

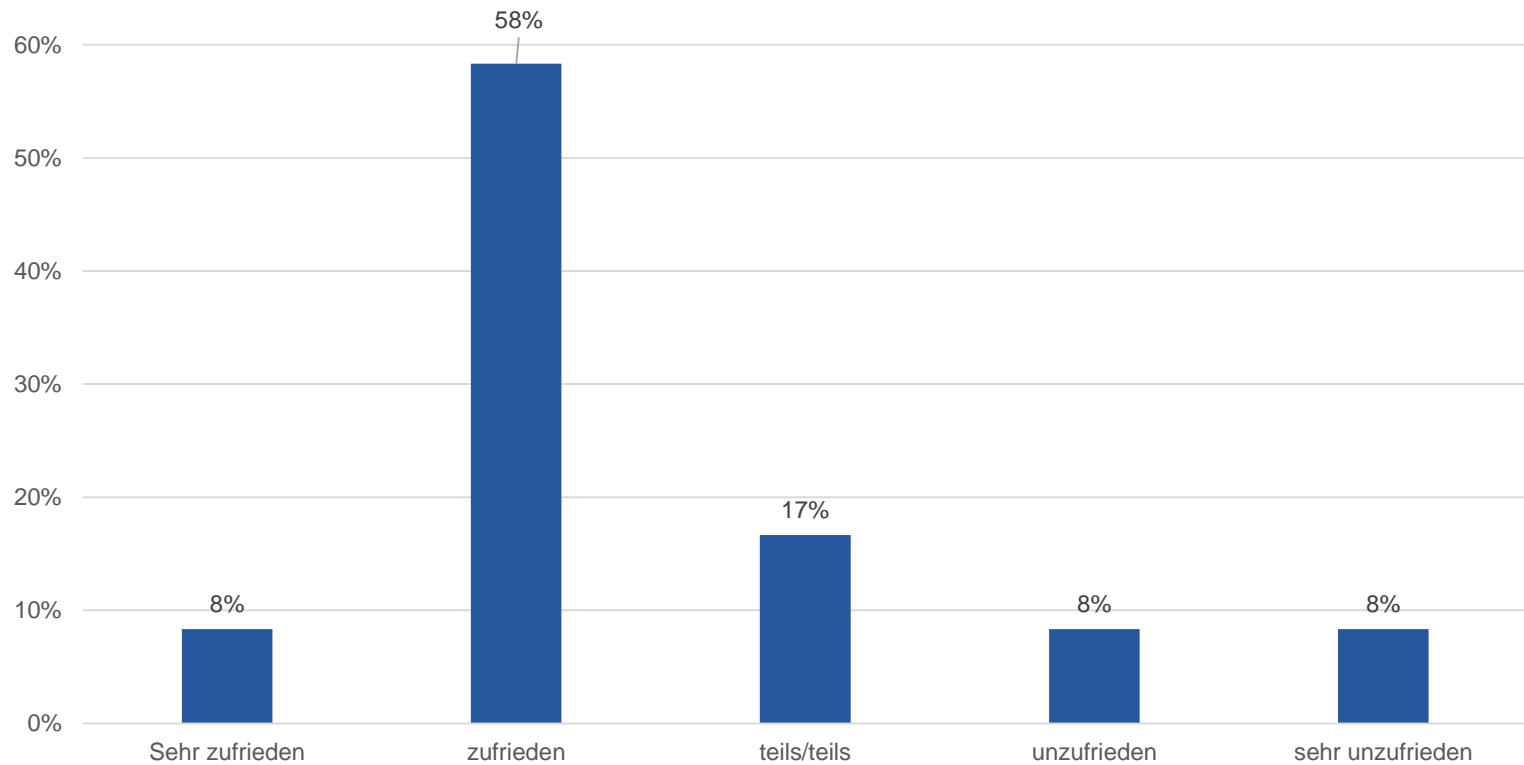


Auswertung der VHP-Konsultation bei GASPOOL im Jahr 2018

Berlin, im August 2018

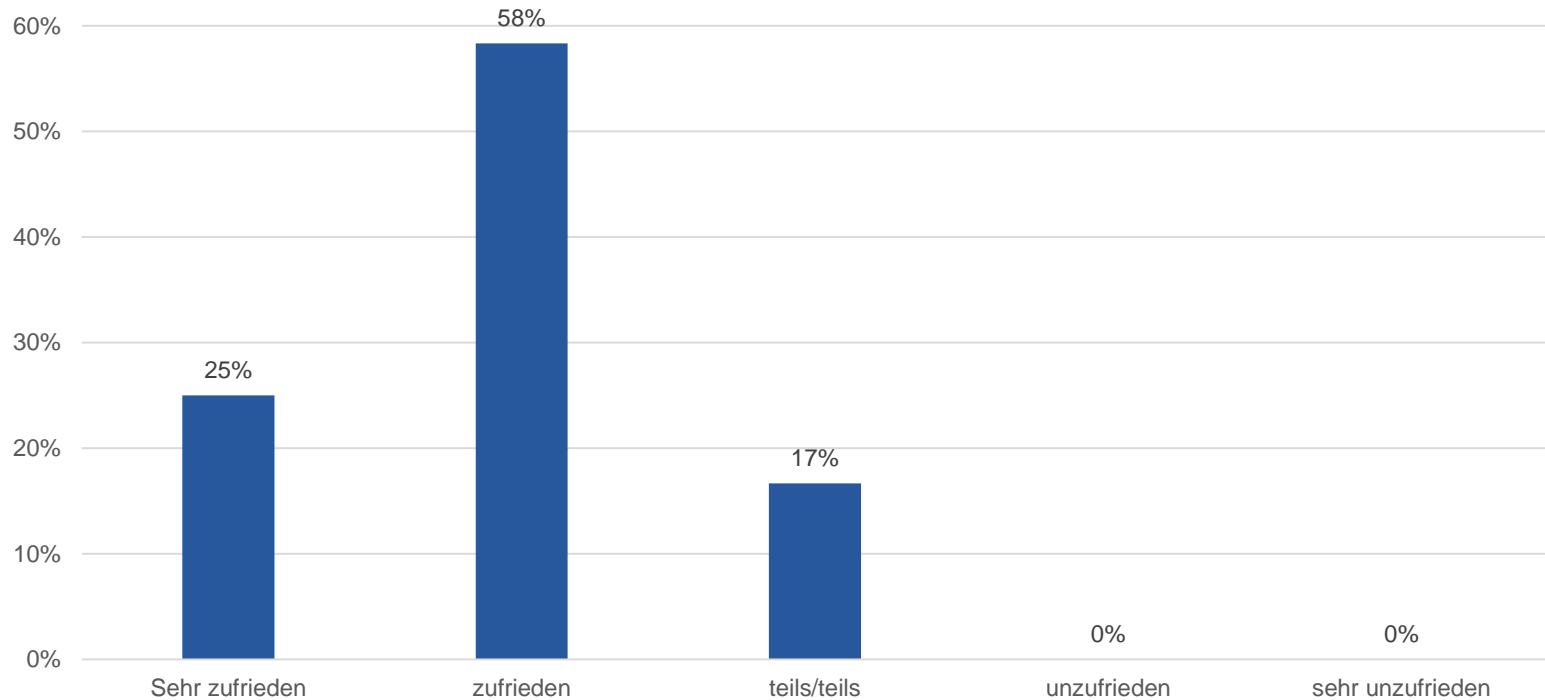
1. Fragenblock zur Kundenbetreuung für VHP-Nutzer
2. Fragenblock zum VHP-Portal
3. Fragenblock zum VHP-Systembetrieb und Nominierungen
4. Fragenblock zur Datentransparenz
5. Fragenblock zur Liquidität und zu Anregungen
6. Frage nach sonstigen Anmerkungen und Verbesserungsvorschlägen zum GASPOOL-VHP

1a. Wie zufrieden sind Sie als VHP-Nutzer mit der Erreichbarkeit und der Unterstützung durch Ihren GASPOOL-Kundenbetreuer?



Gesamt: 13 Antworten, einmal "keine Angabe" wurde nicht mit ausgewertet

1b. Wie zufrieden sind Sie als VHP-Nutzer mit der Erreichbarkeit und der Unterstützung durch das GASPOOL-Dispatching?



Gesamt: 13 Antworten, einmal "keine Angabe" wurde nicht mit ausgewertet

1) c. Welche Maßnahmen würden Ihre Zufriedenheit mit der Betreuung durch GASPOOL in Bezug auf den VHP steigern?

Zusammengefasste Anmerkungen der Teilnehmer der Konsultation:

Information

- Wunsch nach schnellerer Information der Marktpartner durch GASPOOL bei Störungen
- Wunsch nach häufigerem Austausch mit Kundenbetreuer zu aktuellen Entwicklungen und zur Einholung von Feedback

Erreichbarkeit

- Wunsch nach besserer (telefonischer) Erreichbarkeit insbesondere der Kundenbetreuung

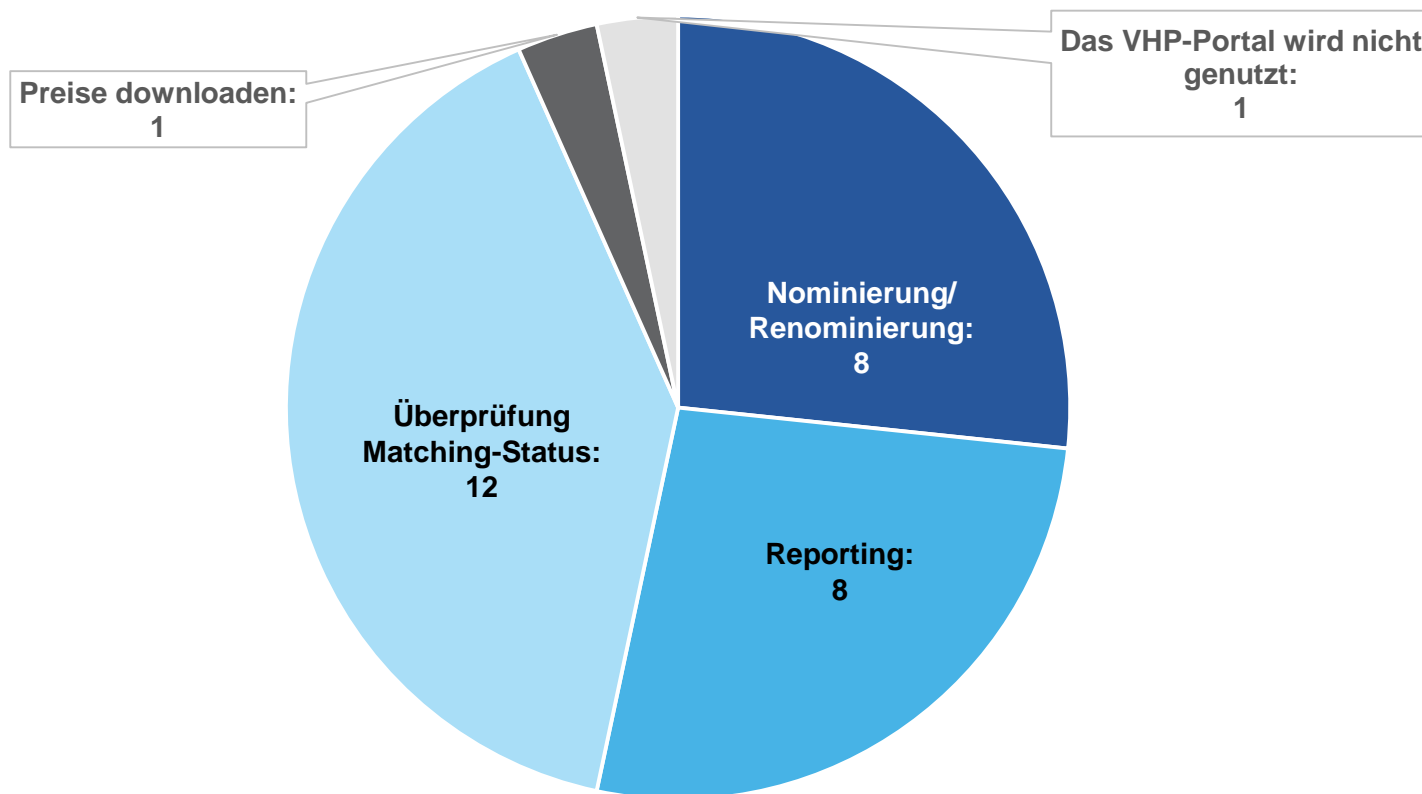
Transparenz im Bereich Kundenbetreuung

- Hinweis auf unklare Zuordnung der Zuständigkeiten für bestimmte Themen auf einzelne Bereiche/Ansprechpartner bei veröffentlichten Kontaktinformationen

Sonstiges

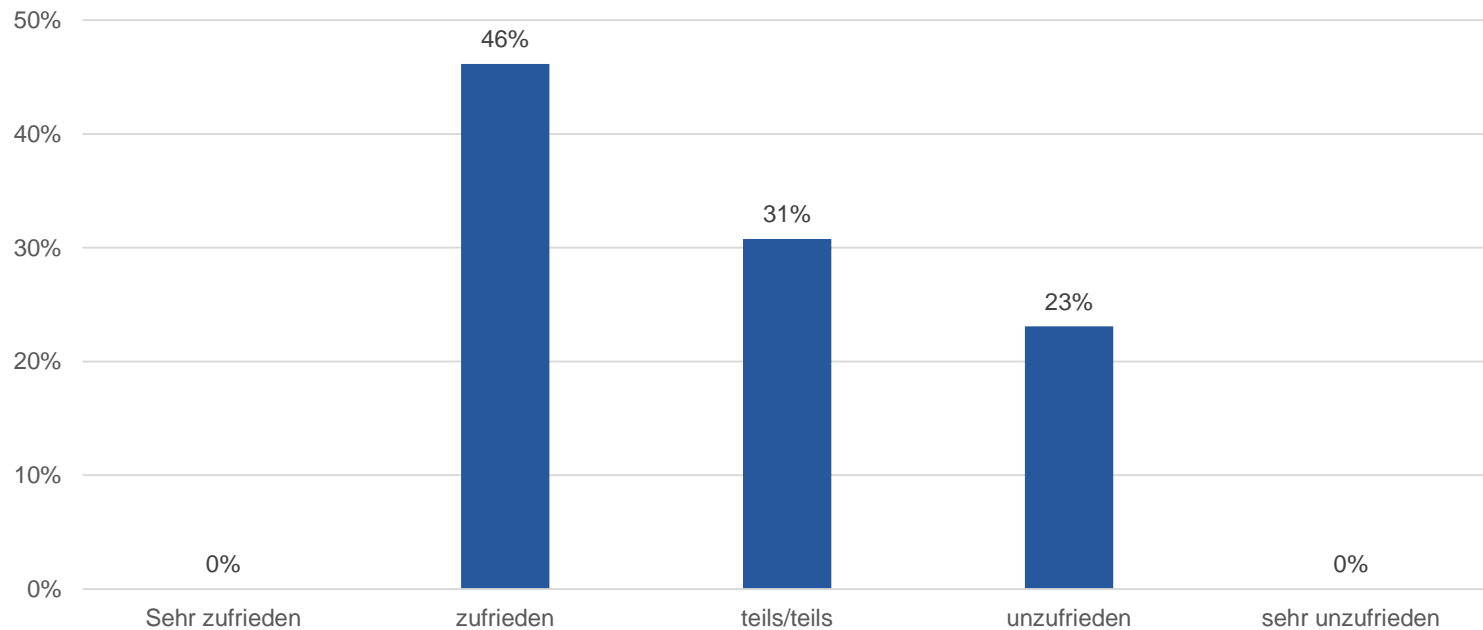
- Wunsch nach Verbesserung des angebotenen Kundenportals
- Ausdruck der Zufriedenheit mit der Betreuung durch GASPOOL im Bezug auf den VHP

2a. Wofür nutzen Sie das von GASPOOL angebotene VHP-Portal?



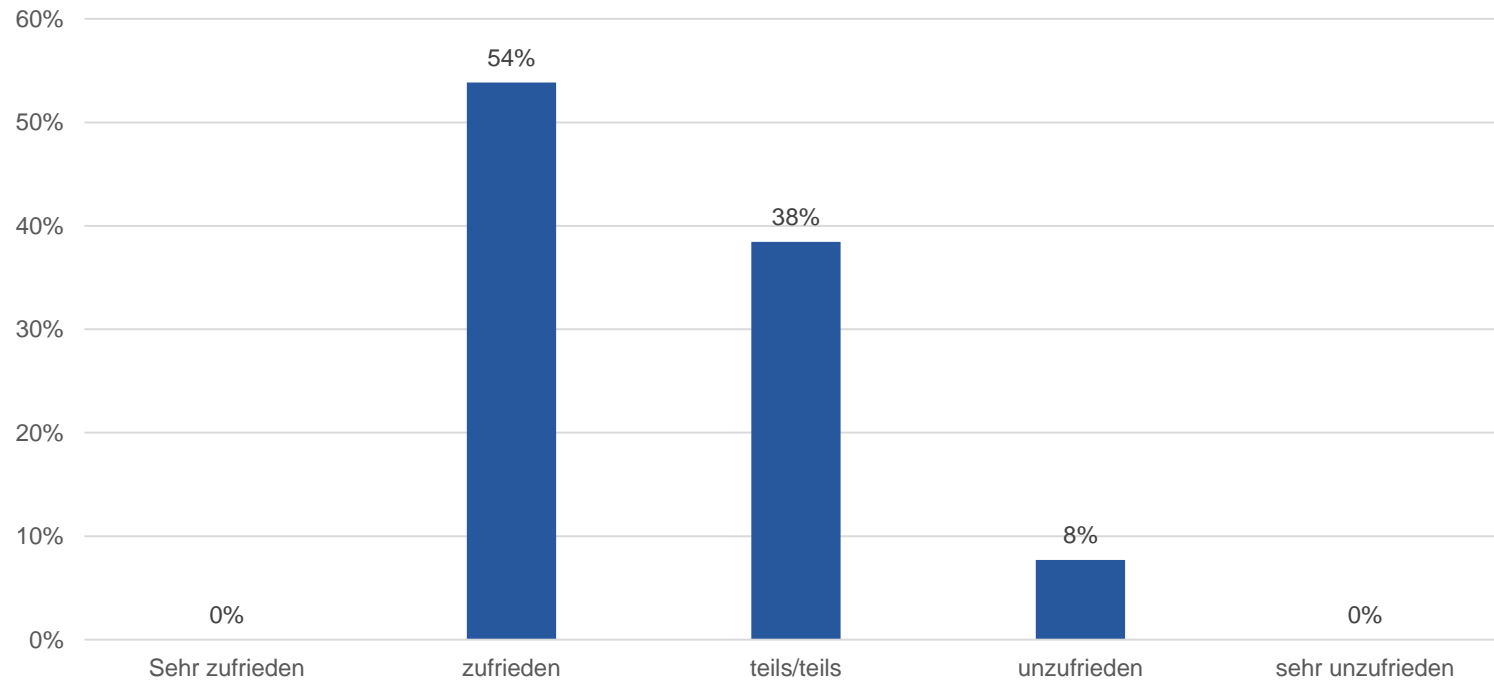
Gesamt: 30 Antworten, Mehrfachantworten möglich

2b. Wie zufrieden sind Sie mit den über das VHP-Portal bereitgestellten Funktionen?



Gesamt: 13 Antworten

2c. Wie zufrieden sind Sie mit der Performance (z. B. Reaktionszeit, Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit) des VHP-Portals?



Gesamt: 13 Antworten

2) d. Welche konkreten Funktionalitäten und Änderungen (z. B. an der Benutzeroberfläche) würden die Nutzbarkeit des VHP-Portals aus Ihrer Sicht verbessern?

Die abgegebenen Kommentare zur Frage 2. d) lassen sich in drei Themenbereiche clustern.

Anmerkungen der Teilnehmer der Konsultation:

Performance

- Wunsch nach besserer Performance des Portals

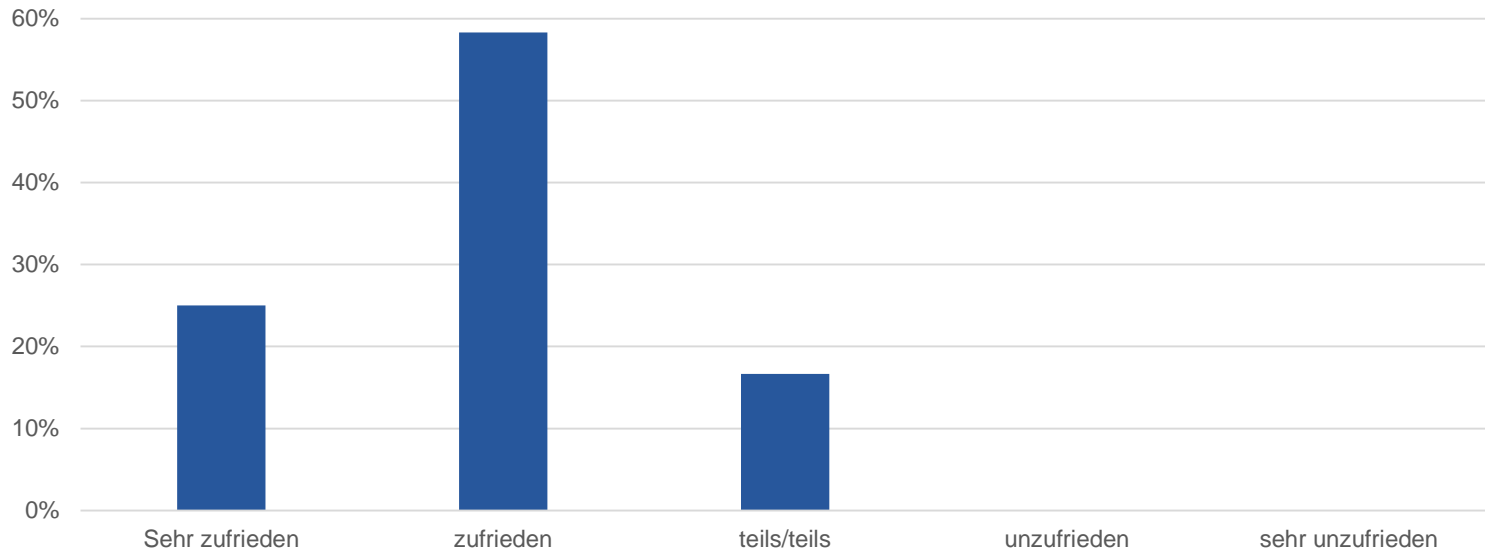
Benutzeroberfläche/Ergonomie

- Wunsch nach gesteigerter Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit insbes. im Bezug auf Funktionalitäten (Menüs) des Portals und verfügbarer Reportings
- Wunsch nach Smartphone-App bzw. besserer Darstellung und Nutzbarkeit auf mobilen Geräten
- Wunsch nach eindeutiger Matchinganzeige (z. B. Ampeldarstellung) bzw. weiterer abrufbarer Informationen und Daten
- Hinweis auf veraltete Benutzeroberfläche

Funktionalitäten

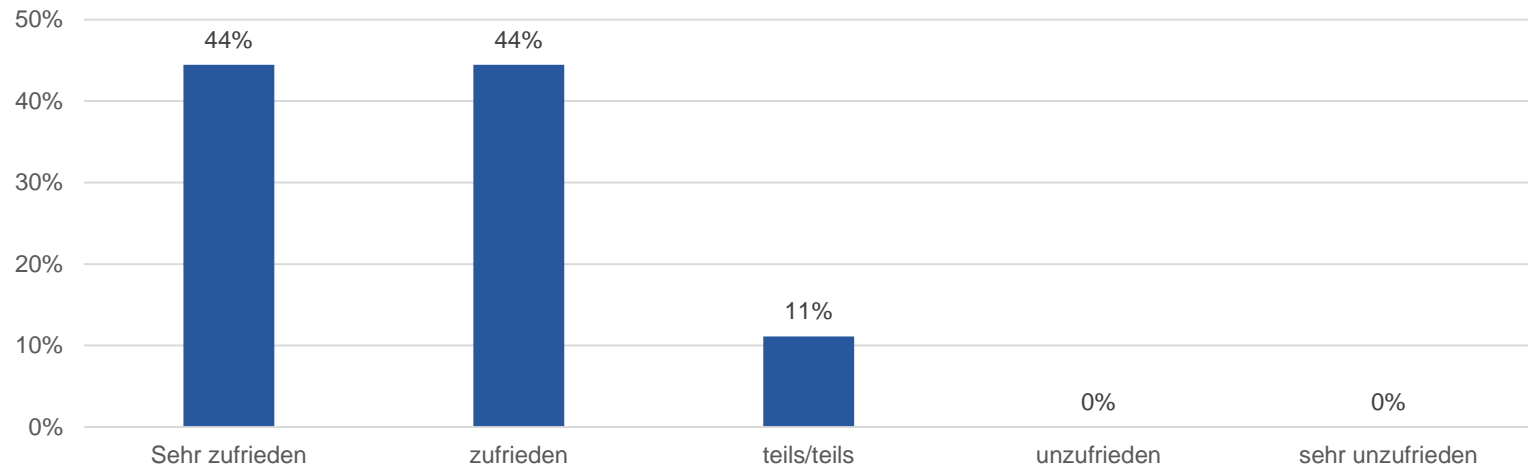
- Wunsch nach weiteren Exportformaten für Reports (z. B. Excel)
- Hinweis auf mögliche systemseitige Trennung der Datenhaltung und des VHP-Portals

3a. Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit des VHP-Systems?



Gesamt: 13 Antworten, einmal "keine Angabe" wurde nicht mit ausgewertet

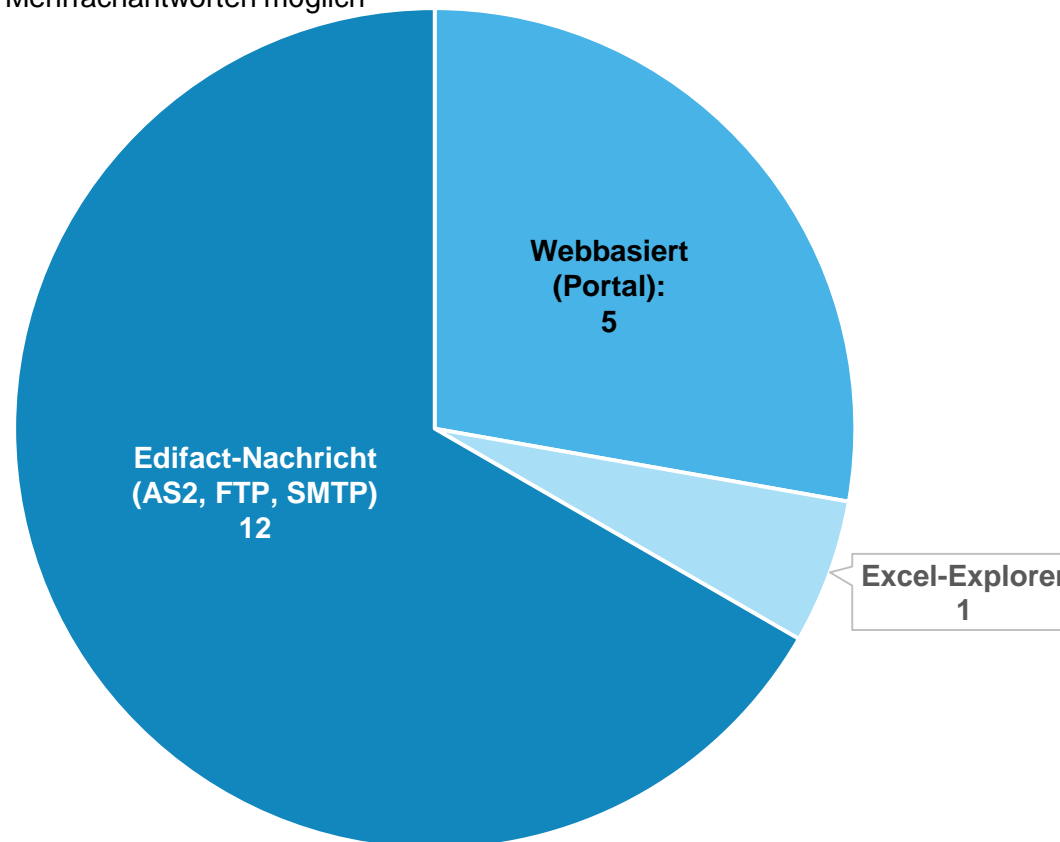
3b. Wie zufrieden waren Sie in der Vergangenheit mit der Hilfestellung seitens GASPOOL, wenn der VHP nicht zur Verfügung stand?



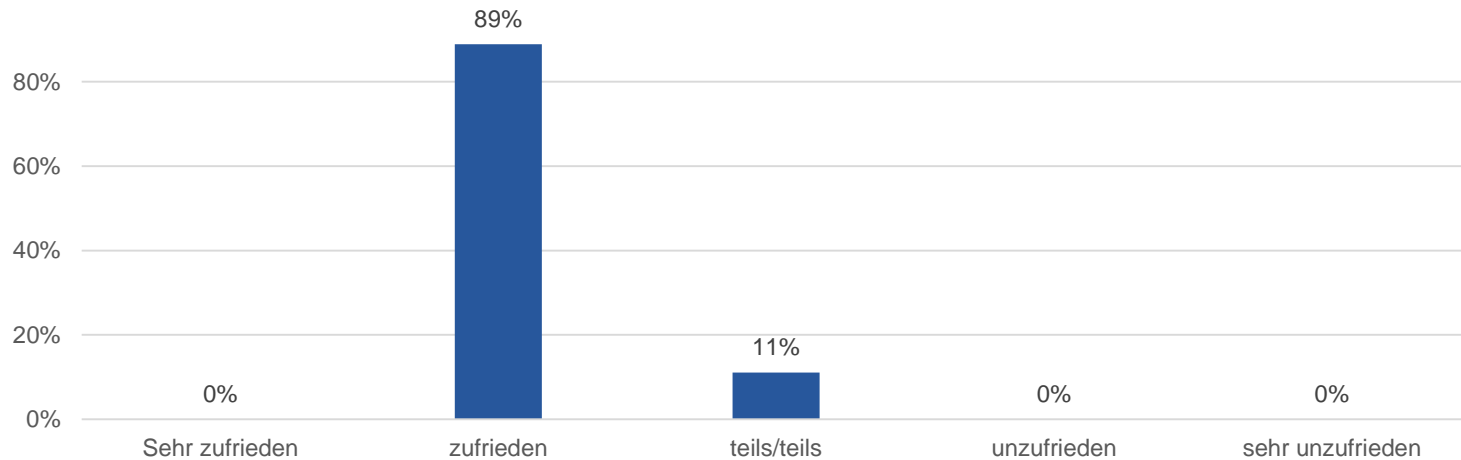
Gesamt: 12 Antworten, dreimal "keine Angabe" wurde nicht mit ausgewertet

3c. Auf welchem Weg tätigen Sie Nominierungen am GASPOOL-VHP?

18 Antworten, Mehrfachantworten möglich



4a. Wie zufrieden sind Sie mit den von GASPOOL bereitgestellten Veröffentlichungen zum VHP (z. B. Handelsvolumina, Churn Rate)?



Gesamt: 13 Antworten, viermal "keine Angabe" wurde nicht mit ausgewertet

4) b. Die Veröffentlichung welcher zusätzlichen Daten erachten Sie als sinnvoll?

Die Antworten im Überblick:

- Wunsch nach IT-Schnittstelle für Preise
- Wunsch nach stärkerem Ausbau von (automatisierten) Versandmöglichkeiten für Berichte
- Wunsch nach Angebot eines Datenreports im Excelformat welcher sämtliche Datenreihen eines Bilanzkreisstrukts (RBK/UBK) enthält

5) a. Welche Maßnahmen könnten aus Ihrer Sicht eine Erhöhung der Liquidität am Spotmarkt (Börse und/oder OTC) am GASPOOL-VHP bewirken?

Zusammengefasste Antwort:

- Fusion der deutschen Marktgebiete zur Liquiditätssteigerung

5) c. Wodurch zeichnet sich aus Ihrer Sicht ein attraktiver Handelspunkt aus (z. B. hohe Churnrate, niedrige Kosten o. ä.)?

Die Antworten im Überblick:

- „Hohe Liquidität“
- „Flexibilität in der Abwicklung der Prozesse“
- „IT sollte Liquidität nicht behindern (Flexible Dienstleistungszuordnung je Bilanzkreis)“

6) Haben Sie sonstige Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge zum VHP von GASPOOL?

Zusammengefasste Antwort:

- Wunsch nach XML-Schnittstelle zur Übertragung der Preise