

## Kundenservice

# Onlineservices für Netzanschlüsse zunehmend wichtiger

Die komplexen Anmelde- und Antragsvorgänge bei Netzbetreibern werden immer häufiger digitalisiert. Dies fordert auch der Gesetzgeber, zum Beispiel für Standard-Hausanschlüsse ab Januar 2024 sowie für EEG-Anlagen ab 2025. Moderne Portallösungen wie ITC PowerCommerce Netz stehen dafür zur Verfügung.

Standard-Hausanschlüsse für Strom, Gas, Wasser oder Fernwärme, anmeldepflichtige Geräte, Ladestationen für Elektrofahrzeuge oder aktuell stark nachgefragte Eigenerzeugungsanlagen: Um die anhaltende Antragsflut für Netzanschlüsse zu bewältigen, digitalisieren immer mehr Netzbetreiber, Netzgesellschaften und Stadtwerke ihre Endkundenprozesse. Im Mittelpunkt stehen dabei flexible Serviceangebote für die Kundenbetreuung sowie eine automatisierte Verarbeitung der komplexen Beantragungs- und Bearbeitungsvorgänge. Da Webportale für Standard-Hausanschlüsse bereits ab Januar 2024 und für Eigenerzeugungsanlagen ab 2025 verpflichtend werden, sollten entsprechende Planungen daher frühzeitig beginnen. Einer der Softwarehersteller für die Entwicklung solcher professionellen Portale und Apps ist die ITC AG.

## Fristen zur Umsetzung von Webportalen

Für die Umsetzung eines Webportals setzt der Gesetzgeber den Netzbetreibern relativ enge Fristen.

### Standard-Hausanschlüsse

Bei Standard-Hausanschlüssen sind die Fristen in der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss und dessen Nutzung für die Elektrizitätsversorgung in Niederspannung (Niederspannungsanschlussverordnung – NAV) festgelegt. In § 6 NAV heißt es, der Netzbetreiber muss ab dem 1. Januar 2024 sicherstellen, dass die Beauftragung eines Standard-Netzanschlusses und die sich daran anschließenden Prozesse auch auf seiner Internetseite erfolgen können.

### Verbrauchsanlagen oder Ladeeinrichtungen

Das gleiche Fälligkeitsdatum zum 1. Januar 2024 steht in § 19 NAV auch für

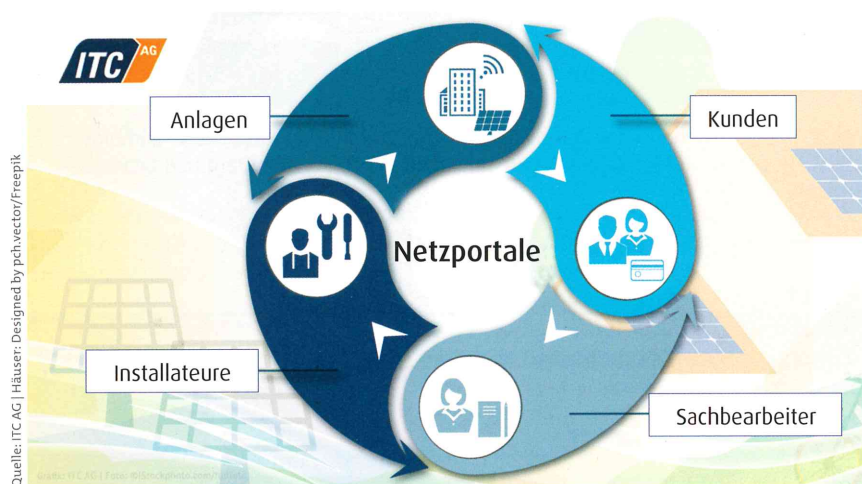


Bild 1. Das ITC-Netzportal bietet eine automatisierte Verarbeitung der komplexen Antrags- und Anmeldeprozesse, Auftragsmanagement für Installateure und flexible Kundenserviceprozesse.

Verbrauchsanlagen oder Ladeeinrichtungen. Alle notwendigen und zustimmungspflichtigen Abfragen und erforderlichen Mitteilungen müssen zu diesem Zeitpunkt online verfügbar sein.

### EEG-Anlagen

Für EEG-Anlagen haben die Netzbetreiber laut § 8 Abs. 7 EEG 2023 bis 1. Januar 2025 Zeit, um ein Webportal für Netzanschlussbegehren zur Verfügung zu stellen. Allgemeine Informationen zum Netzanschluss, wie Bearbeitungsschritte des Netzanschlussbegehrens, notwendige Informationen für ein Anschlussbegehren sowie entstehende Kosten durch einen Netzanschluss, müssen dann auf der Internetseite des Betreibers stehen.

Der Gesetzgeber verpflichtet die Netzgesellschaften dazu, ihre Verfahren zu digitalisieren sowie einheitliche Formate und Anforderungen an Inhalten zu schaffen. Die Anträge sind online als Webformular und nicht als PDF-Antrag zur Verfügung zu stellen.

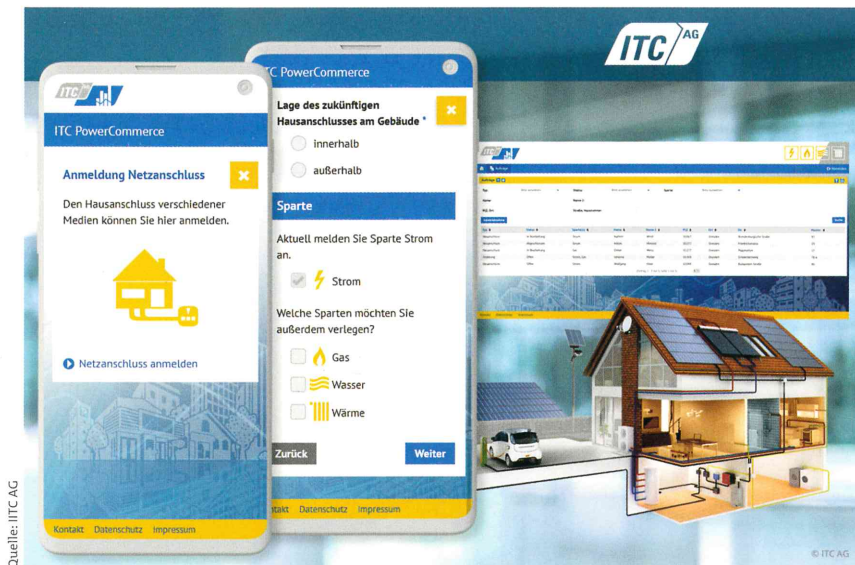
## Frühzeitige Planung zu empfehlen

Um die Fristen einzuhalten, sind Netzbetreiber gut beraten, frühzeitig in eine entsprechende Planung einzusteigen. Die ITC AG, die sich seit Jahren auf Portale im Web und als App spezialisiert hat, bietet mit der Softwareplattform ITC PowerCommerce Netz eine auf die Bedürfnisse von Netzbetreibern abgestimmte Lösung an. Das Kundenportal entspricht auch den Vorgaben des BDEW für ein einheitliches Anmeldeverfahren zur Beschleunigung von Netzanschlüssen in der Niederspannung.

## Antrags- und Anmeldeprozesse

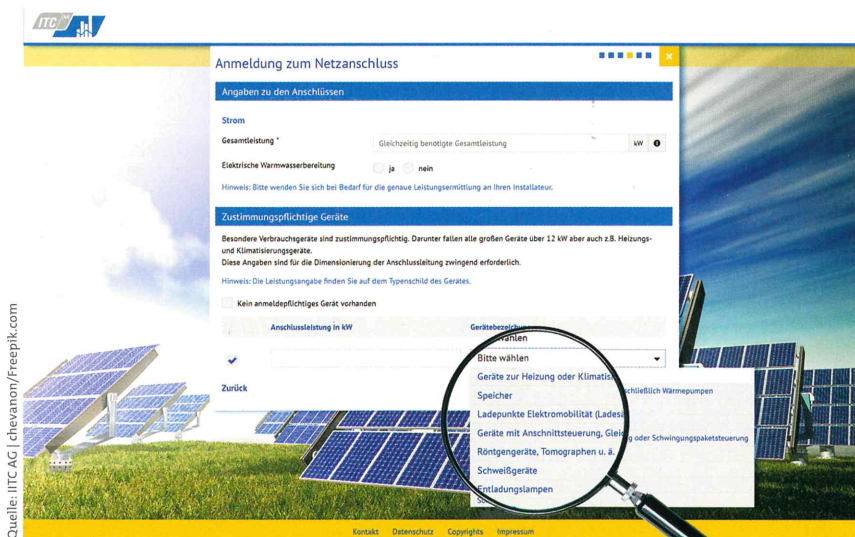
Mit diesem Feature für Netzanschlussprozesse lassen sich alle Abläufe für die Antragstellung, Bearbeitung und die Bereitstellung von Standard-Hausanschlüssen digitalisieren. Somit können Kunden einen Neuanschluss oder Veränderungen am Anschluss online beantragen – egal ob für Baustrom, Bauwasser, Umverlegung, Abtrennung oder Stillle-





Quelle: IITC-AG

Bild 2. Mit dem Webportal und der App können Standard-Hausanschlüsse, anmeldepflichtige Geräte und Erzeugeranlagen unkompliziert online beantragt und bearbeitet werden.



Quelle: IITC-AG | chevanon/freepik.com

Bild 3. Auf die Bedürfnisse von Netzgesellschaften abgestimmt: Beim Online-Antrag für zustimmungspflichtige Geräte über 12 kW steht eine umfangreiche Auswahl zur Verfügung.

gung. Berücksichtigt werden auch zustimmungspflichtige beziehungsweise anmeldepflichtige Geräte, wie ein Baukran, Heizungs- und Klimatisierungsgeräte oder Wallboxen. Dem jeweiligen Antrag können Dokumente beigefügt werden, zum Beispiel ein Lageplan, Grundrissplan, Vollmachten, Skizzen oder Fotos.

Der Antragsteller erhält beim Ausfüllen im Kundenportal sinnvolle Hilfestellungen. Durch Pflichtfelder und Hinweise ist sichergestellt, dass er alle erforderlichen Informationen einträgt. Nach der Anmeldung im Portal lassen

sich alle dort eingegebenen Daten speichern und später wiederverwenden. Bei lückenhaften Angaben wird auf die fehlenden Informationen hingewiesen. Ist alles korrekt ausgefüllt, werden die Daten über das Webportal an das Backend-System übermittelt.

Die ITC-Portallösung zeichnet sich durch einen durchgängig digitalen Prozess aus – von der Eingabe der Daten durch den Antragsteller, über die interne Verarbeitung bei der Netzgesellschaft und die Wahl des Installateurs bis zur Bereitstellung der Abrechnung. Der Anwender wird informiert, wenn

sich am Status quo im Bearbeitungsprozess etwas ändert.

### Eigenerzeugeranlagen sowie Vergütungswunsch erfassen

Antragsteller, die künftig selbst Strom produzieren und diesen ins Stromnetz einspeisen wollen, haben beim Antrag zudem die Möglichkeit, die Erzeugungsanlagen (zum Beispiel eine Photovoltaik-, Geothermie- oder Windenergieanlage) anzugeben. Wer seine Einspeisung aus der Erzeugungsanlage gemäß den Fördergesetzen (EEG) vergütet haben möchte, kann das im Antragsprozess angeben und seine entsprechenden Abrechnungsdaten hinterlegen.

### Prozesse für Installateure

Ein weiterer modularer Baustein der Netzportallösung sind die integrierten Prozesse für Installateure, die sich an registrierte, geprüfte und im jeweiligen Installateurverzeichnis aufgeführte Fachbetriebe richten. Diese können den aktuellen Status über einen individualisierten Zugang einsehen und bearbeiten. Die Meldung für die Inbetriebnahme oder Fertigstellung kann über die Portal-App sofort vor Ort erfolgen. Während des Anmelde- oder Inbetriebnahmeprozesses besteht die Möglichkeit, Dokumente (Lagepläne, Übersichtsschaltbilder, Datenblätter oder Nachweise) hochzuladen. Eine Kalenderfunktion unterstützt Installateure bei der Angabe von Terminen. Die Prozesse sind neben der Inbetriebsetzung beispielsweise auch für Stilllegung, Verstärkung, Umbau auf Wandlertausch, Umbau auf Drehstrom, Wandlertausch oder Plombierung verfügbar.

### Serviceprozesse für Netzkunden

Nicht nur die Anschlussprozesse, sondern auch zahlreiche aus dem Vertrieb bekannte Self-Service-Funktionen stehen im ITC PowerCommerce Netz zur Verfügung. Die modular aufgebaute Portal-Plattform lässt sich als offenes System mit kundengruppenspezifischen Prozessen und Anwendungen erweitern. Dazu gehören unter anderem

- die Zählerstandserfassung
- die selbstständige Änderung und Ergänzung von Stamm- und Kommunikationsdaten durch den Verbraucher
- die Aktualisierung der Kontaktdaten
- das Erteilen von Lastschriftmandaten

- die Verwaltung der Vertrags- und Bankdaten
- die Visualisierung des eigenen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauchs.

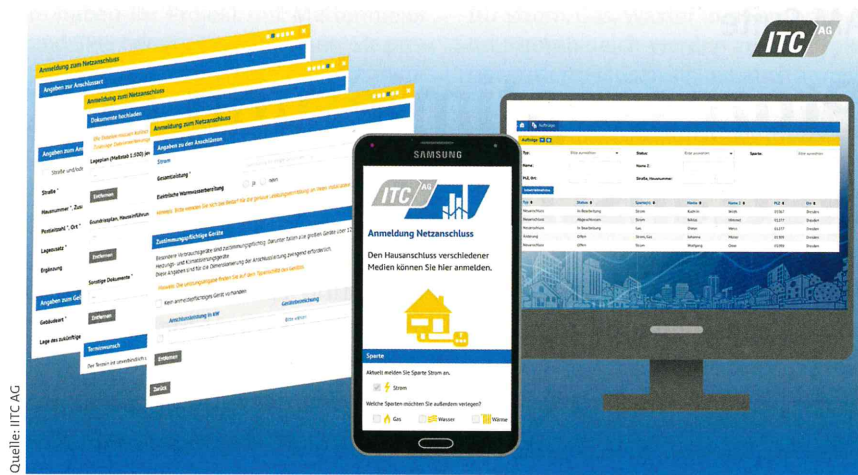
Zudem erhalten Verbraucher Zugriff auf aktuelle und historische Rechnungen sowie andere vertragsrelevante Dokumente. Diese können jederzeit eingesehen, heruntergeladen und archiviert werden.

### Weitergehende Kundenserviceprozesse

Betreiber von EEG-Anlagen haben als Einspeiser und Erzeuger ein besonderes Interesse an der Überwachung und Optimierung ihrer Anlagen. Daher bildet die ITC-Software die dafür relevanten Serviceprozesse ab. Die Visualisierungsfunktion ermöglicht es, Energie- und Lastgangdaten aus unterschiedlichen Datenquellen darzustellen. Wiedergegeben werden auch sehr feingranulare Daten, zum Beispiel Viertelstundenwerte. So erhalten Einspeiser einen Überblick über die erzeugte Strommenge sowie über die Anlagenkennzahlen (Kosten, Erlöse, Trends oder Abweichungen). Eigenverbraucher bekommen eine Übersicht über die eigene Energiebilanz.

### Offene Architektur und durchgängige Automatisierung

Wie jede Portallösung kann auch ITC PowerCommerce Netz als Middleware und Datendrehscheibe fungieren und bildet somit den intelligenten Datenmanager zwischen verschiedenen Anwendungen und ihren Prozessen. Ziel ist eine Systemintegration, die interoperabel zwischen dem Kundenportal, den Schnittstellen und den an-



Quelle: ITC AG

Bild 4. Der Antragsteller erhält beim Ausfüllen im Kundenportal sinnvolle Hilfestellungen, um alle erforderlichen Informationen einzureichen. Dem jeweiligen Antrag können Dokumente beigefügt werden, zum Beispiel ein Lageplan, Grundrissplan, Vollmachten, Skizzen oder Fotos.

gebundenen Drittsystemen interagiert und so eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht.

Bereits mehr als 100 Schnittstellen und Anbindungen zu Drittsystemen wurden bisher entwickelt. Um eine Datenübergabe strukturiert und effizient zu gestalten, unterstützt das ITC-Adapterframework aktuelle Schnittstellentechnologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, wie REST.

### Etablierte Software

Mit dem Netzportal steht eine weitere Komfortlösung für den Online-Kundenservice zur Verfügung. Es zeichnet sich durch dieselben technischen Eigenschaften wie die Multichannel-Plattform ITC PowerCommerce aus und ist damit einfach integrierbar, flexibel er-

weiterbar und an das individuelle Corporate Design des Netzbetreibers oder der Netzgesellschaft anpassbar. Unternehmen, bei denen ein Webportal oder eine App bereits im Einsatz ist, können das neue Feature durch zusätzliche Lizenzierung optional einfach freischalten lassen. Für Neukunden steht es auch als eigenständige Lösung zur Verfügung – in der Cloud oder on Premise.



**Sigrid Rehak,**  
Marketing/PR,  
ITC AG, Dresden

>> [s.rehak@itc-ag.com](mailto:s.rehak@itc-ag.com)

>> [www.itc-ag.com](http://www.itc-ag.com)