

Im Fokus

# Digitale Teamplayer im Service

Vernetzt zum Erfolg

Ladekartenabrechnung  
für die Wohnungswirtschaft

Schleupen überzeugt  
Stadtwerke Greven

Portale, Apps & Co –  
digitaler Kundenservice

# Moderne Anwendungen im Kundenservice einfach anbinden

## CS.IT als Middleware, Anker und Datendrehscheibe

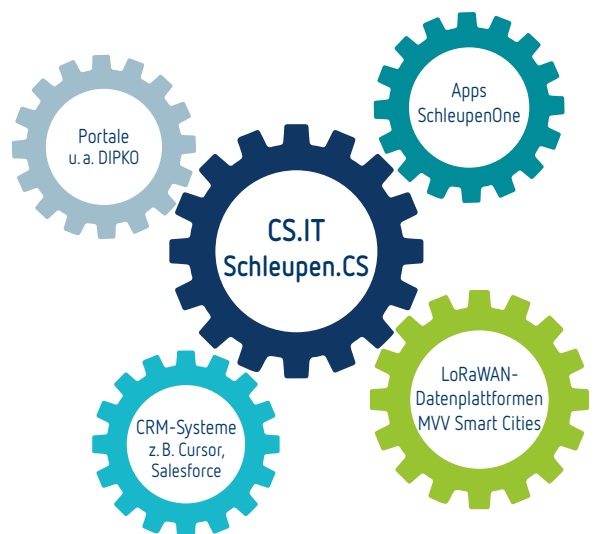
Die Digitalisierung von Kundenserviceprozessen schreitet unentwegt voran. Immer mehr Stadtwerke und Versorgungsunternehmen vertrauen hier auf Schlepen.CS. Dabei rückt die Multichannel-Online-Plattform CS.IT besonders in den Fokus. Diese fungiert nicht nur als Kundenportal, sondern auch als Middleware und Datendrehscheibe, quasi als verborgener Vermittler und intelligenter Datenmanager. Ziel ist eine noch effizientere Systemintegration, die interoperabel zwischen Kundenportal, Apps, Schnittstellen und angebundenen Drittsystemen vermittelt. CS.IT ist fester Bestandteil der Plattform Schlepen.CS und wurde von der Dresdener ITC AG entwickelt. Die Weiterentwicklung wird über ein gemeinsames Joint Venture von Schlepen und ITC koordiniert.

### Offene Architektur

Über die Datendrehscheibe CS.IT werden gleich eine ganze Reihe von Partnerlösungen an die Plattform Schlepen.CS angebunden. CS.IT stellt sowohl den Datenaustausch mit dem DIPKO-Portal sicher als auch mit der SchlepenOne-App. Auch die LoRaWAN-Plattform des Schlepen-Partners MVV Energie AG dockt hier an, um Daten zu übertragen - beispielsweise Zählerstände, die

nach der neuen FFVAV (Fernwärme oder Fernkälte Verbrauchserfassungs- und Abrechnungsverordnung) per Fernablesung ermittelt werden müssen. ↪

### CS.IT – die „Datendrehscheibe“



*Verschiedenste Systeme lassen sich über CS.IT einfach anbinden.*



Um eine Datenübergabe strukturiert, optimiert und effizient zu gestalten, unterstützt das CS.IT-Adapterframework aktuelle Schnittstellentechnologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, wie REST. Eine solche REST API Programmierschnittstelle für Web-Services ermöglicht es zwei Programmen, konkret Client und Server in Netzwerken, miteinander zu kommunizieren. Mit der neuen Rest API von CS.IT können Dritt-Clients, wie Apps, Chatbots, CMS und Shop-Systeme komplett angebunden werden. „So kann eine Kommunikation alternativ zum CS.IT-Client erfolgen“, betont Stefan Adler, CTO der ITC AG.

#### Höchste Sicherheitsansprüche

CS.IT bietet eine durchgängige Automatisierung und maximale Sicherheit für die Geschäftsprozesse, die die Kunden direkt im Frontend des Kundenportals umsetzen können. Das Portal prüft die Authentizität des Nutzers, der sich vor der Nutzung legitimieren muss. Mit der integrierten Single-Sign-On-Funktion (SSO) „Einmal anmelden und alle Online-Dienste nutzen“ erhalten die Kunden dann medienbruchfreien Zugang zu allen Services. Die beteiligten IT-Systeme versichern sich im Backend gegenseitig, dass der Nutzer authentisiert und weiterhin eingeloggt ist. Um dies zu ermöglichen, arbeitet CS.IT mit dem branchenüblichen Standard OpenID Connect, einer HTTP-Programmierschnittstelle mit REST-Mechanismen, die das Datenformat JSON nutzt. Der plattformübergreifende Datenaustausch erfolgt via Token.

#### White-Label-Lösung

Das CS.IT-Portal ist als professionelle White-Label-Lösung einfach integrierbar und an das individuelle Corporate Design oder den Web-Auftritt des Kunden anpassbar. Das heißt: CS.IT bleibt als Middleware und Datendrehscheibe im Hintergrund und erhält das gewünschte, benutzerdefinierte Frontend.

#### Prozessgesteuerte Benutzergruppen

Auch mit ihren ausgeprägten Rollen- und Rechtesystemen fungiert die Portallösung als Daten-Drehscheibe. So können prozessgesteuert die entsprechenden Benutzergruppen miteinbezogen werden. Support-Mitarbeiter können Kunden zum Beispiel optimal bei der Eingabe der Daten unterstützen oder auch Zähler, Liegenschaften, Verwalter, Mieter und Leseberechtigungen verwalten und konfigurieren. ■



#### Über die ITC AG

Die ITC AG ist seit 2007 Partner der Schleupen SE und führender Softwareentwickler für professionelle Kundenportale für Customer-Care, Apps für Vertrieb, E-Mobility, Smart-Energy, Netzportale für digitale Hausanschlussprozesse, Visualisierung von Daten aus Smart Meter und iMSys und der Integration beliebiger Backend-Systeme.