

dena

Strategie für die technische
Weiterentwicklung der Energieeffizienz-
Expertenliste

Prozessbeschreibungen

Stand 17.11.2023

Inhalt

Expertenliste	4
Registrierung.....	4
Fortbildung eintragen	4
Verlängerung.....	5
Rechnung	6
Zahlung.....	7
Kündigung	7
Fortbildungskalender	8
Registrierung.....	8
Termin anlegen	9
Termine importieren.....	9
Termin entfernen	10
Terminaten anpassen	11
Weitere	12
Beschwerden - Bearbeitung.....	12
Redaktion – Newsletter	12
Statistik – Auswertung	13

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Prozessmodell Expertenliste Registrierung	4
Abbildung 2: Prozessmodell Expertenliste Fortbildung eintragen	5
Abbildung 3: Prozessmodell Expertenliste Verlängerung	6
Abbildung 4: Prozessmodell Expertenliste Rechnung.....	7
Abbildung 5: Prozessmodell Expertenliste Zahlung.....	7
Abbildung 6: Prozessmodell Expertenliste Kündigung	8
Abbildung 7: Prozessmodell Fortbildungskalender Registrierung	9
Abbildung 8: Prozessmodell Fortbildungskalender Termin anlegen	9
Abbildung 9: Prozessmodell Fortbildungskalender Termine importieren.....	10
Abbildung 10: Prozessmodell Fortbildungskalender Termin entfernen.....	11
Abbildung 11: Prozessmodell Fortbildungskalender Termindaten anpassen	12
Abbildung 12: Prozessmodell Beschwerden - Bearbeitung	12
Abbildung 13: Prozessmodell Redaktion – Newsletter.....	13
Abbildung 14: Prozessmodell Statistik – Auswertung	14

Expertenliste

Registrierung

Der Prozess beschreibt die Registrierung eines Energieeffizienzexperten in der Energieeffizienzexpertenliste.

Im ersten Schritt muss das Registrierungsformular ausgefüllt und abgeschickt werden. Die Daten der Registrierung werden im System geprüft. Sind die Daten nicht korrekt, müssen die Daten im Registrierungsformular angepasst und erneut abgeschickt werden. Sind die Daten korrekt, dann wird ein neuer Account vom System angelegt und eine Bestätigungsmail versandt. Wenn die Bestätigungsmail versandt wurde, bleiben dem Energieeffizienzexperten 48 Stunden Zeit, um die Registrierung zu bestätigen, sonst wird der unbestätigte Account gelöscht.

Wurde der Account bestätigt, kann der Energieeffizienzexperte nun einen Antrag auf Eintragung in die Energieeffizienzexpertenliste stellen. Wird der Antrag nicht gestellt, erfolgt nach einer Weile eine Benachrichtigung dazu, dass der Account nach 6 Monaten gelöscht wird, sofern kein Antrag auf Eintragung erfolgt. Wurde der Antrag nicht innerhalb von 6 Monaten nach Bestätigung des Accounts gestellt, so wird der Account gelöscht.

Wenn der Antrag auf Eintragung gestellt wurde, wird dieser im Anschluss durch das Service Team geprüft und bestätigt oder abgelehnt. Damit endet der Prozess der Registrierung.

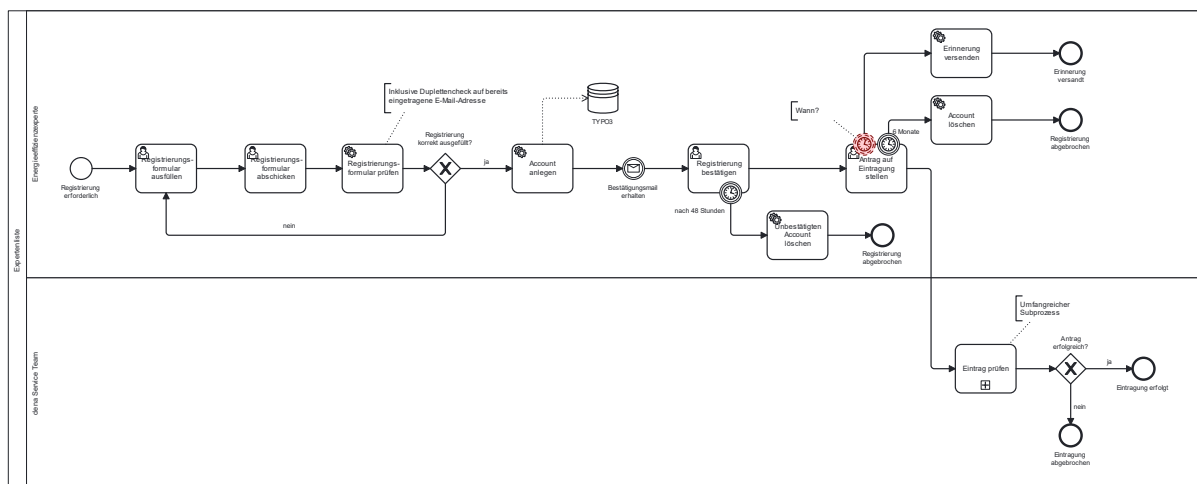


Abbildung 1: Prozessmodell Expertenliste Registrierung

Fortbildung eintragen

Dieser Prozess beschreibt die Eintragung von Fortbildungen, welche für die Verlängerung des Eintrags in der Energieeffizienzexpertenliste benötigt werden.

Zunächst muss die Unterscheidung getroffen werden, ob es sich um eine Eintragung mit oder ohne Code handelt. Die Fortbildungscode erhält man durch die Teilnahme an Fortbildungen über den Fortbildungskalender. Bei einer Eintragung mit Code müssen Code und Datum hinterlegt werden. Jede zehnte Fortbildung, die über diesen Weg eingetragen wird, wird als Stichprobe zur Überprüfung ausgewählt, alle anderen Fortbildungen mit Code werden ohne weitere Schritte übernommen.

Bei einer Eintragung ohne Code müssen Block, Thema und Unterrichtseinheiten angegeben werden, sowie ein Zertifikat als Nachweis hochgeladen. Die Eintragungen ohne Code werden durch die Erfahrung des Service Teams stichprobenartig zur weiteren Prüfung ausgewählt.

Wird eine Eintragung für die Fortbildung zur Überprüfung ausgewählt, wird der Eintrag vom Service Team geprüft. Gibt es keine Beanstandungen, ist die Eintragung abgeschlossen. Gibt es Beanstandungen, die durch eine Anpassung des Eintrags behoben werden können, kann dieser angepasst werden. Sollte es Beanstandungen geben, die nicht durch die Anpassung der Daten behoben werden können, so wird der Eintrag zurückgewiesen und kann nicht für die spätere Verlängerung der Eintragung in die Energieeffizienzexpertenliste genutzt werden.

Der Prozess endet mit der abgeschlossenen oder abgewiesenen Eintragung.

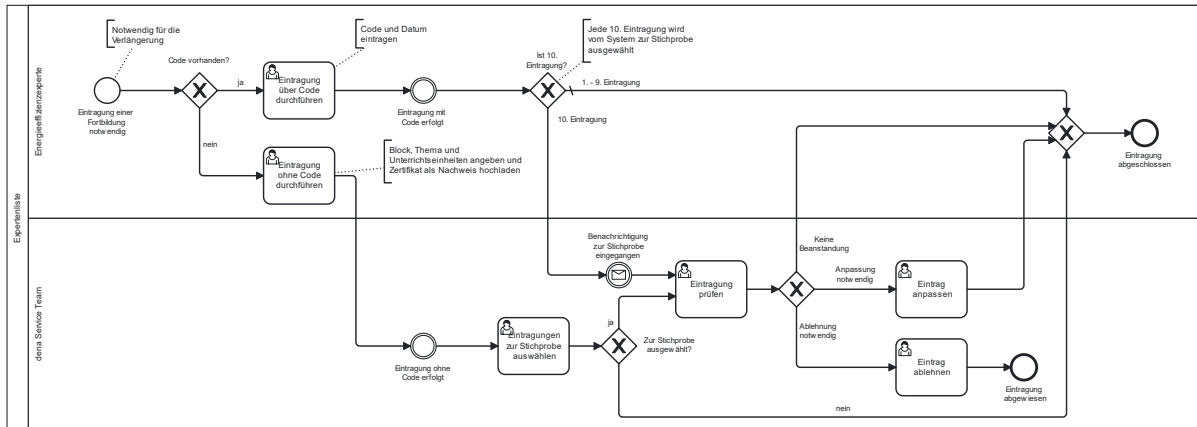


Abbildung 2: Prozessmodell Expertenliste Fortbildung eintragen

Verlängerung

Dieser Prozess beschäftigt sich mit der Verlängerung einer Eintragung in die Energieeffizienzexpertenliste.

Im ersten Schritt muss geprüft werden, ob die notwendige Anzahl an Unterrichtseinheiten erreicht wurde, um den Eintrag zu verlängern.

Wurde noch nicht die notwendige Anzahl an Unterrichtseinheiten erreicht, so müssen weitere Fortbildungen eingetragen werden. Siehe dazu auch den Prozess "Fortbildung eintragen". Gibt es keine weiteren Fortbildungen, die für die Verlängerung eingetragen werden können, so wird der Verlängerungsprozess an dieser Stelle vorerst unterbrochen, bis der Energieeffizienzexperte weitere Fortbildungen zur Verlängerung durchgeführt hat.

Wenn die notwendigen Unterrichtseinheiten erreicht wurden, muss die Anzahl der Praxisnachweise geprüft werden. Reicht diese aus, so kann die Verlängerung direkt durchgeführt werden. Reicht die Anzahl der Praxisnachweise nicht aus, so können fehlende Praxisnachweise durch weitere Fortbildungen ersetzt werden, sofern dies nicht bereits in der letzten Verlängerung durchgeführt wurde. Anschließend kann ebenfalls die Verlängerung durchgeführt werden.

Mit der Durchführung der Verlängerung ist der Prozess abgeschlossen.

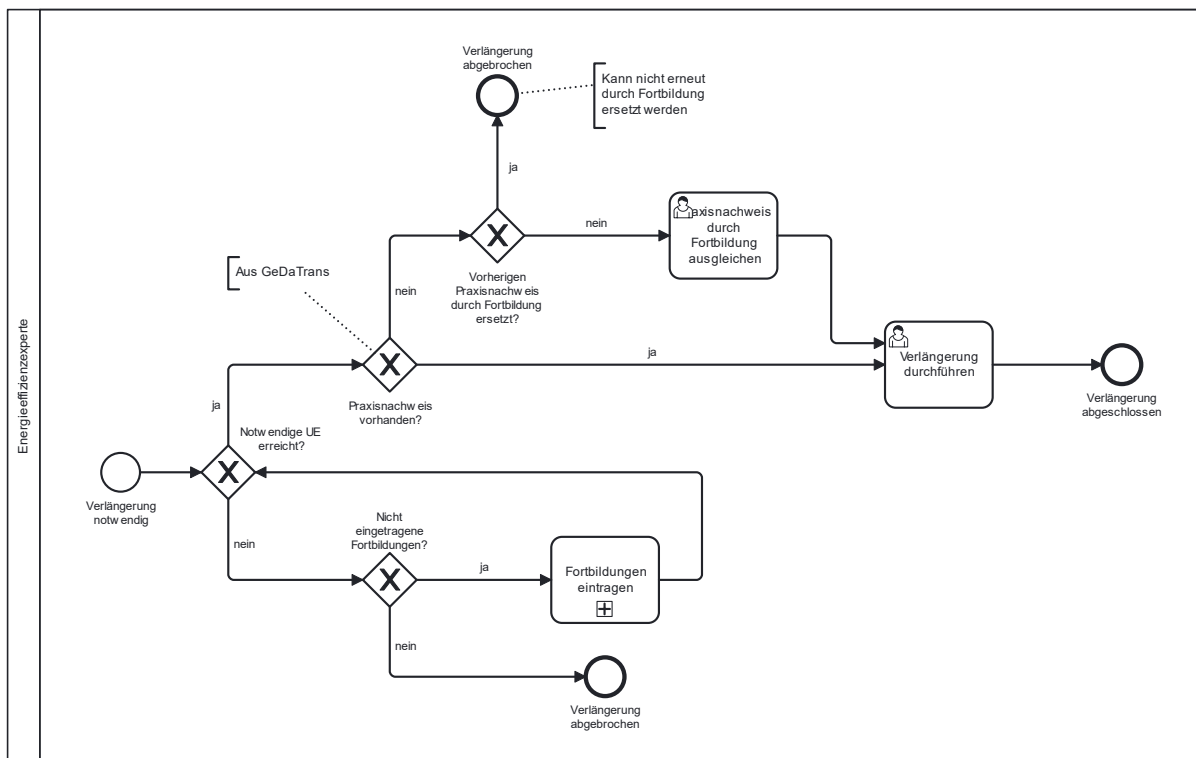


Abbildung 3: Prozessmodell Expertenliste Verlängerung

Rechnung

Dieser Prozess beschäftigt sich mit der Rechnungserstellung für die Energieeffizienzexpertenliste und die Energieausweisersteller.

Für die Energieausweisersteller beginnt der Prozess am 01. des Monats nach dem Jahresrechnungsdatum. Zunächst werden die Kriterien für die Rechnungserstellung geprüft. Treffen diese nicht zu, so wird keine Rechnung erstellt. Sofern diese zutreffen wird die Rechnung erstellt und ein Hinweis an den Energieausweisersteller gesendet, dass eine neue Rechnung zum Abruf bereitsteht. Die Rechnung selbst wird dabei nicht versandt.

Dieser Prozess läuft ebenso bei den Rechnungen zur EEE-Liste ab, jedoch startet dieser Prozess am 08. des Monats nach Jahresrechnungsdatum. Die Benachrichtigung geht an die jeweiligen Energieeffizienzexperten.

Sollte kein persönliches Anschreiben durch Abweichung der Rechnungsadresse oder einem postalischen Rechnungsempfang durch den Energieausweisersteller oder Energieeffizienzexperten gewünscht sein, ist der Prozess damit abgeschlossen. Sollte ein persönliches Anschreiben erwünscht sein, so kann die jeweilige Textvorlage vom Service Team angepasst werden und anschließend wird ein jeweils individueller Prozess für den jeweiligen Versand durchgeführt.

Mit der Benachrichtigung oder dem persönlichen Anschreiben ist der Prozess der Rechnungserstellung abgeschlossen.

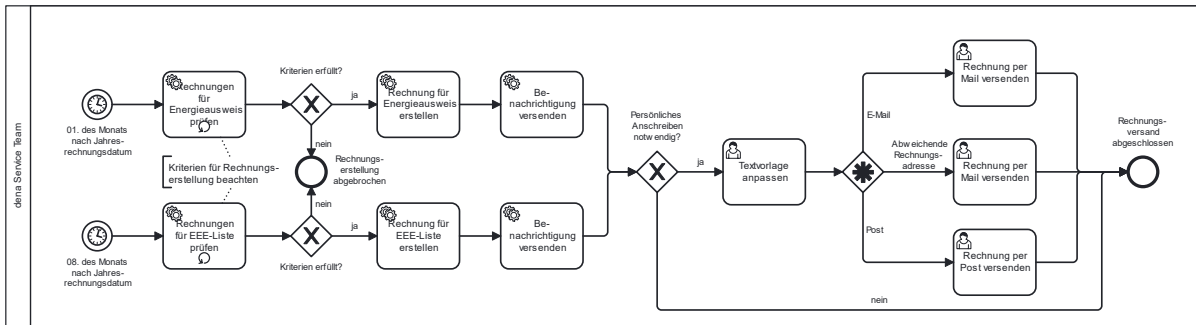


Abbildung 4: Prozessmodell Expertenliste Rechnung

Zahlung

Dieser Prozess beschäftigt sich mit der Zahlung der Rechnung und folgt auf den Prozess "Rechnung".

Ist eine Zahlung ausstehend, so werden in festgelegten Zeitabständen eine Zahlungserinnerung und eine Mahnung durchgeführt. Sollte nach der Mahnung eine Zahlung weiterhin ausbleiben, so wird der Kündigungsprozess initiiert. Siehe dazu auch den Prozess "Kündigung".

Sofern ein Zahlungseingang während der Durchführung des Subprozesses zu den Mahnstufen festgestellt wird, so werden die Zwischenschritte abgebrochen und der Prozess der Zahlung abgeschlossen. Sofern der Subprozess bis zur Kündigung durchläuft, endet der Prozess mit einer Kündigung.

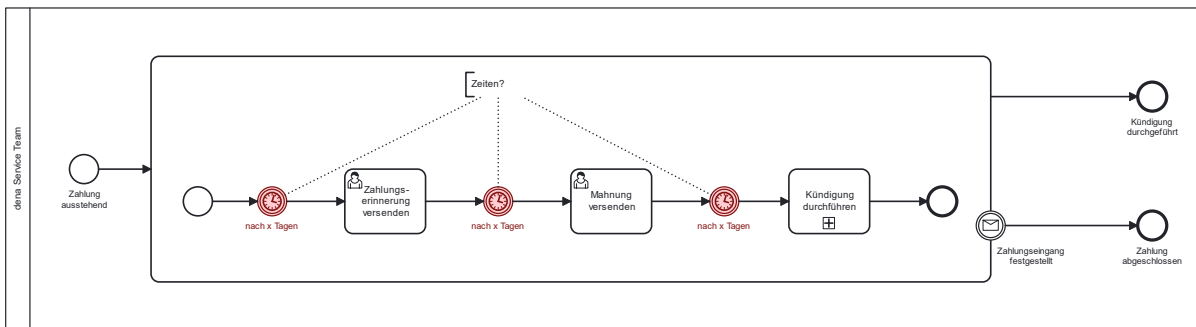


Abbildung 5: Prozessmodell Expertenliste Zahlung

Kündigung

Dieser Prozess befasst sich mit der Kündigung von Energieeffizienzexperten.

Zunächst muss unterschieden werden, von wem die Kündigung ausgeht. Geht die Kündigung von Seiten des Service Teams aus, weil bspw. eine Rechnung nicht beglichen wurde, so wird zunächst eine Kündigung verfasst und per Post und E-Mail versandt.

Geht die Kündigung vom Energieeffizienzexperten aus, muss diese per E-Mail, Post oder Fax beim Service Team eingehen. Anschließend wird vom Service Team eine Bestätigung der Kündigung an den Energieeffizienzexperten versandt. In diesem Fall muss außerdem eine 3-monatige Kündigungsfrist abgewartet werden, bevor die nächsten Schritte erfolgen.

In beiden Fällen muss im nächsten Schritt die Unterscheidung zwischen einer Teilkündigung oder einer vollständigen Kündigung getroffen werden. Bei einer Teilkündigung werden einzelne Teile des Accounts deaktiviert, wie bspw. nur die Darstellung in der Energieeffizienzexpertenliste, aber nicht die Darstellung bei den Energieausweiserstellern. Bei einer vollständigen Kündigung wird das

gesamte Nutzerkonto deaktiviert. In beiden Fällen wird im Anschluss eine Notiz zur Kündigung im Account hinterlegt.

Mit der Dokumentation der Kündigung im Account ist der Prozess abgeschlossen.

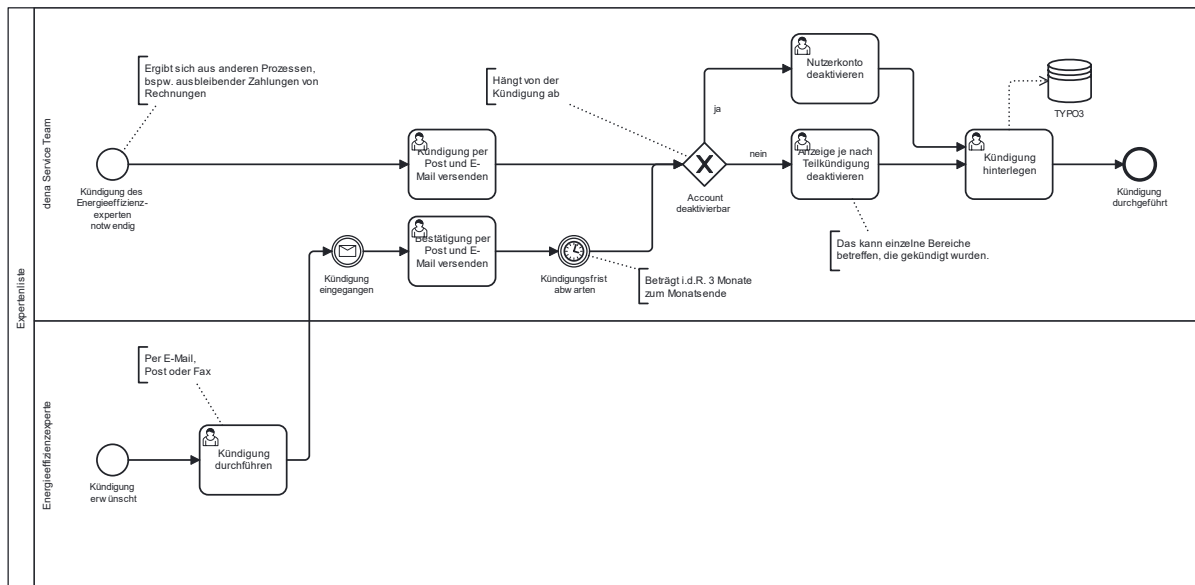


Abbildung 6: Prozessmodell Expertenliste Kündigung

Fortbildungskalender

Registrierung

Dieser Prozess beschäftigt sich mit der Registrierung als Fortbildungsanbieter im Fortbildungskalender.

Die Registrierung erfolgt über das Registrierungsformular auf der Website. Nach Eingabe der für die Registrierung erforderlichen Daten werden die Pflichtfelder geprüft und ein Dublettencheck auf bereits registrierte Adressen vorgenommen. Sollte ein Pflichtfeld fehlen oder die Adresse bereits registriert sein, muss das Registrierungsformular erneut ausgefüllt werden. Wenn alle Daten korrekt sind, wird ein neues Benutzerkonto erstellt und eine E-Mail mit einem Bestätigungslink versandt. Die Registrierung muss innerhalb von 48 Stunden bestätigt werden, sonst wird der Account automatisch gelöscht und der Bestätigungslink ist nicht mehr gültig.

Wurde der Account bestätigt ist die eigentliche Registrierung abgeschlossen, jedoch erfolgt bei den Netzwerkpartnern zusätzlich noch die Zuordnung zur Gruppe der NWP-Veranstalter durch das Service Team.

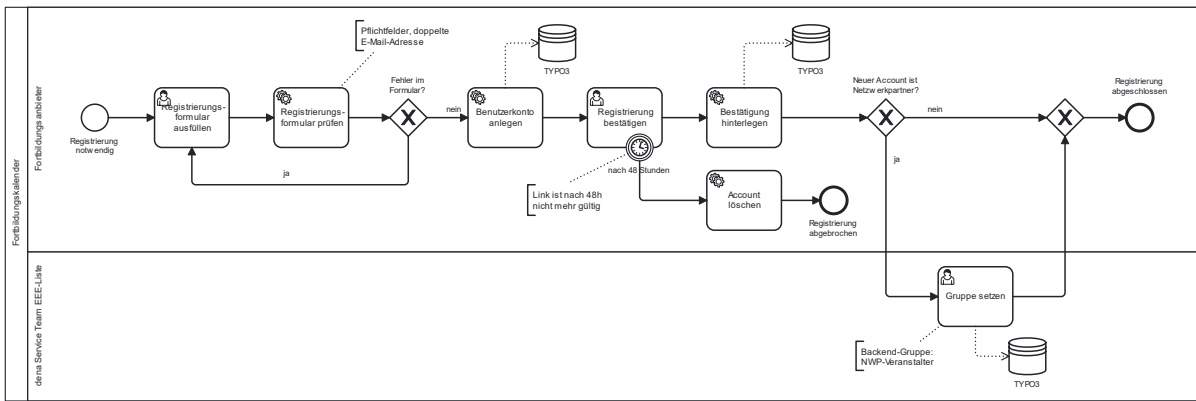


Abbildung 7: Prozessmodell Fortbildungskalender Registrierung

Termin anlegen

Dieser Prozess befasst sich mit dem Anlegen eines Termins durch den Fortbildungsanbieter.

Für die Erstellung eines Termins ist es notwendig, dass ein Benutzerprofil angelegt wurde. Gibt es noch kein Benutzerprofil, so muss dieses angelegt werden. Weiterhin ist der Erwerb von sogenanntem Kredit für die Veranstaltungsprüfung (nachfolgend nur als Kredit bezeichnet) erforderlich. Ist kein Kredit vorhanden, muss dieser erworben werden. Ausgenommen davon sind Netzwerkpartner. Sobald Kredit vorhanden ist, kann ein Termin für eine Veranstaltung angelegt werden. Termine können entweder mit oder ohne Vorlage angelegt werden. Soll ein Termin mit Vorlage angelegt werden, muss der Fortbildungsanbieter die Terminliste aufrufen und den jeweiligen Termin auswählen, der als Vorlage genutzt werden soll. Die Daten des Termins werden dann in das Formular zur Terminerstellung übernommen. In beiden Fällen muss das Formular zur Terminerstellung ausgefüllt werden. Nach der Eintragung über das Formular zur Terminerstellung erhält der Fortbildungsanbieter eine Bestätigungsmail zur Eintragung.

Im nächsten Schritt wird der Termin durch das Service Team der dena geprüft. Anschließend werden Kategorien und die Anzahl der Unterrichtseinheiten festgelegt. Ist dies erfolgt, wird der Termin freigegeben und eine Statusmail an den Fortbildungsanbieter versandt.

Mit dem Versand der Statusmail ist der Prozess zur Termineintragung abgeschlossen.

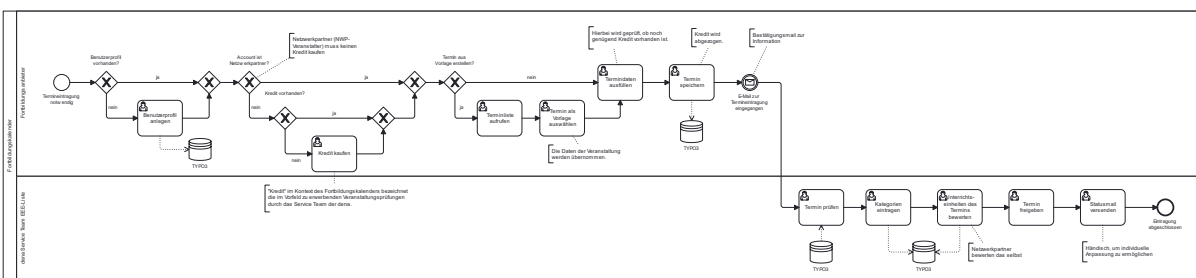


Abbildung 8: Prozessmodell Fortbildungskalender Termin anlegen

Termine importieren

Dieser Prozess befasst sich mit dem Import von Terminen durch die Fortbildungsanbieter.

Für den Import von Terminen muss zunächst eine Excel-Vorlage heruntergeladen werden, in ihr werden die Termine eingetragen, die anschließend importiert werden sollen. Sind alle Termine in der Liste, kann der Fortbildungsanbieter die Termine importieren. Wird während des Imports der Kredit überschritten, wird der Import mit einer Fehlermeldung abgebrochen. Sonst wird der Kredit

für jeden der importierten Termine abgezogen. Anschließend muss der Fortbildungsanbieter die importierten Termine prüfen und ggf. Daten anpassen. Außerdem müssen Dateianhänge ergänzt werden, die nicht durch den Import hinzugefügt werden können.

Wurde der Termin durch den Fortbildungsanbieter geprüft, muss anschließend das Service Team die Termine prüfen. Weiterhin werden Kategorien gesetzt und Unterrichtseinheiten festgelegt. Ist das erfolgt, wird der Termin durch das Service Team freigegeben und anschließend eine Statusmail an den Fortbildungsanbieter versandt.

Mit dem Versand der Statusmail ist der Prozess des Imports abgeschlossen.

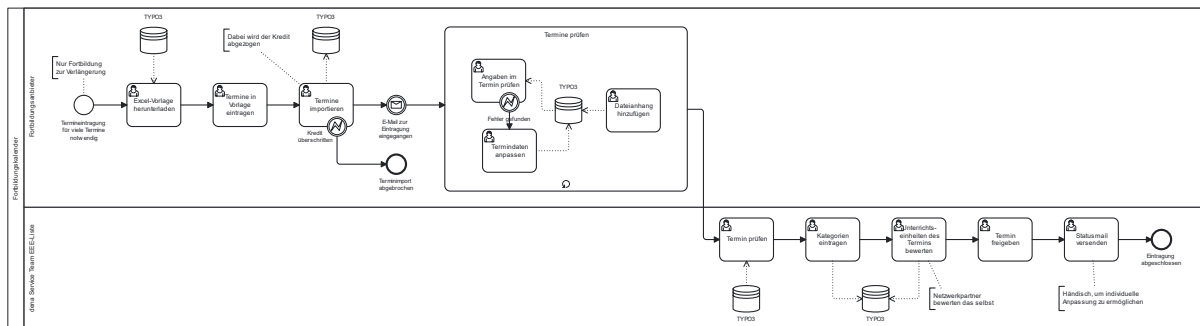


Abbildung 9: Prozessmodell Fortbildungskalender Termine importieren

Termin entfernen

Dieser Prozess befasst sich mit dem Entfernen von Terminen durch den Fortbildungsanbieter.

Wenn ein Termin entfernt werden soll, muss zunächst zwischen der endgültigen Entfernung oder dem Ausblenden des Termins aus der Ansicht des Fortbildungsanbieters unterschieden werden. Im Normalfall ruft der Fortbildungsanbieter die Liste der Fortbildungen auf und entfernt anschließend den Termin. Ist ein Termin noch nicht freigegeben, so wird dieser endgültig aus dem System entfernt. Wurde der Termin bereits freigegeben, so wird der Termin lediglich in der Terminliste des Fortbildungsanbieters ausgeblendet, bleibt jedoch im System.

Möchte der Fortbildungsanbieter sicherstellen, dass ein Termin endgültig entfernt wird, muss eine E-Mail an das Service Team geschrieben werden. Das Service Team entfernt anschließend den Termin endgültig, dadurch werden dem Fortbildungsanbieter auch die genutzten Kredit für die Veranstaltungsprüfung wieder gutgeschrieben.

Der Prozess der endgültigen Entfernung eines Termins kann aus verschiedenen Gründen auch direkt durch das Service Team gestartet werden.

Mit dem Entfernen des Termins ist der Prozess abgeschlossen.

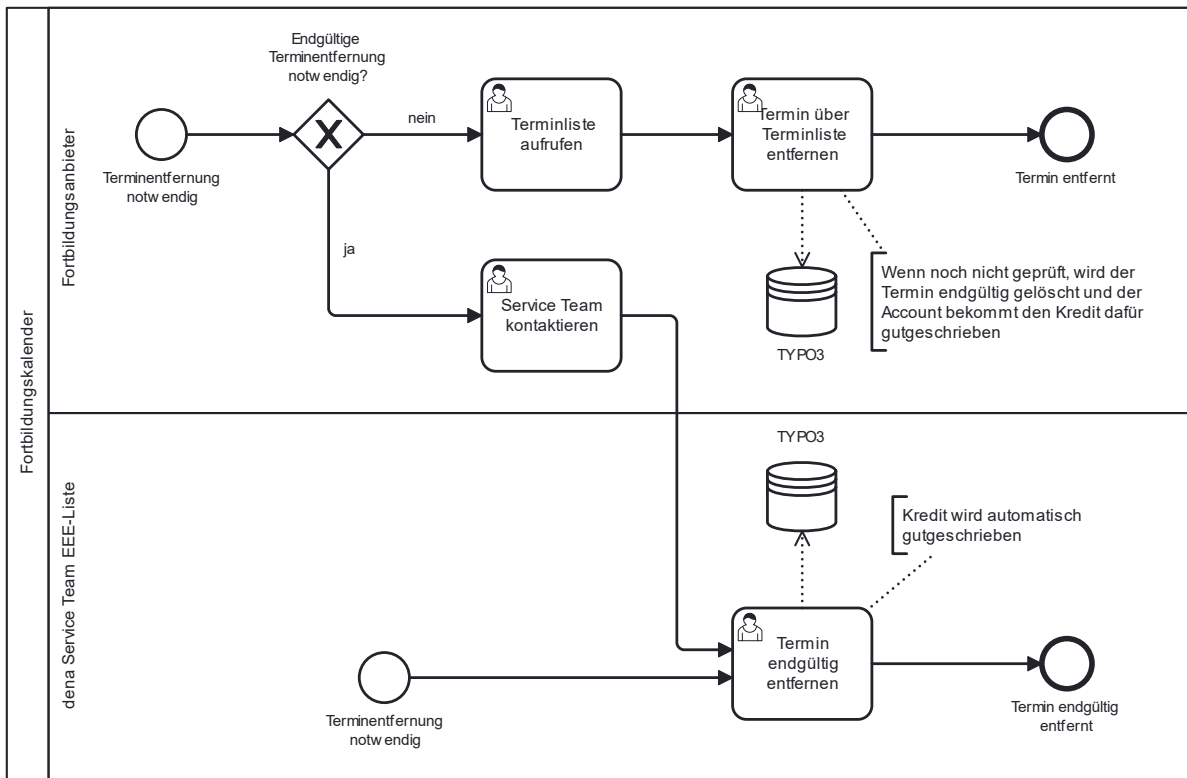


Abbildung 10: Prozessmodell Fortbildungskalender Termin entfernen

Terminaten anpassen

Dieser Prozess befasst sich mit der Anpassung von Termindaten nach der Erstellung des Termins.

Zunächst muss bei der Anpassung des Termins unterschieden werden, zwischen freigegebenen und nicht-freigegebenen Terminen. Bei nicht-freigegebenen Terminen können alle Termindaten angepasst werden. Anschließend wird der Termin gespeichert.

Bei freigegebenen Terminen muss wiederum unterschieden werden, ob nur Ort und Zeit oder auch weitere Angaben angepasst werden sollen.

Sollen nur Ort und Zeit angepasst werden, so muss der Fortbildungsanbieter zunächst die Terminliste aufrufen und dort die Terminänderung für den zu ändernden Termin öffnen. In dieser Ansicht kann eine Datenänderung von Zeit und Ort angefragt werden. Im Anschluss erhalten der Fortbildungsanbieter und das Service Team jeweils eine Benachrichtigung über die angefragte Änderung. Wird die Änderungsanfrage vom Service Team bearbeitet, kann entschieden werden die Änderung anzunehmen oder abzulehnen. Bei der Annahme der Änderung wird der Datensatz angepasst, bei der Ablehnung wird die Datenänderung verworfen. In beiden Fällen wird im Anschluss eine Statusmail an den Fortbildungsanbieter gesendet.

Sollen mehr Angaben als Ort und Zeit angepasst werden, muss die Änderungsanfrage per E-Mail an das Service Team gesendet werden. Geht eine solche Änderungsanfrage ein, wird die angefragte Änderung durch das Service Team geprüft und anschließend durch manuelle Anpassung umgesetzt oder verworfen. Auch hier erfolgt in beiden Fällen der Versand einer Statusmail an den Fortbildungsanbieter.

Mit der Anpassung des nicht-freigegebenen Datensatzes, bzw. dem Versand der Statusmail bei freigegebenen Datensätzen ist der Prozess abgeschlossen.

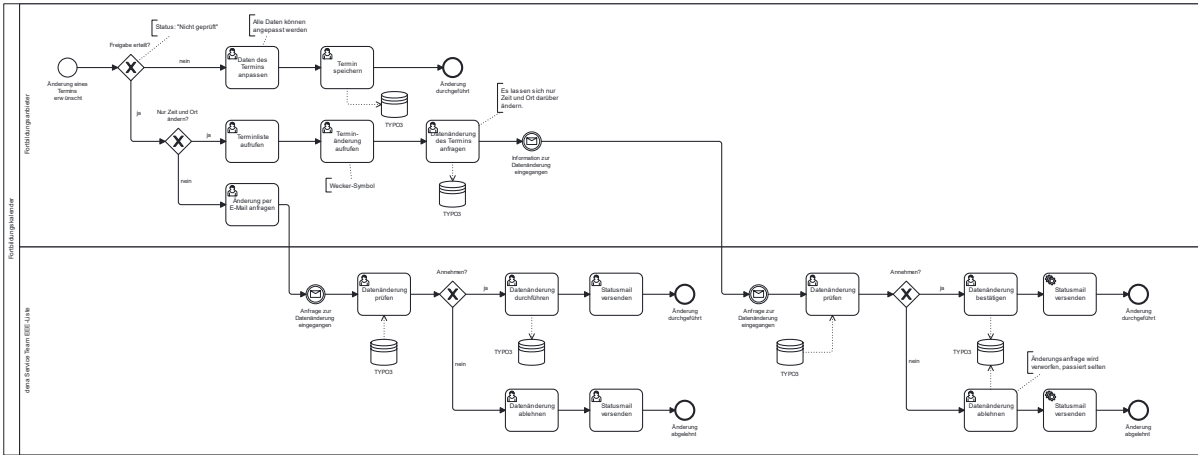


Abbildung 11: Prozessmodell Fortbildungskalender Termindaten anpassen

Weitere

Beschwerden - Bearbeitung

Dieser Prozess befasst sich mit der Bearbeitung von Beschwerden über die Energieeffizienzexperten.

Der Prozess startet, wenn eine Beschwerde per E-Mail, Fax oder Post eingeht. Telefonische Beschwerden werden auf den Schriftweg verwiesen. Zunächst wird der Beschwerde eine Thematisierung zugeordnet. Wenn die Beschwerde über einen Bauherren erfolgt, endet der Beschwerdeprozess, da die dena für solche Beschwerden nicht zuständig ist. Gibt es eine Beschwerde über die Durchführung, Förderprogramme oder das Regelheft, werden diese Beschwerden gesammelt und an das BMWK weitergeleitet.

Erfolgt eine Beschwerde über einen Energieeffizienzexperten, so wird die Beschwerde zunächst am Datensatz des Energieeffizienzexperten hinterlegt und anschließend geprüft. Wird der Beschwerde nicht stattgegeben, wird sie abgelehnt. Wird der Beschwerde stattgegeben, so erfolgt die Durchführung einer Maßnahme (Nachschulung, Ausblendung von der Liste, o. ä.).

Mit der Durchführung der Maßnahme ist der Beschwerdefall abgeschlossen.

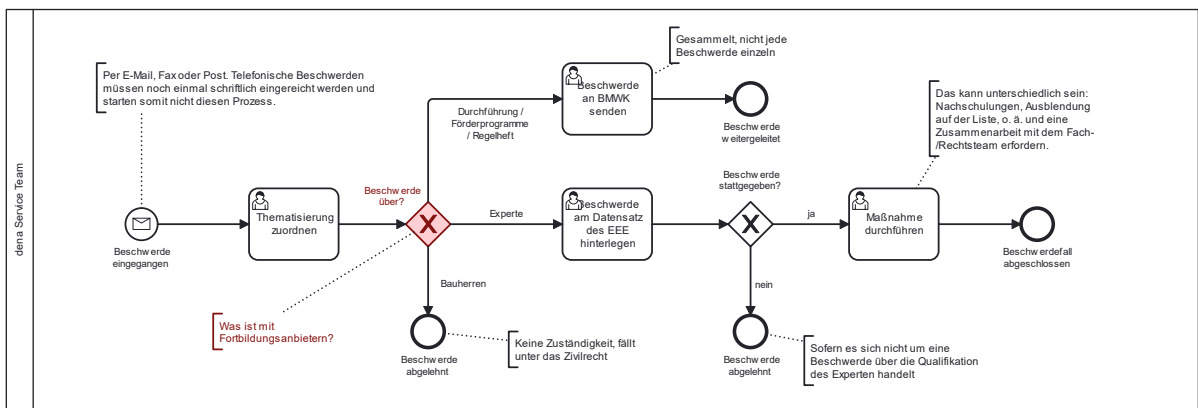


Abbildung 12: Prozessmodell Beschwerden - Bearbeitung

Redaktion – Newsletter

Dieser Prozess befasst sich mit dem Export von Versandlisten für den Versand von News- und Infolettern durch das Service Team.

Der Prozess startet mit dem Aufruf des DirectMail Backends und der anschließenden Wahl der Empfängerliste. Im nächsten Schritt kann die Versandgruppe heruntergeladen werden. Die heruntergeladene Liste muss im Anschluss noch manuell bereinigt werden, damit sie nur noch E-Mail-Adressen enthält. Die so erzeugte Liste wird dann für den Versand des News- bzw. Infoletters verwendet.

Mit dem Versand des News- bzw. Infoletters endet der Prozess.

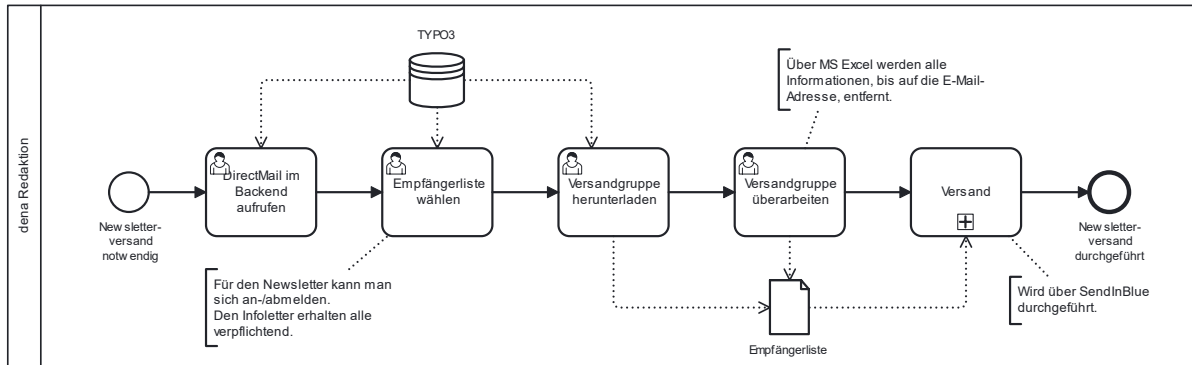


Abbildung 13: Prozessmodell Redaktion – Newsletter

Statistik – Auswertung

Dieser Prozess befasst sich mit den statistischen Auswertungen, die durch das Service Team durchgeführt werden.

Der Prozess beginnt, wenn die Auswertung von Daten der Energieeffizienz-Experten-Liste erforderlich wird. Zunächst wird unterschieden zwischen Themen, Fortbildung und anderen Daten.

Für die Themen wird das CRM-Dashboard aufgerufen und dort der Filter entsprechend den gewünschten Daten eingestellt. Anschließend wird die Liste als CSV-Datei exportiert. Für die Fortbildungen wird das Backend des Fortbildungskalenders aufgerufen. Dieser Vorgang erfolgt monatlich, da keine Historie der Daten gepflegt wird. Anschließend werden die Daten als CSV-Datei exportiert. Für die anderen Daten wird zunächst das Expertenbackend aufgerufen, anschließend wird auch hier eine CSV-Datei exportiert.

In allen Fällen werden die Daten im Anschluss über Microsoft Excel aufbereitet. Nach der Aufbereitung werden sie dann abgelegt, versandt oder beides.

Mit der Ablage, bzw. dem Versand ist die Auswertung abgeschlossen.

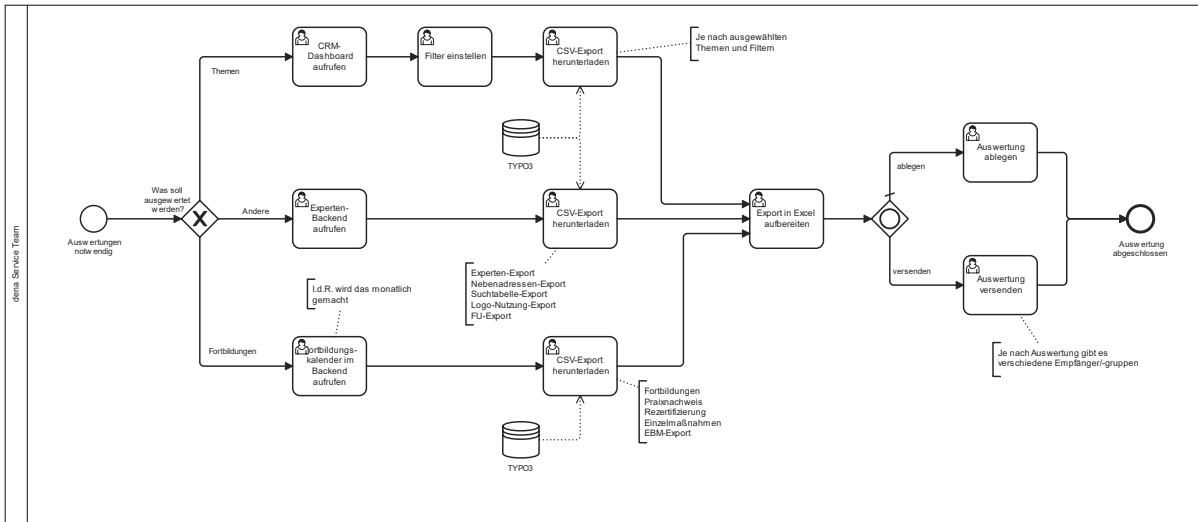


Abbildung 14: Prozessmodell Statistik – Auswertung