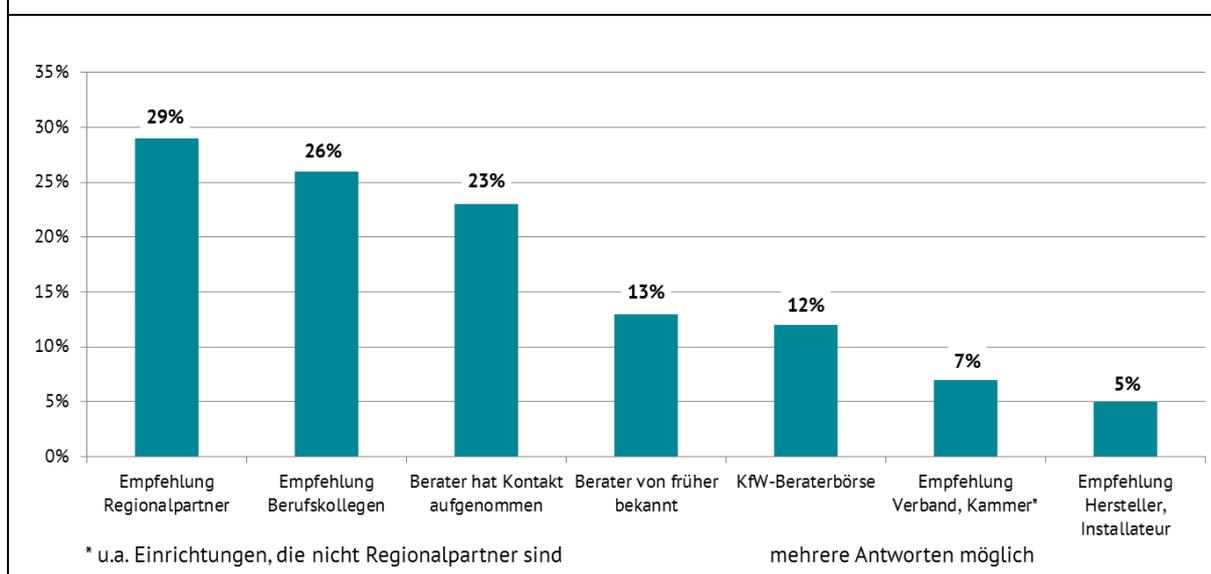
Neben der Kommunikation durch geeignete Akteure (siehe unten) hängt die Akzeptanz der Tools außerdem wesentlich davon ab, welcher Akteur das Tool zentral hostet, Feedback zum Tool entgegen nimmt und dieses regelmäßig aktualisiert. Denkbar wären, nach Einschätzung der Workshop-Teilnehmer, beispielsweise eine öffentliche Trägerschaft (z.B. durch das BAFA) und die gleichzeitige Pflege des Tools durch ein beauftragtes (wissenschaftliches) Institut. Eine solche Kombination könnte eine neutrale Kommunikation und gleichzeitig eine hohe fachliche Qualität der Pflege des Tools sicherstellen. Da das Tool möglichst kostenlos zur Verfügung gestellt werden sollte, um eine niederschwellige Nutzung zu garantieren, muss die Finanzierung der Entwicklung des Online-Tools sowie der kontinuierlichen Pflege des Tools über andere Wege ermöglicht werden. Neben eine Finanzierung durch Bundesmittel wäre eine Trägerschaft durch einen Verband oder eine Energieagentur denkbar.

Die folgenden Empfehlungen zur Kommunikation beziehen sich auf die Kommunikation des Kundenleitfadens als Online-Tool unter Anwendern (Schritt 3 in Abbildung 2).

Welche Akteure sind für die Verbreitung geeignet?

Die Organisation, welche den Kundenleitfaden in Schritt 1 als Online-Tool erstellt und verwaltet, sollte zwar eine zentrale Rolle bei der Kommunikation spielen, jedoch muss ihre Kommunikationsarbeit durch die weiterer Akteure unterstützt werden. Da sich das Tool insbesondere an kleine und mittlere Unternehmen aus dem Industrie- und Gewerbesegment richten, ist es wichtig, dass es von einem Akteur beworben wird, welcher einen guten und breiten Kommunikationszugang zu dieser Zielgruppe hat und von dieser als neutral und glaubwürdig angesehen wird. Gleichzeitig sollten insbesondere die Akteure eingebunden werden, welche aktuell wichtige Ansprechpartner für Unternehmen auf der Suche nach einem Energieberater sind. Die Ergebnisse der Befragungen unter Beratern und Anwendern im Rahmen dieses Projektes (siehe Anlage 3 und 4) ergaben, dass Kunden insbesondere über Seminare und Konferenzen aber auch Netzwerke und Multiplikatoren, wie beispielsweise Industrie und Handelskammern (IHK), Verbände, Steuerberater oder auch Regionalpartner der KfW¹ (IHK, Handwerkskammer (HWK), RKW, Förderbanken der Länder) auf einen Energieberater aufmerksam werden. Weiterhin spielen auch Datenbanken, Internetsuchmaschinen, Empfehlungen und die Kaltakquise der Berater eine wichtige Rolle. Ähnliche Ergebnisse ergab eine Befragung von Fraunhofer ISI/ IRESS unter Unternehmen, welche eine Förderung im Programm „Energieberatung Mittelstand“ in Anspruch genommen haben (Abbildung 3).

Abbildung 3: Ergebnisse der Evaluation des Programms „Energieberatung Mittelstand“: Wie haben Sie den Energieberater gefunden?



Quelle: Fraunhofer ISI/ IREES (2014): Evaluation des Förderprogramms Energieberatung im Mittelstand. Schlussbericht

Die Teilnehmer des dritten Expertenworkshops nannten insbesondere die Industrie- und Handelskammern sowie weitere Verbände der Anwenderunternehmen wie z.B. der Bundesverband

¹ Das Programm „Energieberatung Mittelstand“ wurde bis Ende 2014 über die KfW abgewickelt. Dabei mussten die Anträge beim jeweiligen KfW-Regionalpartner eingereicht und einer ersten Prüfung unterzogen werden. Das neue Verfahren über das BAFA sieht keine Regionalpartner mehr vor.



mittelständische Wirtschaft - der Unternehmensverband Deutschlands e.V./ der Mittelstandsverbund als wichtige Multiplikatoren. Diese Akteure haben einen sehr breiten Zugang zu der Zielgruppe und insbesondere damit auch zu Unternehmen, welche sich in der Vergangenheit noch nicht mit dem Thema Energieberatung befasst haben. Interesse dieser Akteure ist es, ihren Verbandsmitgliedern gute Verbandsdienstleistungen anbieten zu können. Die Kommunikation (und ggf. auch Trägerschaft) eines solchen Tools erweitert das Serviceangebot eines Verbandes. Darüber hinaus sind regionale Energie- und Klimaagenturen wichtiger Ansprechpartner für das Thema Energieeffizienz in Bundesländern und Regionen. Sie bieten teilweise selbst Energieberatungen an (z.B. Initialberatungen der Energieagentur NRW), entwickeln und verbreiten Informationen und Tools (z.B. webbasierten Energiemanagementsystems mod.EEM) oder zertifizieren Berater und betreiben eigene Beraterdatenbanken (z.B. Sächsische Energieagentur).

Gleichzeitig ist es notwendig, die Tools durch den Bund und die Länder zu bewerben, welche Förderung für Energieberatungen in Unternehmen anbieten, da hier Kontakte mit zahlreichen Unternehmen entstehen, welche auf der Suche nach einem geeigneten Energieberater sind. Auf Bundesebene werden Energieberatungen (Energieaudit nach DIN EN 16247-1) für KMU im Programm „Energieberatung Mittelstand“ gefördert. Zuständige Bewilligungsbehörde für das Programm ist das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA). Darüber hinaus ist das BAFA auch zuständige Behörde für die Abwicklung des Nachweisverfahrens bei der Energieauditverpflichtung für große Unternehmen nach Energiedienstleistungsgesetz und zuständig auch für weitere Förderprogramme mit Energieberatungselementen (Förderung von Energiemanagementsystemen, Förderung von Querschnittstechnologien). Das BAFA ist damit zentraler Ansprechpartner für zahlreiche Unternehmen auf der Suche nach einem Energieberater. Es führt eine Liste von Energieauditoren, welche für ein Energieaudit für große Unternehmen nach Energiedienstleistungsgesetz zugelassen sind und die dem BAFA untergeordnete Bundesstelle für Energieeffizienz führt zusätzlich eine öffentliche Liste von Energiedienstleistern. Darüber hinaus sollten auch Energie- und Klimaschutzagenturen eingebunden werden. Als nationale Energieagentur führt die Deutsche Energieagentur (dena) die dem Programm Energieberatung Mittelstand zugeordnete Energieberaterliste.

Welche Akteure sind für die Verbreitung weniger geeignet?

Als weniger geeignete Akteure wurden im Expertenworkshop von einigen Teilnehmern Anbieter von Energieberatungsdienstleistungen und ihre Verbände genannt. Anbieter können über ihre Vertriebskanäle den Kundenleitfaden bewerben und interessierte Unternehmen auf die Möglichkeiten des Leitfadens hinweisen. Ihnen fehle jedoch die notwendige Neutralität, um als alleiniger Multiplikator für die Tools aufzutreten. Anbieter sollten daher nicht die ersten Akteure sein, welche die Tools kommunizieren, können aber trotzdem einen wesentlichen Beitrag zur Verbreitung leisten. Für die Anbieter bietet die Kommunikation des Tools ein mögliches Hilfsmittel im Vertrieb. Gleichzeitig liegt es auch im Interesse der Anbieter, dass der Kunde für die unterschiedlichen Möglichkeiten der Beratung sensibilisiert und informiert wird und sie im Erstgespräch bereits auf eine Informationsgrundlage beim Kunden aufbauen können.



MARKT DER MÖGLICHKEITEN

Zusammenfassung der Ergebnisse des Projektes

QUALITÄTSSICHERUNG IN DER ENERGIE- BERATUNG FÜR INDUSTRIE UND GEWERBE

September 2015



HINTERGRUND UND ZIELSTELLUNG DES PROJEKTES

Das hier beschriebene Projekt wurde zwischen Juli 2014 und Juni 2015 durch die Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF), das Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK sowie die ÖKOTEC Energiemanagement GmbH durchgeführt. Mit dem Projekt soll ein Beitrag dazu geleistet werden, dass sich die Transparenz über Qualität und Bestandteile verschiedener Energieberatungsangebote im Industrie- und Gewerkekundensegment verbessert und Unternehmen die Suche nach einem geeigneten und qualifizierten Energieberater erleichtert wird. Wesentlicher Bestandteil des Projektes war die Erarbeitung eines Kundenleitfadens, mit dessen Hilfe der Kunde ein individuelles Anforderungsprofil erstellen und Beratungsangebote besser vergleichen kann. Gleichzeitig wurden Leistungsparameter für eine Selbstauskunft der Berater bzw. der Beratungsunternehmen entwickelt, durch welche eine Aussage über Umfang, Charakteristika und Qualität der Beratungsleistung getroffen werden kann. Kern beider Tools (Kundenleitfaden sowie Selbstauskunft) bildet eine Kategorisierung und Beschreibung von Beratungsprodukten. Dazu wurden diese in mögliche Leistungsbestandteile untergliedert. Das Projekt wurde durch drei Expertenworkshops mit Beratern und Anwendern begleitet.

AUSGANGSITUATION AM ENERGIEBERATUNGSMARKT

Energieberatungen gelten als etablierte Instrumente zur Realisierung von Energieeffizienz-Potenzialen. Sie werden im Programm „Energieberatung Mittelstand“ für KMU staatlich gefördert und sind sowohl für private Haushalte als auch für Unternehmen eine wichtige Hilfestellung, um Potenziale und Maßnahmen zu identifizieren und Umsetzungshemmnisse abzubauen. So wird auch im „Nationalen Aktionsplan Energieeffizienz“ (NAPE) der Bundesregierung vom Dezember 2014 der Energieberatung eine Schlüsselrolle zugewiesen:

„In ihrem Detaillierungsgrad diversifizierte, insbesondere auch niederschwellige, flächendeckend verfügbare und **qualitativ gute Energieberatung**, die auf die **Bedürfnisse der zu Beratenden eingeht**, ist ein Schlüsselement, um rentable Möglichkeiten der Energieeinsparung aufzuzeigen und Fehlinvestitionen zu verhindern.“¹

Laut einer Studie der Prognos AG, der Hochschule Ruhr West und des IFEU-Instituts aus dem Jahr 2013 leidet der Energieberatungsmarkt in Deutschland unter fehlender Zahlungsbereitschaft und mangelnder Transparenz beim Kunden hinsichtlich verschiedener Beratungsformen, fehlendem Schutz des Begriffes und unzureichender Qualitätssicherung.² Qualitätssicherung bei Energieberatungen und die Stärkung des Vertrauens in eine qualifizierte Beratung sind daher auch ausdrückliche Zielstellungen des NAPE.

Zu Beginn des Projektes durchgeführte Interviews mit Beratern und Kunden bestätigten diese Marktdefizite. Die Befragung auf Anwenderseite ergab, dass die Auswahl von guten Beratern schwierig, der Markt intransparent und viele Berater in den Augen der Kunden zum Teil ungeeignet seien. Gleichzeitig unterstrichen die Berater, dass die Kunden meist nur sehr vage Vorstellungen von Ablauf, Inhalten, Umfang und Tiefe einer Beratungsleistung hätten und sie in der Konsequenz Anforderungen und Erwartungen an die Beratung in der Regel nicht präzise formulieren könnten. Bevor ein Kunde in der Lage sei, einen geeigneten Berater auszuwählen, müsse er mindestens Motiv und Ziel der Beratung sowie, wenn möglich, auch die gewünschte Beratungstiefe und den Untersuchungsgegenstand genauer definieren können.

1 BMWi (2014): Mehr aus Energie machen. Nationaler Aktionsplan Energieeffizienz, Dezember 2014

2 Prognos AG/ IFEU Institut/ Hochschule Ruhr-West (2013): Marktanalyse und Marktbewertung sowie Erstellung eines Konzeptes zur Marktbeobachtung für ausgewählte Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz

MÖGLICHE ANSATZPUNKTE FÜR QUALITÄTSSICHERUNG

Bereits die Beschreibung der Marktsituation macht deutlich, dass Qualitätssicherung kein einseitiger Prozess ist. Die Qualität einer Leistung wird nicht nur durch deren Eigenschaften sondern auch durch die Anforderungen des Nutzers bestimmt. Dies spiegelt auch die Qualitätsdefinition nach DIN EN ISO 9004:2009³ wieder:

„Qualität ist die Gesamtheit von **Eigenschaften und Merkmalen** eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur **Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse** beziehen“.

Qualität zu bewerten, setzt demnach zwei Dinge voraus: Zunächst müssen die Eigenschaften und Merkmale eines Produktes erfasst und beschrieben werden. Gleichzeitig muss der Kunde wissen, was er von dem Produkt oder der Dienstleistung erwartet. Nur wenn die individuellen Anforderungen des Kunden den Eigenschaften des Produktes oder der Dienstleistung gegenübergestellt werden können, lässt sich die Qualität bewerten. Im Sinne dieser Definition kann die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung kaum unabhängig von der Frage der **Eignung** betrachtet werden.

Dienstleistungen bergen dabei im Vergleich zu greifbaren Produkten besondere Herausforderungen. Sie sind **simultan, immateriell und in besonderem Maße kundenbezogen**. Aus der Simultanität folgt, dass die Qualität erst beurteilt werden kann, wenn die Dienstleistung bereits erbracht wurde. Immateriell bedeutet, dass Eigenschaften und damit auch die Qualitätsmerkmale der Dienstleistung schwerer zu beschreiben sind, als bei einem Produkt. Hinzu kommt, dass Dienstleistungen oft auf unterschiedliche Kundenanforderungen zugeschnitten werden und sich damit nur begrenzt standardisieren lassen. Ein „guter“ Berater, welcher standardisierte Mindestanforderungen erfüllt, ist damit nicht immer auch ein geeigneter Berater. Kann der Kunde die Leistungen des Beraters aber nur unzureichend erfassen und bewerten, besteht auf Dienstleistungsmärkten die Gefahr, dass günstigere Angebote mit schlechterer Qualität solche mit hoher Qualität vom Markt verdrängen.

Um zu erfassen, welche Qualitätsanforderungen an einen Berater gestellt werden sollten, ist eine strukturierte Betrachtung in den drei gängigen **Qualitätsdimensionen**⁴ hilfreich:

1. **Potenzialqualität:** Was bringt der Berater an technischen, personellen und persönlichen Kapazitäten mit?
2. **Prozessqualität:** Wie wird die Qualität des Beratungsprozesses und des Projektmanagements sichergestellt?
3. **Ergebnisqualität:** Wird das Ziel erreicht und wie werden die Ergebnisse vermittelt?



3 DIN EN ISO 9004: Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein Qualitätsmanagementansatz

4 Qualitätsdimensionen nach Bruhn, M. (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden, 7. Auflage

Um in diesen drei Dimensionen die Qualität der Beratung sicherzustellen, wurden in den Expertenworkshops des Projektes **drei Ansatzpunkte** diskutiert (siehe Abbildung 1), welche die drei Qualitätsdimensionen unterschiedlich abdecken (siehe Abbildung 2):

1. Ein sehr gängiger Ansatzpunkt der Qualitätssicherung ist die **externe Prüfung** von standardisierten Mindestanforderungen an die Beratung und den Berater.

- Ein solches Prüfsystem kann sicherstellen, dass der Berater gewisse technische und allgemeine berufliche Grundqualifikationen mitbringt, welche sich in allen drei Dimensionen positiv auswirken.
- Unzureichend abgedeckt wird jedoch die Frage der individuellen Eignung, da eine Standardisierung von Anforderungen bei sehr heterogenen Ansprüchen an die Beratung nur begrenzt möglich ist. Eine Differenzierung des Prüfsystems in unterschiedliche Qualifikationskategorien wäre zwar denkbar, jedoch auch mit größerem Aufwand verbunden.
- Ein Prüfsystem kann aufwändig und kostenintensiv sein.

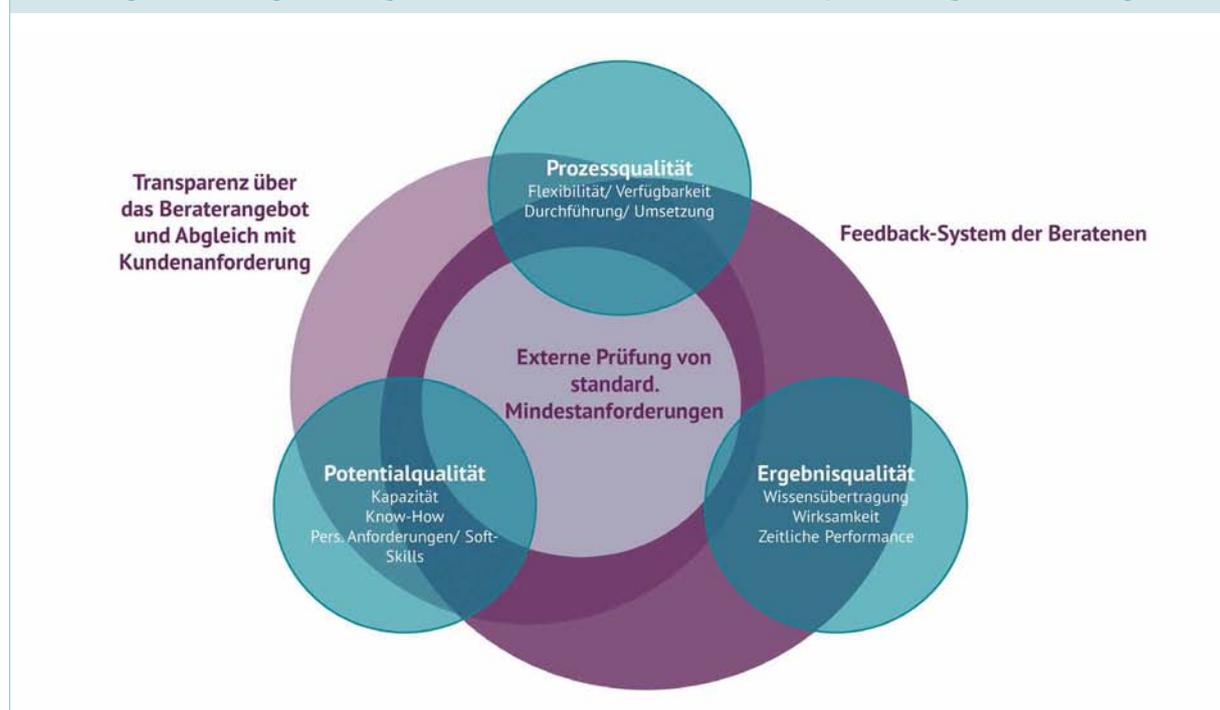
2. Weiterer wichtiger Ansatzpunkt ist die **Bewertung durch den Kunden**, in welcher dieser das Ergebnis einer durchgeführten Beratung mit seinen Erwartungen abgleicht.

- Ein Kunden-Feedback kann eine gute Aussage über die Zufriedenheit mit dem Ergebnis, dem Beratungsprozess und den persönlichen Eigenschaften des Beraters (Soft-Skills) treffen.
- Hierbei ist jedoch zu beachten, dass Unternehmen sehr unterschiedliche Erwartungen an eine Beratung haben können und daher auch die Frage der individuellen Eignung durch ein Feedbacksystem nicht in jedem Falle beantwortet werden kann.

3. Dritter Ansatzpunkt ist der **strukturierte Abgleich von Beraterleistungen und Qualifikationen mit den Anforderungen des Kunden**.

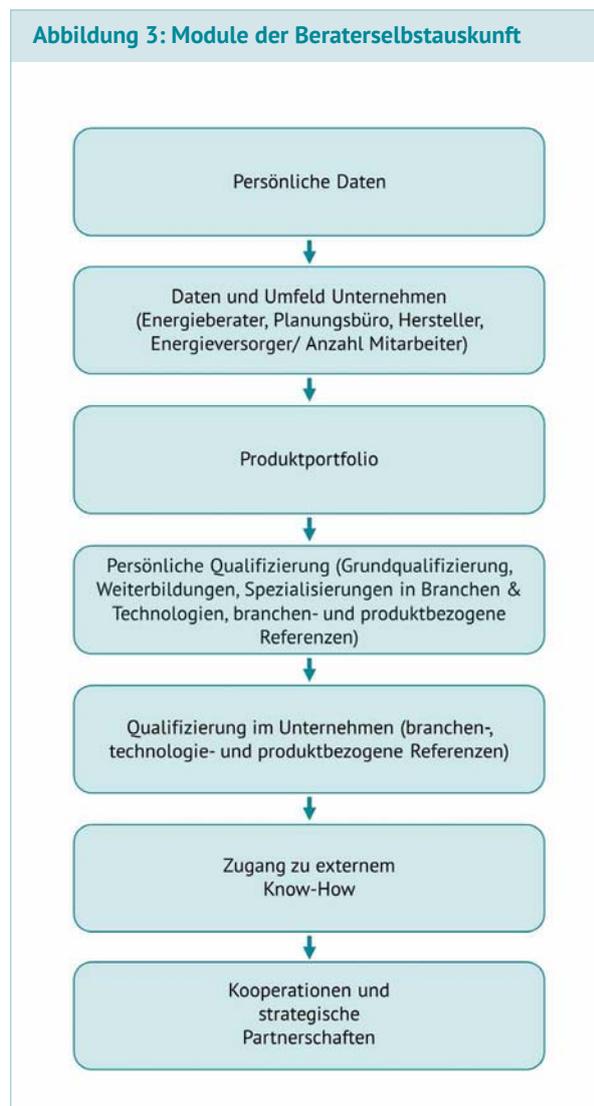
- Voraussetzung ist hierbei einerseits die maximale Transparenz über das Angebotsspektrum und andererseits ein Bewusstsein der Kunden für die eigenen Anforderungen.
- Die Schaffung von Transparenz über das Angebot und die Qualifikationen des Beraters sowie ein strukturierter Abgleich mit den Anforderungen des Kunden bieten insbesondere in Bezug auf die Bewertung des Potenzials des Beraters einen Mehrwert, setzen jedoch auch voraus, dass der Kunde seine Anforderungen präzise definieren und entsprechend die Eignung des Beraters prüfen kann.
- Mehr Transparenz ersetzt kein Kunden-Feedback und auch keine externe Prüfung der eigenen Angaben des Beraters. Die drei Ansatzpunkte müssen sich daher ergänzen.

Abbildung 2: Abdeckung der drei Qualitätsdimensionen durch die drei Ansatzpunkte zur Qualitätssicherung



ANSATZPUNKT UND ERGEBNISSE DES PROJEKTES

Abbildung 3: Module der Beraterselbstauskunft



Der Energieberatungsmarkt ist insbesondere im Industrie- und Gewerkekundensegment durch eine große Heterogenität der Angebote gekennzeichnet. Gleichzeitig sind auch die Anforderungen der Unternehmen an eine Beratung komplexer, individueller und schwieriger zu standardisieren als bei privaten Haushalten. Die individuelle Eignung eines Beraters gewinnt damit auch gegenüber dem Haushaltskundensegment an Bedeutung. Somit hängt die Qualität einer Beratungsleistung stark von dieser Eignung ab. Im vorliegenden Projekt wurde daher Fokus auf den dritten oben genannten Ansatzpunkt und damit die **Schaffung von Transparenz über das Beraterangebot und die Sensibilisierung des Kunden für die Möglichkeiten und Facetten der Beratung** gelegt.

Im Rahmen des Projektes wurden den drei oben dargestellten Qualitätsdimensionen konkrete Anforderungen an einen Berater zugeordnet, welche eine Aussage über dessen Eignung treffen können. Auf dieser Grundlage wurde ein Schema für eine **Selbstauskunft der Berater** entworfen und in eine Excel-Anwendung integriert. Die Module der Selbstauskunft sind in Abbildung 3 dargestellt.

Damit der Kunde die Beraterselbstauskunft richtig anwenden kann, muss er sich seiner eigenen Anforderungen bewusst sein und gleichzeitig einen Überblick über die Möglichkeiten und Inhalte unterschiedlicher Beratungsangebote haben. Daher wurde gleichzeitig auch ein **Kundenleitfaden** für die Beraterauswahl entwickelt, welcher wesentliche Elemente der Beraterselbstauskunft aufgreift. Dieser Leitfaden wurde als Fragebogen für den

Kunden gestaltet (siehe Abbildung 6) und ebenfalls in eine Excel-Anwendung integriert. Der Kunde ist aufgefordert, seine Anforderungen an den Berater und die gewünschten Beratungsschwerpunkte anzugeben. Außerdem erhält er Informationen zu möglichen Leistungsbestandteilen der von ihm ausgewählten Beratungsprodukte oder wird ausgehend von einer Zielstellung zu einem spezifischen Beratungsprodukt geleitet.

Beide Tools können unabhängig voneinander genutzt werden, sind jedoch inhaltlich aufeinander abgestimmt. Legen mehrere Berater einem Kunden eine nach dem vorgegebenen Schema ausgefüllte Selbstauskunft vor, kann der Kunde seine Ergebnisse aus dem Kundenleitfaden als „Schablone“ auf die Auskunft legen und die Leistungen des Beraters mit seinen Anforderungen abgleichen. Als zusätzliche Informationsseiten für Kunde und Berater bieten beide Tools eine Übersicht der abgebildeten Beratungsprodukte sowie ein Glossar.

Die sowohl in der Beraterselbstauskunft als auch im Kundenleitfaden abgebildete **Produktkategorisierung** bildet den Kern der Tools (siehe Abbildung 4). In der Beraterselbstauskunft kann der Berater für das Unternehmen oder die eigene Person angeben, welche Beratungsprodukte abgedeckt werden und wie viele Referenzen zu diesen Produkten vorliegen. Wählt der Kunde im Kundenleitfaden ein Produkt aus, erhält er eine Übersicht über mögliche Sonderformen sowie mögliche Leistungsbestandteile und kann auf einem gesonderten Blatt auch unterschiedliche Produkte mit ihren Leistungsbestandteilen gegenüberstellen und vergleichen.

Abbildung 4: Beispielhafter Auswahlpfad in der Produktkategorisierung

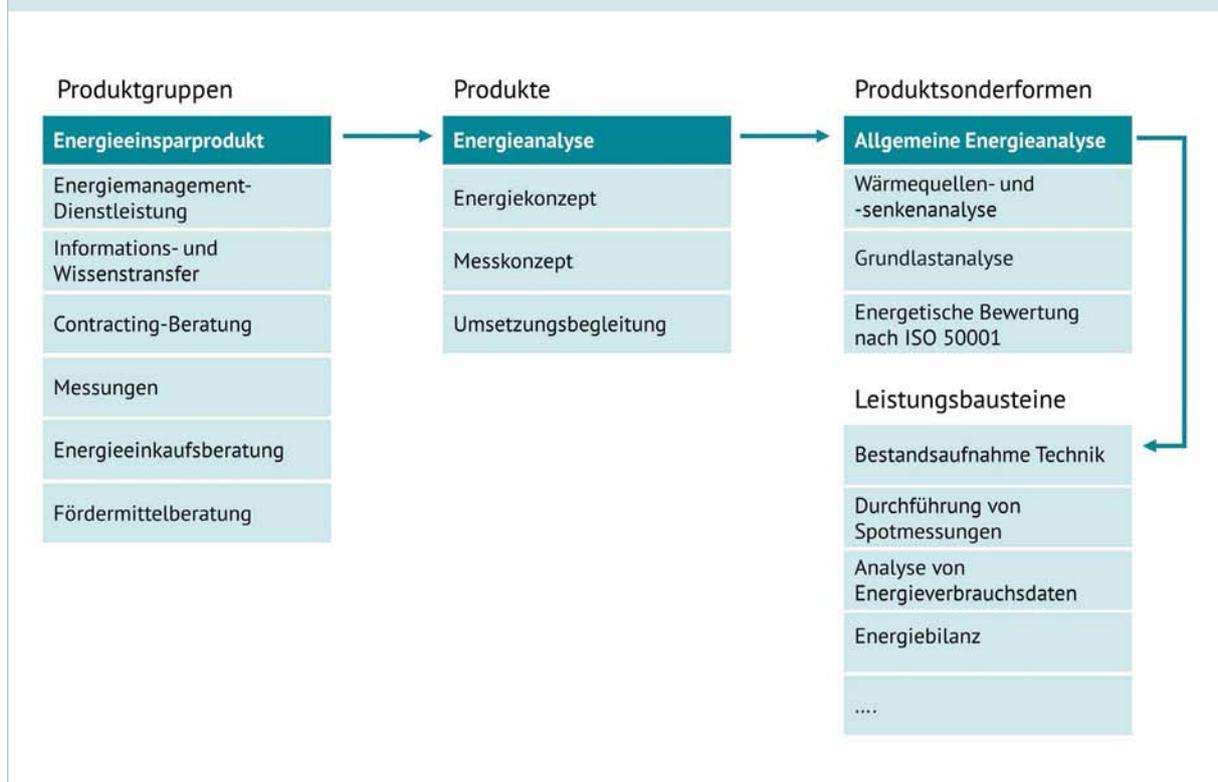
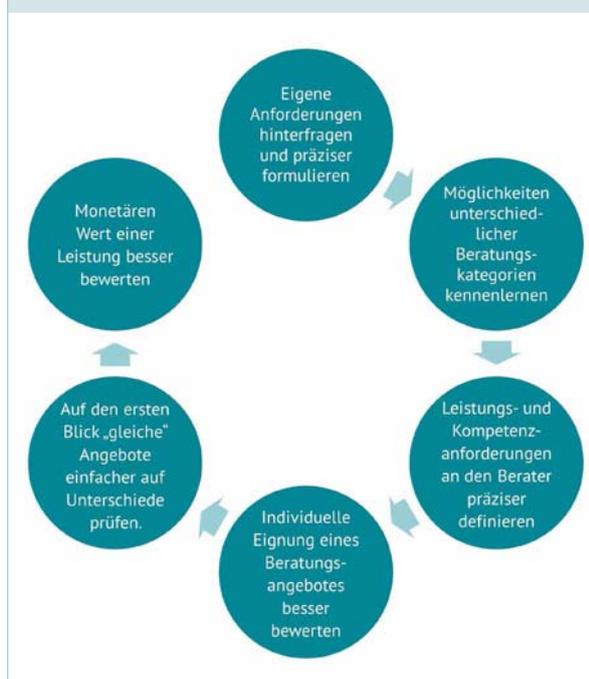
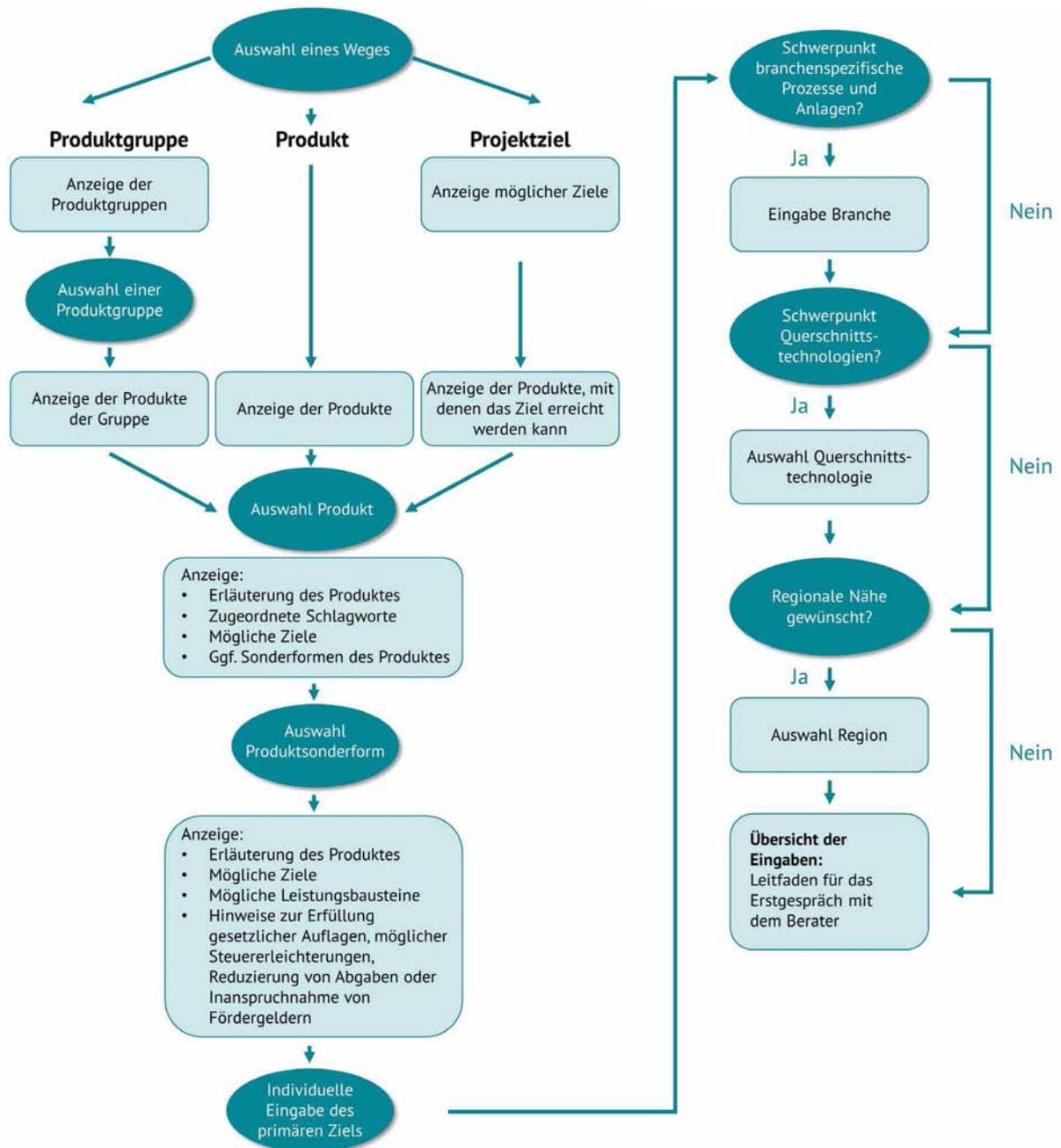


Abbildung 5: Mehrwerte der entwickelten Tools aus Kundensicht



Für den Kunden bietet die Anwendung des Kundenleitfadens diverse Mehrwerte. So führen insbesondere die Abfrage der Ziel- oder Produktvorstellung und die individuelle Zielformulierung dazu, dass die eigenen Anforderungen an die Beratung präzisiert und auch hinterfragt werden. Die Produktbeschreibungen und die Information über mögliche Leistungsbausteine der Produkte schaffen nicht nur einen Überblick über die unterschiedlichen Möglichkeiten und Facetten einer Energieberatung, sondern ermöglichen es dem Kunden auch, seine Leistungs- und Kompetenzanforderungen an den Berater präziser zu formulieren. Auf dieser Grundlage kann er dann auch die individuelle Eignung eines Beratungsangebotes besser beurteilen. Die Erläuterung der möglichen Leistungsbestandteile vereinfacht es außerdem, auf den ersten Blick sehr ähnliche Leistungsangebote von Beratern auf Unterschiede zu prüfen. Somit lässt sich der monetäre Wert eines Leistungsangebots besser bewerten.

Abbildung 6: Schematische Darstellung der Elemente des Kundenleitfadens

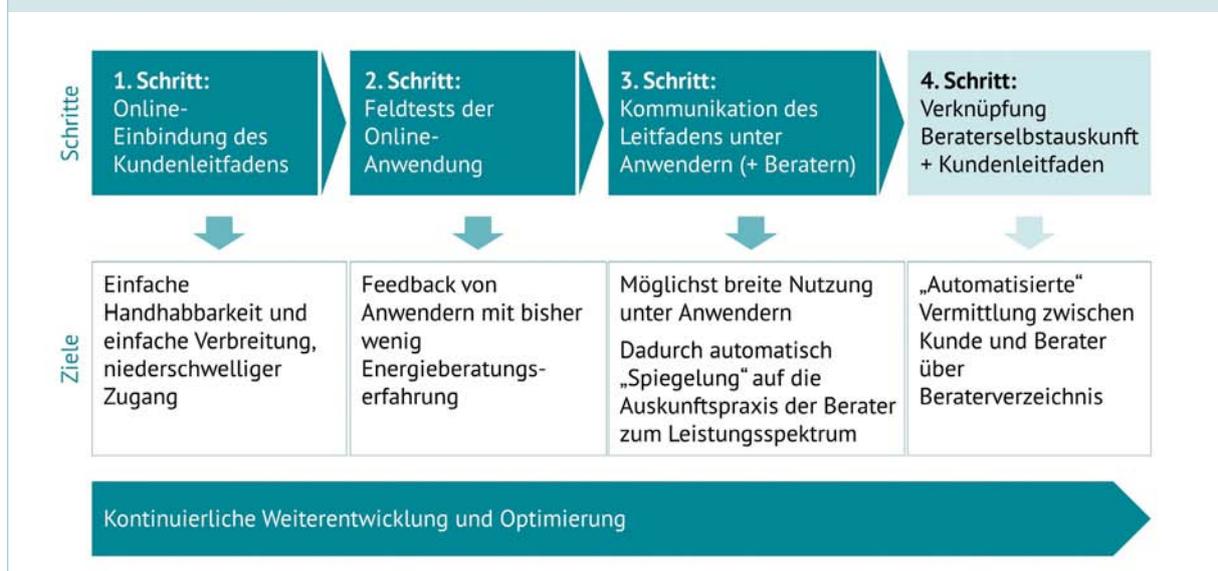


NÄCHSTE SCHRITTE

Um den Kundenleitfaden in die Anwendung zu bringen, muss ein niederschwelliger Einstieg und eine benutzerfreundliche Handhabung garantiert werden. Die aktuelle Darstellung der Tools in Excel bildet die Inhalte und die Struktur ab, erfüllt diese Anforderungen jedoch nicht in ausreichendem Maße:

1. Erster Schritt sollte es daher sein, die erarbeiteten Inhalte und die Struktur in einem einfachen und übersichtlichen Online-Tool abzubilden.
2. Die Online-Anwendung sollte dann von Anwendern mit bisher wenig Energieberatungserfahrung getestet und anschließend entsprechend optimiert werden.
3. In einem nächsten Schritt muss der Leitfaden unter Anwendern und auch Beratern kommuniziert werden, um eine möglichst breite Nutzung zu ermöglichen. Die breite Anwendung des Tools unter Anwendern und die Nutzung der Ergebnisse für Beratergespräche und Berateranfragen führen dann im Idealfall auch dazu, dass Berater sich in ihrer Auskunftspraxis an den Leistungsparametern und Produktkategorisierungen orientieren.
4. In einem letzten Schritt kann eine Verknüpfung des Leitfadens mit einem Beraterverzeichnis erfolgen. Der Kunde erhält dann nach Durcharbeitung des Leitfadens Vorschläge für Berater aus dem Verzeichnis, welche seine Anforderungen erfüllen sollten. Begleitend zur Umsetzung und Verbreitung des Online-Tools muss das Tool basierend auf dem Feedback der Anwender (Kunden und Berater) kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden. Als ergänzende Maßnahme zur Qualitätssicherung wäre eine externe Prüfung der Angaben der Berater im Verzeichnis denkbar.

Abbildung 7: Notwendige Schritte zur Verbreitung der Projekttools



IMPRESSUM