



**TRADING
HUB
EUROPE**
keep in balance

**Ergebnisse der VHP-Marktkonsultation 2023
Juli 2023**



Ablauf der VHP-Marktkonsultation

Zielsetzung

- Abfrage der Kundenzufriedenheit rund um die Services zum VHP
- Ableitung von Weiterentwicklungsmaßnahmen

Ablauf der Marktkonsultation

- Versand von Marktinformationen sowie Pressemitteilung
- Abfrage über Online-Umfragetool

Zeitraum

- Startdatum: 12. Juni 2023
- Enddatum: 23. Juni 2023

Teilnehmer

- 41 (davon haben 6 Teilnehmer der Veröffentlichung nicht zugestimmt)

Zusammenfassung der VHP-Marktkonsultation

VHP-Portal, VHP-System und Service

- Im Rahmen der Kundenbetreuung und dem -support gibt es fast ausschließlich zufriedene Befragte
- Alle Befragten sind mit der Verfügbarkeit des VHP-Portals und des VHP-Systems zufrieden
- Es liegen Vorschläge zur Weiterentwicklung des VHP-Portals vor

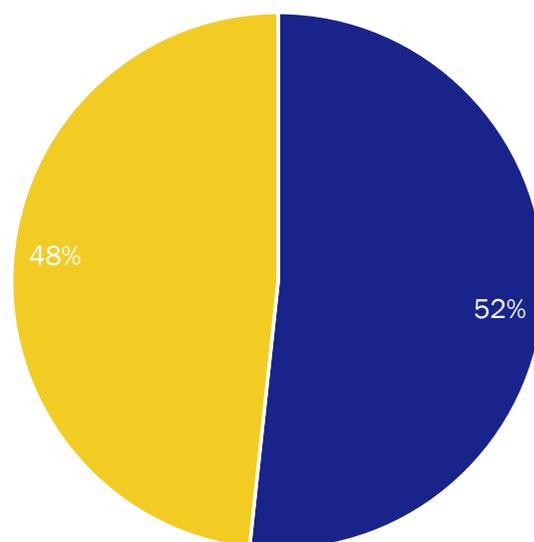
Detailauswertung der Umfrage

Hinweis:

Bei Fragen mit Freitext-Antworten werden Auszüge der Antworten sowie sinngemäß umformulierte Antworten dargestellt.



Wie zufrieden sind Sie als VHP-Nutzer mit der Erreichbarkeit der THE-Abteilungen bei Fragen zum VHP?



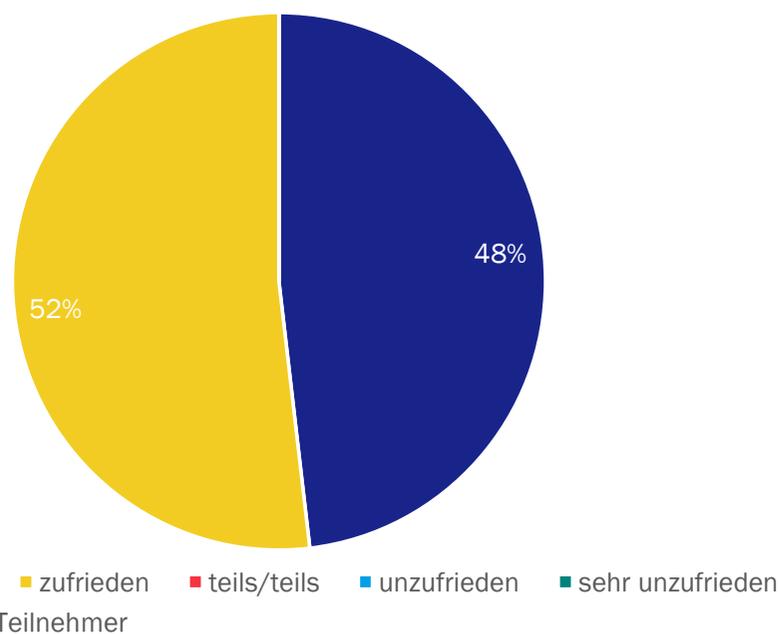
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 6 Teilnehmer

Alle Teilnehmer sind sehr zufrieden bzw. zufrieden mit der Erreichbarkeit der THE-Abteilungen bei Fragen zum VHP

Möchten Sie Ihre o.g. Bewertung zur Erreichbarkeit näher erläutern?

- Das VHP-Portal ist jederzeit erreichbar und die Informationen zum Matching-Status sind sehr übersichtlich dargestellt
- Wenn man Hilfe benötigt hat, wurde bislang stets zügig und erfolgreich weitergeholfen
- Bis jetzt wurden alle Anfragen zeitnah beantwortet
- Die Abteilungen der THE sind sehr gut zu erreichen, freundlich und professionell
- Stets gute Erreichbarkeit und Hilfsbereitschaft
- Die mobile Version des VHP-Portals ist wunderbar nutzbar, was vieles vereinfacht
- Gute Erreichbarkeit per Telefon und auf der E-World

Wie zufrieden sind Sie als VHP-Nutzer mit der Unterstützung durch die THE-Abteilungen bei Fragen zum VHP?



Alle Teilnehmer sind zufrieden bzw. sehr zufrieden mit der Unterstützung durch die THE-Abteilungen bei Fragen zum VHP

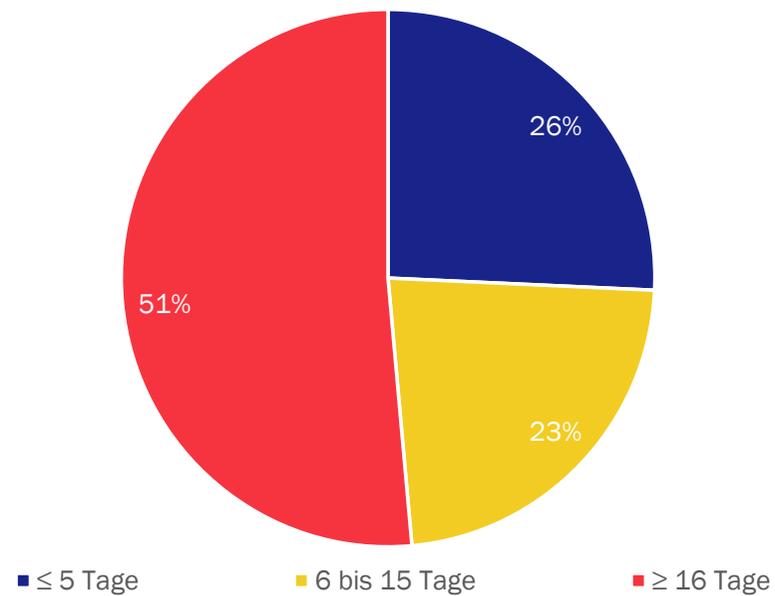
Möchten Sie Ihre o.a. Bewertung zur Unterstützung durch die THE näher erläutern?

- Die Erreichbarkeit ist sehr gut und die Abteilungen der THE sind freundlich und professionell
- Es ist manchmal aufwendig, in Kürze die richtigen Ansprechpartner zu finden

Welche Maßnahmen würden Ihre Zufriedenheit mit den THE-Abteilungen in Bezug auf den VHP steigern?

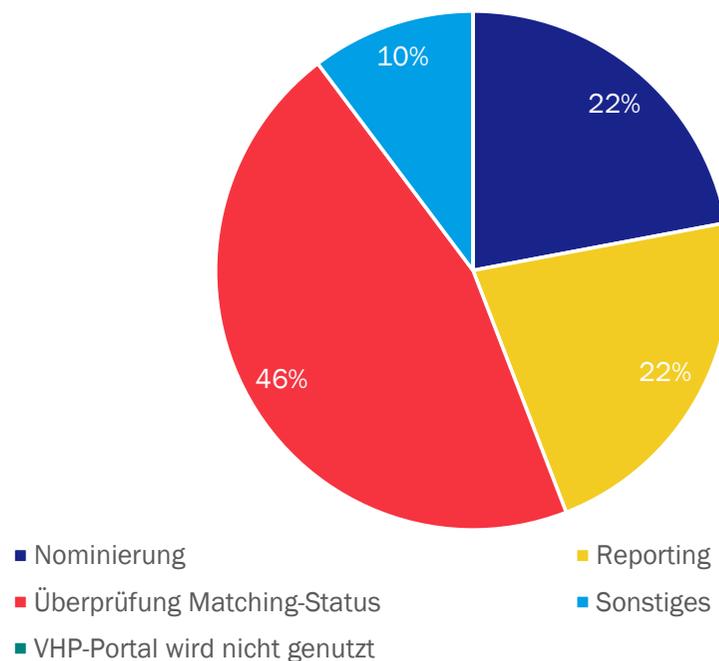
- Live-Chat bei Fragen
- Informationen über neue geplante Projekte, bspw. zur Idee des leitungsgebundenen Wasserstoffes bzw. der Zumengung, Biogas Erhöhung etc.

Wie viele Tage im Monat nutzen Sie das von THE angebotene VHP-Portal?



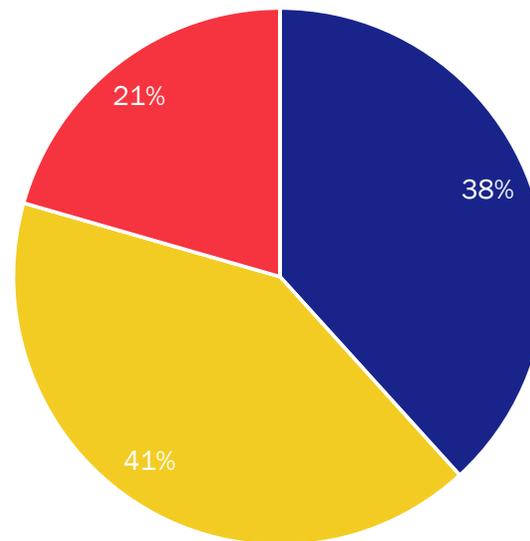
74% der Teilnehmer nutzen das Portal regelmäßig

Wofür nutzen Sie das von THE angebotene VHP-Portal?



Das VHP-Portal wird überwiegend zur Überprüfung des Matching-Status genutzt. Als „Sonstige“ Nutzungsmöglichkeiten wurden „Nominierungen bei technischen Problemen“ und „Überprüfung der Handelspartner-24/7-Kontaktdaten und Bilanzkreiscodes“ angegeben

Sind Sie mit den im VHP-Portal angebotenen Funktionalitäten zufrieden?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 1 Teilnehmer

79 % der Teilnehmer sind mit den im VHP-Portal angebotenen Funktionalitäten zufrieden bzw. sehr zufrieden

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie in Bezug auf die angebotenen Funktionalitäten des VHP-Portals bzw. gibt es wünschenswerte Funktionalitäten? (1/3)

- Erweiterung der Reportmöglichkeiten
- Leider muss jedes einzelne Bilanzkreiscode-Paar selektiert und nominiert werden; eine Übersicht mit mehreren Spalten wäre hier hilfreich. Man sollte die Möglichkeit haben, mit einer Selektion alle Bilanzkreis-Paare anzuzeigen und gleichzeitig in einer Maske nominieren zu können
- Aktuell muss man viele Filter auswählen bis man im Punkt „Übersicht“ zu den Daten gelangt; besser wäre es erst eine Liste zu erhalten und dann die Filter auswählen zu können
- Die Seite lädt sehr lange und ist für den mobilen Gebrauch auf einem Handy nicht optimal aufgebaut; durch die Einbindung des VHP-Portals in das Kundenportal ist die Auswahl der Funktionalitäten auf dem Handy schlecht ansteuerbar
- Die Filtermöglichkeiten sind nicht sehr intuitiv nutzbar
- Es sollte Tutorials für neue Mitarbeiter geben

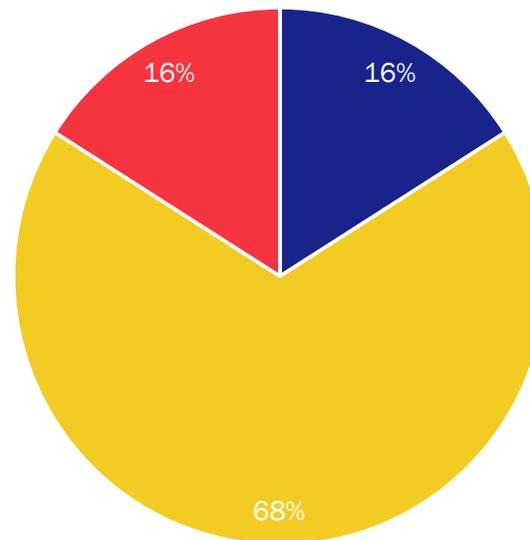
Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie in Bezug auf die angebotenen Funktionalitäten des VHP-Portals bzw. gibt es wünschenswerte Funktionalitäten? (2/3)

- Die Durchführung von Nominierungen über das VHP-Portal ist nicht sehr benutzerfreundlich und etwas kompliziert. Es wäre hilfreich, viele Nominierungen über den Upload einer csv-Datei durchführen zu können
- Das Identifizieren von Handelspartnern anhand ihrer Bilanzkreiscode ist nicht einfach. Wenn ein Handelspartner unterschiedliche Bilanzkreiscode hat, können dadurch Mismatches entstehen
- Handelspartner-Nominierungen müssen zuerst selektiv freigeschaltet und einzeln individuell geordnet werden
- Es wäre benutzerfreundlicher, aus der Übersicht der Nominierungen bisheriger Handelspartner und damit auch aus der Übersicht der Tagessummen oder Stundenwerte heraus nominieren zu können
- Eine Verbesserung der Aktualisierung von aufgeklappten Menüs wäre wünschenswert. Es sollte immer der aktuellste Stand gezeigt werden und nicht nur die Version zum Zeitpunkt des ersten Aufrufes

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie in Bezug auf die angebotenen Funktionalitäten des VHP-Portals bzw. gibt es wünschenswerte Funktionalitäten? (3/3)

- Verbesserung der Darstellung des VHP-Portals auf mobilen Endgeräten
- Die Überprüfung des Matching-Status hat sich seit der Integration des VHP-Portals in das Kundenportal verschlechtert bzw. ist nicht mehr möglich

Wie zufrieden sind Sie mit dem Umfang der über das VHP-Portal angebotenen Reports?



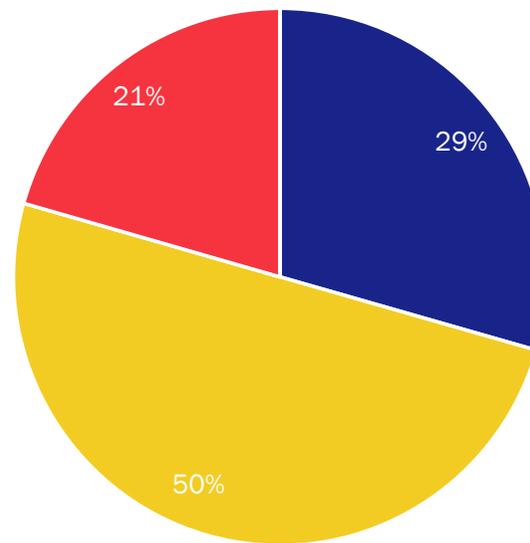
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 10 Teilnehmer

84 % der Teilnehmer sind mit den über das VHP-Portal angebotenen Reports zufrieden bzw. sehr zufrieden

Sollten aus Ihrer Sicht weitere standardisierte Reports angeboten werden bzw. welche Informationen sollten diese Reports beinhalten?

- Ein Report, der die Auswertung aller Bilanzkreise und Subbilanzkonten per Klick ermöglicht, wäre wünschenswert. Derzeit muss pro BK/SBK ein eigener Download erfolgen
- Ein Export des Reports als PDF ist gewünscht

Wie zufrieden sind Sie mit der Benutzerfreundlichkeit des VHP-Portals, d.h. wie intuitiv ist für Sie das Portal in der Bedienung?



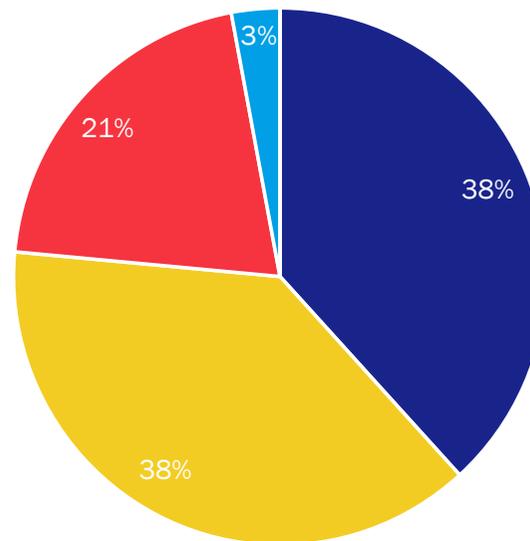
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 1 Teilnehmer

79 % der Teilnehmer sind mit der Benutzerfreundlichkeit des VHP-Portals zufrieden bzw. sehr zufrieden

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit des VHP-Portals?

- Die Startseite ist unklar, beinhaltet viele unbekannte Symbole und ist nicht selbsterklärend
- Die Filterung sollte vereinfacht werden
- Die Funktionalität „Vortagesnominierung übernehmen/kopieren“ wäre wünschenswert
- Der VHP sollte dringend für Mobilgeräte befähigt werden. Die Überprüfung des Matching-Status ist auf dem Smartphone, seit der Integration in das Kundenportal, nicht mehr möglich

Wie zufrieden sind Sie mit der Performance (z.B. Reaktionszeit, Zuverlässigkeit) des VHP-Portals?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 1 Teilnehmer

76 % der Teilnehmer sind mit der Performance des VHP-Portals sehr zufrieden bzw. zufrieden

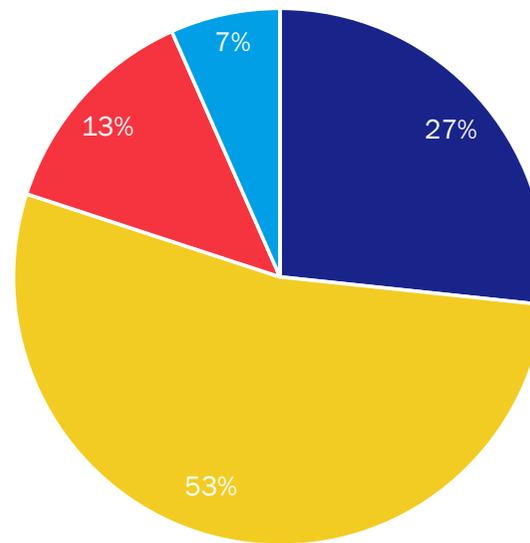
Bei welchen konkreten Funktionalitäten sollte die Performance des VHP-Portals verbessert werden? (1/2)

- Bereits gematchte Nominierungen werden noch bis zu 20 Minuten nach Matching unter den ungematchten Nominierungen angezeigt. Sobald ein Matching erfolgt ist, sollte dies auch unter dem grünen Balken angezeigt werden
- Das Laden des Mismatch-Status dauert teilweise sehr lange
- Verbesserung der Statusaktualisierung
- Die Auswahl des Datums sollte im Format dd/mm/yyyy erfolgen
- Bei großen Bilanzkreisen sind je nach Selektion längere Wartezeiten oder Systemfehler die Folge
- Verbesserung der Ladezeiten beim Wechsel zwischen den Menüpunkten und beim Laden der Reports
- Lange Ladezeiten bis zur vollständigen Anzeige der Seite
- Seit Integration des VHP-Portals in das Kundenportal kommt es häufiger vor, dass die Verbindung verloren geht (nur mit Aktualisierung der Seite durch Strg + F5 zu beheben)

Bei welchen konkreten Funktionalitäten sollte die Performance des VHP-Portals verbessert werden? (2/2)

- Das VHP-Portal lädt manchmal beim ersten Aufruf nicht korrekt, womit ein neues Laden nötig ist
- Nach dem Login muss die Seite neu geladen werden, damit diese sich aufbaut, ansonsten wird nur ein weißer Bildschirm angezeigt (sowohl mit Chrome, Edge als auch Firefox)

Sollten Sie als Dienstleister das VHP-Portal nutzen, wie zufrieden sind Sie mit der derzeitigen Umsetzung der Dienstleisterfunktion?



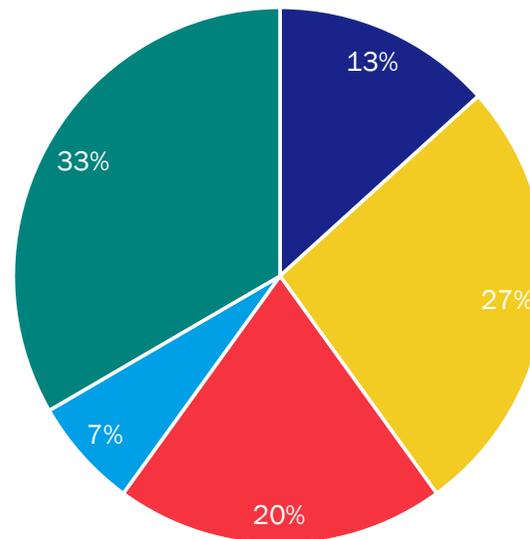
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 20 Teilnehmer

80 % der Teilnehmer sind mit der Dienstleisterfunktion zufrieden bzw. sehr zufrieden

Haben Sie Anmerkungen zur Dienstleisterfunktion?

- Änderungen in der edi-Kommunikation wie im August 2022 sollten immer mit ausreichend Vorlaufzeit angekündigt und getestet werden. Die vorherige edi-Kommunikation funktionierte plötzlich nicht mehr
- Eine zusätzliche Funktion, mit der man nur einen Dienstleistungskunden selektieren kann, ist wünschenswert, da man aktuell grundsätzlich alle Bilanzkreise sieht
- Es ist sehr gut, dass alle Dienstleistungskunden im gleichen VHP-Account vereint zu sehen sind

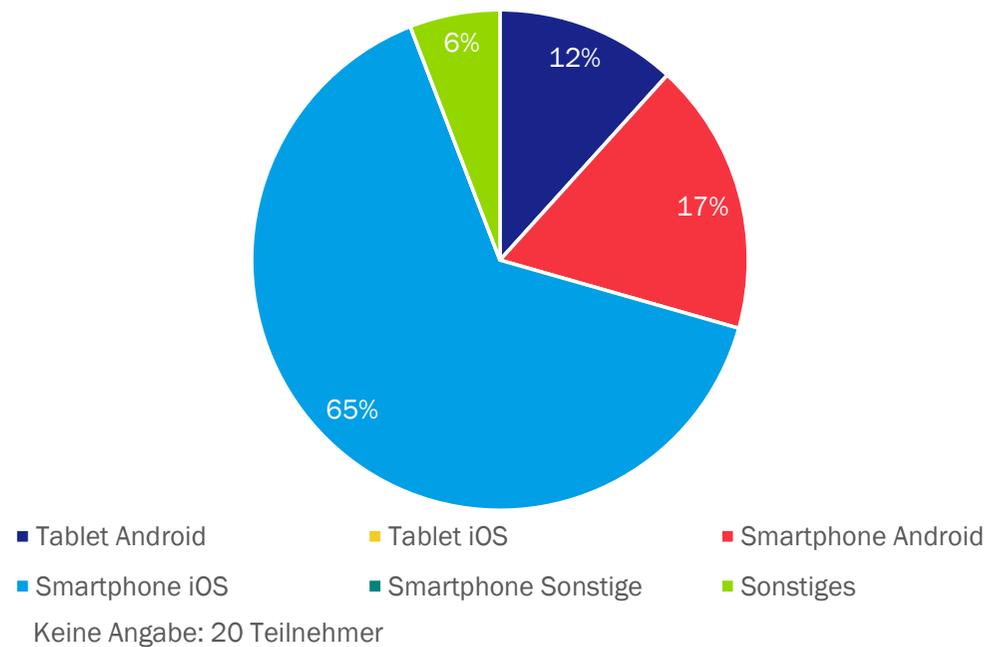
Wie zufrieden sind Sie mit der Darstellung des VHP-Portals auf mobilen Endgeräten?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden
Keine Angabe: 20 Teilnehmer

Die Darstellung des VHP-Portals auf mobilen Endgeräten wird von den Teilnehmern teilweise als zufriedenstellend, teilweise auch als nicht zufriedenstellend bewertet

Mit welchen mobilen Endgeräten verwenden Sie das VHP-Portal?

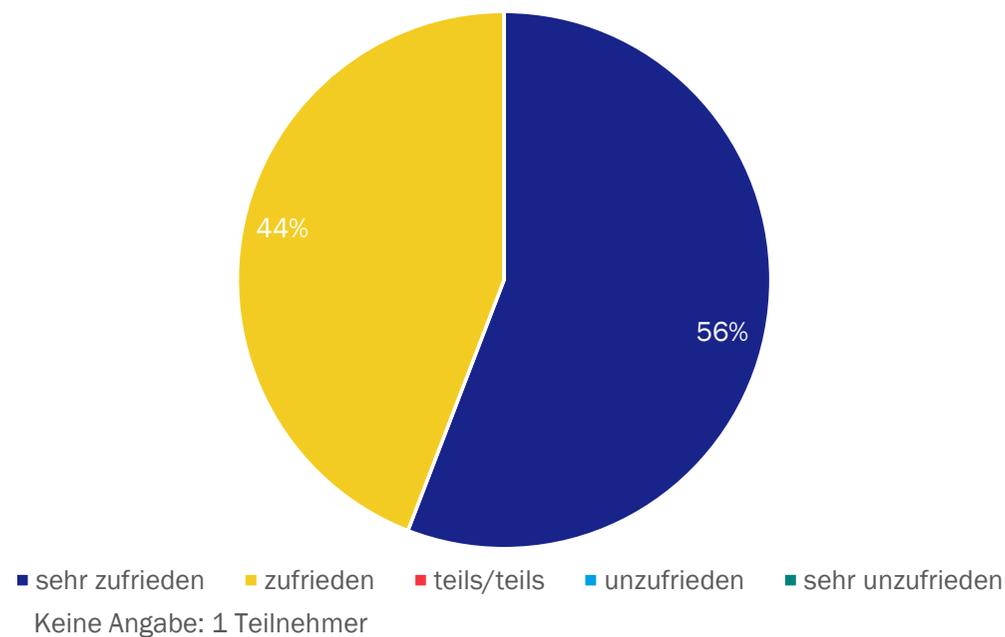


Die Mehrheit der Teilnehmer verwendet als mobiles Endgerät ein iOS Smartphone für das VHP-Portal

Sofern Sie „sonstige“ mobile Endgeräte nutzen: Welche mobilen Endgeräte nutzen Sie?

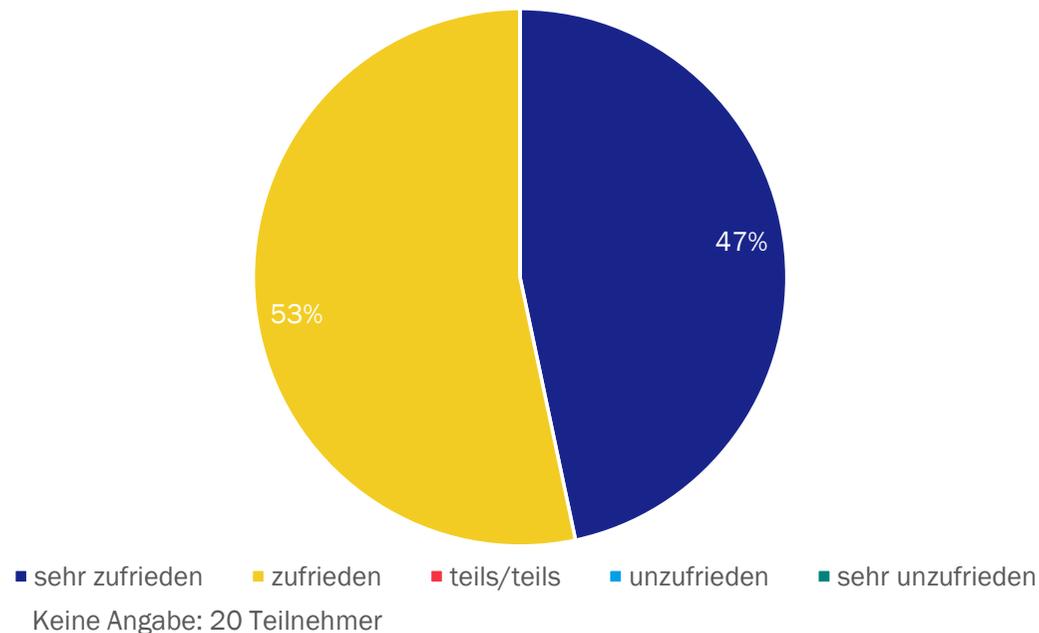
- Leider funktioniert das VHP-Portal nicht auf älteren Geräten und es erscheint nur ein weißer Bildschirm

Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit des VHP-Systems?



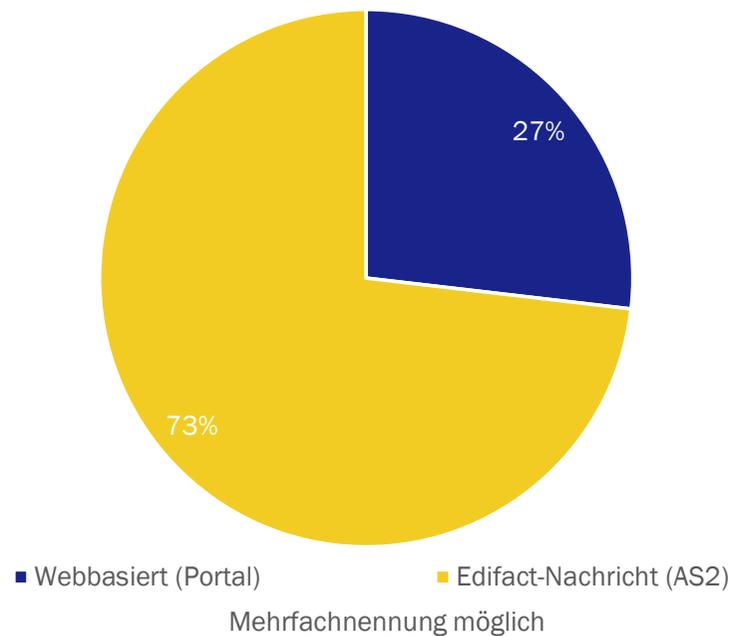
Alle Teilnehmer sind mit der Verfügbarkeit des VHP-Systems sehr zufrieden bzw. zufrieden

Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfestellung von THE, wenn der VHP nicht zur Verfügung stand?



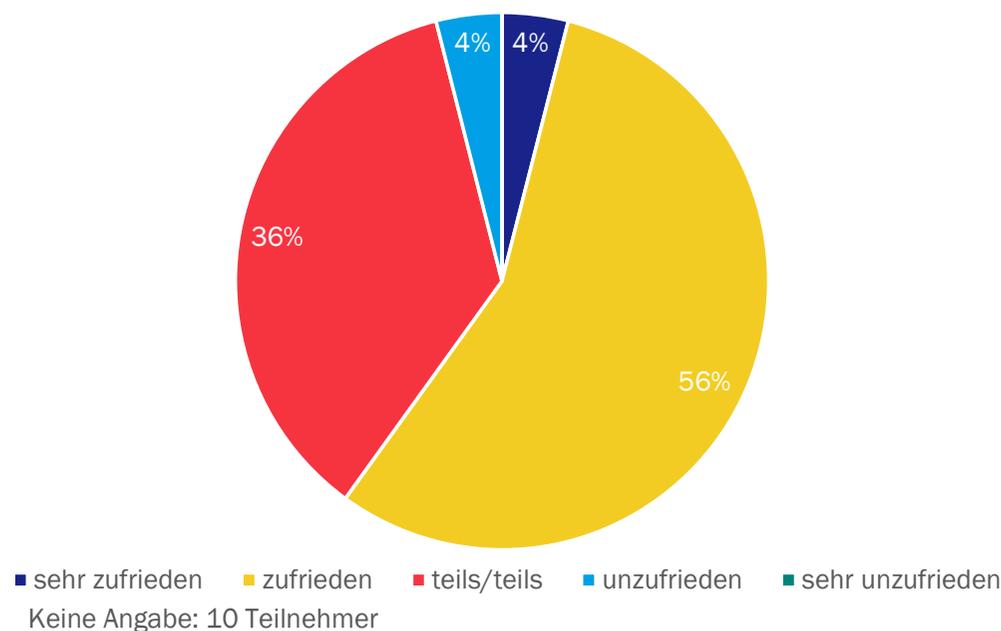
Alle Teilnehmer sind zufrieden bzw. sehr zufrieden mit den Hilfestellungen von THE, sofern der VHP nicht zur Verfügung stand

Über welchen Weg tätigen Sie Nominierungen am VHP der THE?



Die Mehrheit der Teilnehmer tätigt VHP-Nominierungen über Edifact-Nachrichten (AS2)

Wie zufrieden sind Sie mit der kürzlich erfolgten Integration des VHP-Portals in das Kundenportal der THE?

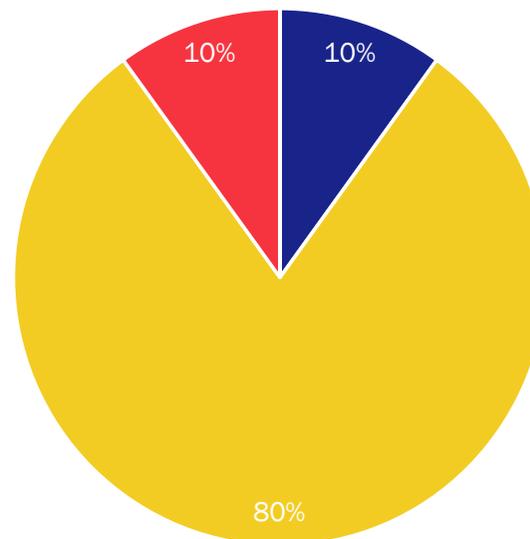


Die Mehrheit der Teilnehmer ist zufrieden mit der Integration des VHP-Portals in das Kundenportal

Haben Sie Anmerkungen zur Integration des VHP-Portals in das Kundenportal?

- Mit der Integration hätten die Reportmöglichkeiten erweitert werden können
- Durch die Integration des VHP-Portals in das Kundenportal ist bei einer neuen Nutzer-Registrierung für das VHP-Portal von den Nutzern nun ein Führungszeugnis einzureichen. Das VHP-Portal sieht im Kundenportal jedoch unverändert aus. Zudem gibt es nun eine neue 2-Faktor-Authentifizierung, die zusätzlich Sicherheit gibt.
- Die Integration wäre nicht notwendig gewesen
- Eine Separierung des Kundenportals und des VHP-Portals würde weiterhin Sinn machen
- Mit der Integration wurden neue Eingangshürden bzgl. des Zugangs zum VHP-Portal gestellt
- Wenn man nur den Matching-Status abfragen möchte, ist die 2-Faktor-Authentifizierung störend
- Sowohl die Integration des VHP-Portals als auch eine Separierung der beiden Portale haben jeweils Vor- und Nachteile
- Das VHP-Portal funktioniert auch gut über das Kundenportal, aber einzelne Portale, wie zuvor, wären insbesondere hinsichtlich der Zugriffsberechtigung/Rollenverteilung besser gewesen

Wie zufrieden sind Sie mit den Veröffentlichungen zum VHP (z.B. Handelsvolumina, Churn Rate)?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden ■ sehr unzufrieden

Keine Angabe: 15 Teilnehmer

90% der Teilnehmer sind mit der Datentransparenz zufrieden bzw. sehr zufrieden

Die Veröffentlichung von welchen weiteren Daten erachten Sie als sinnvoll?

- Eine Prognose über den zu erwartenden Bedarf im Netzgebiet und den Austausch zum TTF

Welche Maßnahmen könnten aus Ihrer Sicht eine Erhöhung der Liquidität am Spotmarkt (Börse und/oder OTC) am THE VHP bewirken?

- Bessere/vielfältigere Portallösungen für den bilateralen Spotmarkt-Handel, ggf. Kooperationen mit Brokern prüfen. Bei den von uns genutzten Brokern (u.a. TFS, Enmacc, etc.) scheint stets der Fokus auf Terminprodukte zu liegen, die Liquidität bzw. Angebotsvielfalt in Bezug auf den THE-Spotmarkt ist entweder sehr übersichtlich (TFS) oder schlichtweg nicht vorhanden (Enmacc)
- Ausschreibungen zur Erbringung von Market Maker Leistungen sollten mit einer erhöhten Vergütung wieder stattfinden
- Abkehr vom britischen System mit den Bankholidays und der Verlängerung von Wochenendkontrakten. Wochenende sollte immer nur Sa/So sein

Welche Maßnahmen könnten - neben den in der Vergangenheit von THE durchgeführten Ausschreibungen zur Erbringung von Market Maker Leistungen - aus Ihrer Sicht eine Erhöhung der Liquidität am Terminmarkt (Börse und/oder OTC) am THE VHP bewirken?

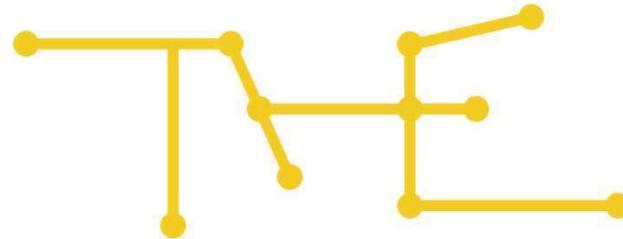
- Ein Feedback zu dieser Frage ist nicht abgegeben worden

Haben Sie sonstige Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge zum VHP von THE? (1/2)

- In der Nachricht mit dem Matching-Ergebnis sind nicht immer 24-Stunden-Blöcke (so wie es sein sollte) enthalten. Wir haben auf unsere Anfrage leider keine Antwort von Ihnen erhalten. Die Nachricht läuft bei uns auf Fehler
- Die Einführung eines Notfallkonzepts bei technischen Störungen, z.B. der AS2-Verbindung, wäre wünschenswert. Insbesondere für größere Bilanzkreise ist die Eingabe im Portal nicht zielführend. Hier wäre eine Upload-Möglichkeit, z.B. eines Templates pro Bilanzkreis, das man sich im Portal vorab herunterladen kann, oder der Upload einer Edigas-NOMINT denkbar. Der Fokus sollte hier auf Massenfähigkeit liegen
- Beim Empfang von NOMINT-Nachrichten wertet THE aktuell weder eine Versionierung noch den Zeitstempel der Erstellung der Nachricht aus. Bei technischen Problemen kann dies dazu führen, dass alte Nachrichten einfach die neueren überschreiben. Eine Auswertung der Version (Edigas 5.1 und Edigas 6.1) wäre wünschenswert. Beginnen könnte man aber erstmal mit der Auswertung des Erstellungszeitpunkts. Dieser ist in jeder Edigas-Version enthalten

Haben Sie sonstige Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge zum VHP von THE? (2/2)

- Ich bin mit der Umsetzung/dem Handling in Summe sehr zufrieden. Auch die Zusammenlegung der Altmarktgebiete NCG und GPL hat THE im Großen und Ganzen super umgesetzt. Einfach mal ein Lob an dieser Stelle
- Die Funktion, über das VHP-Portal Nominierungen abgeben zu können, sollte niemals abgestellt werden. Dies ist immer eine gute Fallback-Lösung
- Reduzierung der Entgelte für Entry und Exit
- Erhöhung der Kapazitäten an den Einspeise- und Ausspeisepunkten (zu Frankreich, Dänemark und Österreich)
- Eine höhere Transparenz bei der Ermittlung der SLP- und RLM-Bilanzierungsumlagen wäre wünschenswert
- Es wäre wünschenswert, wenn möglichst viele Marktteilnehmer Nominierungen für den Monatsersten zeitig vornehmen, dann könnte die weit verbreitete Abstimmung per Mail zum Monatswechsel entfallen



TRADING HUB EUROPE

keep in balance

Trading Hub Europe GmbH

Hauptsitz:
Kaiserswerther Straße 115
40880 Ratingen

Standort Berlin:
Anna-Louisa-Karsch-Straße 2
10178 Berlin

www.tradinghub.eu

Geschäftsführer

Dr. Thomas Becker, Jörg Ehmke,
Torsten Frank, Dr. Sebastian Kemper

Amtsgericht Düsseldorf, HRB 93885

Copyright

The ideas and suggestions developed in this presentation are the intellectual property of Trading Hub Europe and are subject to the applicable copyright laws. The whole or excerpts duplication as well as passing on to third parties is not allowed without written permission of Trading Hub Europe GmbH.