

Smart Energy Review

Der Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft



User-Experience wird zum Erfolgsfaktor

Die Multichannel-Plattform ITC PowerCommerce® zeigt sich im neuen Design: Das Weblayout ist großzügig, flexibel und offen. › Seite 6/7

Innovation ITC-Portal als Middleware, Anker und Daten-Drehscheibe
Kundenservice Neue Webservices in der ITC-Portalversion CS.IT

Online-Kundenportale gefragter denn je
 Stadtwerke Pforzheim : „Türöffner“ im digitalen Transformationsprozess

Energiemanagement Neue Funktionen und Optimierungen bei ITC PowerCommerce® EnMS



itc-ag.com

Stefan Adler, Prokurist & CTO der ITC AG

Professioneller Online-Service

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Anforderungen und Bedürfnisse von Kunden ändern sich – auch und insbesondere in der Energiewirtschaft. Software, die für die Gewinnung und die Betreuung der Kunden von Stadtwerken und Energieversorgungsunternehmen eingesetzt wird, sollte daher technisch und optisch up to date sein. Um mit unseren Online-Kundenplattformen innovativ und nah am Verbraucher zu bleiben, gibt es nun für unsere Standard-Software ITC PowerCommerce® ein Design-Relaunch. Die zugrunde liegenden Funktionen bleiben identisch.

Auch sonst ist unser Entwicklerteam fleißig und kontinuierlich dabei, die technischen Möglichkeiten unserer Portallösungen zu erweitern, um Stadtwerken und Energieversorgungsunternehmen eine noch bessere digitale Kommunikation zu ihren Kunden zu gewährleisten. In dieser Ausgabe erfahren Sie, welche neue Software-Integration verfügbar ist, wie das ITC-Portal als Daten-Drehzscheibe fungiert und welche Weiterentwicklungen es gibt.

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen

Stefan Adler

Treffen Sie die ITC AG: Veranstaltungen 2021/22*

	07. – 08.10.2021	ITC AG: ITC-Portaltage	Dresden
	13. – 15.10.2021	Schleppen AG: Anwendertagung	Magdeburg hybrid
	08. – 10.02.2022	E-world energy & water	Essen

*Mögliche Änderungen durch Covid-19 finden Sie direkt auf der Website der ITC AG (www.itc-ag.com).

Sie möchten den Smart Energy Review per Postversand erhalten? Wir benötigen eine Mail mit Ihrem Namen und Ihrer Postadresse. Die Daten verwenden wir ausschließlich für den Versand von ITC-Informationen. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.



INHALT

- 3 ITC-Portal als Middleware, Anker und Drehzscheibe
- 4 Neue Webservices in der ITC-Portalversion CS.IT
- 5 Customer Engagement: Bonusprogramm als Win-win-Situation
- 6 Frisches Design, klare Struktur, aufgeräumte Übersichten
- 8 Online-Kundenportale gefragter denn je
- 9 „Türöffner“ im digitalen Transformationsprozess: Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG
- 10 Frischekur für Hausverwalterportal der Berliner Wasserbetriebe
- 11 Smart, kompakt und ganz viel drin: Kundenportal der SWE Energie GmbH und ThüWa ThüringenWasser GmbH
- 12 Neue Funktionen und Optimierungen bei ITC PowerCommerce® EnMS
- 13 Wie funktioniert Energieeffizienz in der Praxis?
- 14 ITC intern
- 16 Neuentwicklungen des ITC-Portals

IMPRESSUM

Herausgeber
ITC Internet-Trade-Center AG
Ostra-Allee 9 | D-01067 Dresden

Redaktion
Sigrid Rehak, Steve Pater, Marc Litim,
Martin Patzig, Stefan Adler

ITC AG
Ostra-Allee 9 | D-01067 Dresden
Telefon +49 (0)351 320 17 600
info@itc-ag.com
www.itc-ag.com
www.online-enms.de
https://ucontrol.de

Copyrights
Die Angabe der Copyrights bezüglich der Fotografien und Abbildungen erfolgt seitenweise von links nach rechts und von oben nach unten. Insofern nicht anders angegeben liegen die Rechte bei der ITC AG.

Titel: iStock.com-Thomas_Northcut, Vektorgrafik: Designed by macrovector / Freepik, Grafik: ITC AG | S. 3: Hintergrund: Designed by starline / Freepik, Drehzscheibe: Designed by rawpixel.com/Freepik, ITC AG | S. 4: ITC AG | S. 5: iStock.com-kwanhaichaiudom, TWS, ITC AG | S. 6/7: Vektorgrafiken: Designed by macrovector / Freepik | S. 8: iStock.com-boggy22, ITC AG | S. 9: ITC AG | S. 10: Berliner Wasserbetriebe / ITC AG, Mockup: Pixeden.com, Wasser: PublicDomainPicture / pixabay S. 11: SWE / ITC AG | S. 12: ITC AG | S. 13: iStock.com-Ridofranz, Portrait: Privat | S. 14/15: ITC AG | S. 16: Designed by upkyak / Freepik

Nachdruck und anderweitige Veröffentlichung von Artikeln, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der ITC AG gestattet.



ITC-Portal als Middleware, Anker und Drehscheibe

Integriertes Prozessmanagement ermöglicht durchgängige Automatisierung der Prozesse

Für die Verbesserung der Kundenserviceprozesse optimieren die Entwickler der ITC AG hauseigene Portallösungen und Apps fortwährend weiter. Dabei rückt ITC PowerCommerce® als Middleware und Daten-Drehscheibe besonders in den Fokus – als verborgener Vermittler und intelligenter Datenmanager zwischen den Anwendungen und Prozessen. Ziel ist eine noch effizientere Systemintegration, die automatisiert und interoperabel zwischen dem Kundenportal, den Schnittstellen und den angebotenen Drittsystemen interagiert.



Effiziente Systemintegration mit durchgängiger Prozessautomatisierung: ITC PowerCommerce® als Daten-Drehscheibe.

Mehr als 100 Schnittstellen und Integrationen

Die ITC AG entwickelt offene und modulare Portal-Software und Apps für die automatisierte Integration von Kunden, Partnern und Mitarbeitern in die Prozessketten von Energiedienstleistern, Versorgern, Netzgesellschaften, Vertriebsgesellschaften, Industrie und Gewerbe. „Um eine durchgängige Automatisierung der Prozesse zu ermöglichen, wurden bereits mehr als 100 Schnittstellen und Anbindungen zu Drittsystemen entwickelt“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG. Dazu zählen Integrationen zu Abrechnungssystemen, Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM), Bonitätsinformationssystemen, Energiedatenmanagement-Systemen (EDM), Archiv-/Dokumentensystemen (DMS), Content-Management-Systemen (CMS), E-Shops, Computer Aided Facility Management-Systemen (CAFM), Zählerfernauslesesystemen (ZFA), ePayment, Marktinformationssystemen, Geo- und Adressinformationssystemen, Messaging-Systemen sowie zur manuellen Datenerfassung.

Offene Architektur

Um eine Datenübergabe strukturiert, und effizient zu gestalten, unterstützt das ITC-Adapterframework zudem aktuelle Schnittstellen-Technologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, wie REST. Eine solche REST API Programmierschnittstelle für Web-Services er-

möglicht es zwei Programmen, konkret Client und Server in Netzwerken, miteinander zu kommunizieren. Mit der REST API des ITC-Portals können Dritt-Clients, wie Apps, Chatbots, CMS und Shop-Systeme komplett angebunden werden. „So kann eine Kommunikation alternativ zum ITC-Client erfolgen“, betont Stefan Adler.

Höchste Sicherheitsansprüche

Die Software bietet durchgängige Automatisierung und maximale Sicherheit für die Geschäftsprozesse, die die Kunden direkt im Frontend 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 das ITC-Portal 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 ITC-Kundenportal ist als professionelle White-Label-Lösung einfach inte-

grierbar und an das individuelle Corporate Design oder den Web-Auftritt des Kunden anpassbar. Das heißt: ITC PowerCommerce® bleibt als Middleware und Daten-Drehscheibe im Hintergrund und erhält das benutzerdefinierte Frontend.

Prozessgesteuerte Benutzergruppen

Das ITC-Portal fungiert auch mit seinem ausgeprägten Rollen- und Rechtssystem als Drehscheibe. So können prozessgesteuert die entsprechenden Benutzergruppen miteinbezogen werden. Supportmitarbeiter können Kunden zum Beispiel optimal bei der Eingabe der Daten unterstützen oder auch Zähler, Liegenschaften, Verwalter, Mieter und Leseberechtigungen verwalten und konfigurieren.

ITC PowerCommerce® Webapp

Alle ITC-Portallösungen lassen sich in der Cloud ohne Installation oder on premise im eigenen Rechenzentrum betreiben. Ein Wechsel der Betriebsvarianten ist stets möglich.

Auch als App ist das Portal mit zahlreichen Komfortfunktionen für iOS und Android-Geräte verfügbar. Die Portale sind im responsiven Design und können damit unkompliziert und flexibel als App auf verschiedenen Endgeräten angezeigt werden.

Neue Webservices in der ITC-Portalversion CS.IT

Bundesweites Arbeitskreistreffen „Kundenserviceprozesse“ (BuFAK) informierte über Neuerungen



Beim digitalen BuFAK informierte ITC-Projektleiter Martin Patzig über die Funktionserweiterungen des Online-Portals CS.IT.

Die Einführung des Online-Portals CS.IT 3.0 weckt immer größeres Interesse. „In den vergangenen Monaten gab es mehr als 40 Updates von Bestandskunden und mehr als 30 Neukunden-Projekte. Das ist sehr erfreulich“, sagt Projektleiter Martin Patzig, Produktmanager bei der ITC AG. Das Portal-Update ist in enger Zusammenarbeit mit der Schleupen AG parallel zur Umstellung der Schleupen-Abrechnungsversion 3.0 entstanden. Natürlich wird die ITC-Portalversion CS.IT stetig weiterentwickelt. So sind in den vergangenen Monaten neue Schnittstellen/ Bundles zum Austausch aller Stamm-, Kommunikations-, Vertrags- und Abrechnungsdaten programmiert worden. „Wir haben alle Portal-Funktionalitäten als Webservice-Schnittstelle ausgeprägt, so dass sich

ein beliebiges Drittsystem anknüpfen kann. Je nach Kundenanforderungen und Interessen kann sich jeder den Webservice rauspicken, den er möchte“, betont Martin Patzig.

Integrierte SSO-Funktionalitäten

Erweitert wurde auch das Single-Sign-On-System. Nun kann sich der Anwender über ein einheitliches Login nicht nur im Kundenportal, sondern auch in weiteren Portalsystemen des Stadtwerkes bewegen: „Einmal anmelden und alle Online-Dienste nutzen“. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Stadtwerk ein Shopsystem oder Ticketsystem für Non-Commodity-Produkte (z. B. Karten fürs Schwimmbad) angebunden hat. Für diese SSO-Funktion wurde von ITC-Seite branchenüblichen Standard

OpenId-Connect mit OAuth2 verwendet. Nutzt das Stadtwerk die SSO-Integration, kann das Kundenportal in zwei Rollen betrieben werden:

1. Identity Provider (IdP) = Portal ist zentrale Nutzerverwaltung, heißt: Alle Logins und Passwörter werden im Portal verwaltet und dieses gibt gegenüber Drittsystemen Auskunft, ob z. B. die Login-Passwort-Kombination des Anwenders in Ordnung ist.
2. Service-Provider (SP) = Portal bietet keine Nutzerverwaltung, heißt: Das Kundenportal stellt nur allein seine Dienste zur Verfügung. Für die Nutzerverwaltung wird ein Drittsystem eingebunden.

Vollständiges Webservice-Paket

Eine Vollintegration der Webfunktionalitäten des Portals in eine Website oder App ist möglich, wenn alle Webservices des Kundenportals zum Einsatz kommen. Dabei fungiert die CS.IT-Kundenplattform als Daten-Drehscheibe (siehe Seite 3). „Unser Portal ist dann ein großes Schnittstellen-System. Es kommt selbst gar nicht mehr mit einer eigenen Oberfläche daher, sondern wird über die entsprechenden Schnittstellen nur angesprochen. Für alle Prozesse haben wir entsprechende Webservices programmiert“, fügt Martin Patzig hinzu. Über die Neuerungen in der ITC-Portalversion CS.IT informierte das CS.IT-Team beim bundesweiten Arbeitskreistreffen „Kundenserviceprozesse“ (BuFAK) im Frühjahr 2021. Mehr als 100 Teilnehmer hatten sich für das Webinar angemeldet. 2022 findet das BuFAK-Treffen wieder statt.



Customer Engagement: Bonusprogramm als Win-win-Situation

Technische Werke Schussental nutzen für ihren Kombivorteil das Kundenportal der ITC AG

Die Botschaft an die (Neu-)Kunden der Technischen Werke Schussental GmbH & Co. KG (TWS) in Ravensburg ist eindeutig: Je mehr Verträge, desto günstiger wird der Grundpreis.

Die Idee eines solchen Kombivorteils ist nicht neu, die technische Umsetzung innerhalb eines Kundenserviceportals aber schon. Technischer Dienstleister des neuen Portals ist die ITC AG aus Dresden in Zusammenarbeit mit der Schleupen AG.

Der Kombivorteil ist eine Win-Win Situation: die Kunden erhalten Strom, Gas oder Wasser aus einer Hand. Der Energieversorger hält Bestandskunden und gewinnt im Bestfall neue Verbraucher hinzu. Um dieses Angebot auch digital für die Kunden anzubieten, ging die TWS mit dem Online-Kundenportal neue Wege, ganz bewusst weg von PDF-Downloads und manuell auszufüllenden Papierbögen.

»» Durchgängiges Kundenerlebnis mit Mehrwert

„Das Besondere an dem Portal mit einer Schnittstelle zu Schleupen.CS ist die vollautomatisierte Bearbeitung der Prozesse. Die Produkte werden so kombiniert, dass ein durchgängiges Kundenerlebnis und ein Mehrwert entstehen“, sagt Sven Deininger, Projektleiter bei der ITC AG.

Validierung im Backend

Um den Verbrauchern bestmögliche Eigenverantwortung zu geben, wurden im Frontend verschiedene Szenarien implementiert. Die Daten werden anschließend in einem oder mehreren Vorgängen gebündelt und vollautomatisiert weiterverarbeitet. Das Portal übergibt dabei den jeweiligen



Die TWS nutzen für ihren TWS-Kombivorteil ein neues Feature im Online-Portal zur Kundenbindung und Kundengewinnung.

Kombivorteil-Antrag zur Prüfung an das Abrechnungssystem Schleupen.CS. Dabei wird unter anderem geprüft, ob Vertragspartner und Lieferstelle aller Verträge identisch sind oder ob es Zahlungsrückstände gibt. Hat das Portal eine Rückmeldung vom Abrechnungssystem erhalten, wird (abhängig vom Ergebnis der Prüfung) der Vorgang entweder automatisch bestätigt, automatisch abgelehnt oder zur manuellen Nachbearbeitung an einen Sachbearbeiter übergeben. Sind alle Voraussetzungen für den Kombivorteil vollständig erfüllt, profitiert der Kunde in Zukunft von einem rabattierten Grundpreis bei allen Verträgen. In jedem Fall erhält der Kunde eine automatische Rückmeldung.

Gefragter Service

„Für uns stehen erstklassige Serviceleistungen, Qualität und Kundennähe auch in diesen schwierigen Zeiten an erster Stelle. Mit dem TWS Kombivorteil bieten wir unseren Kunden und künftigen Nutzern die Möglichkeit, die Vorteile der Versorgungskombination zu genießen. Die auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnittenen Tarife kommen gut an“, sagt Brigitte Schäfer,

Pressesprecherin der Technische Werke Schussental in Ravensburg.

Über die TWS

Die Technischen Werke Schussental GmbH & Co. KG (TWS) ist für die Versorgung von Strom, Erdgas, Wärme und Trinkwasser zuständig. Sie sind zudem Dienstleister für die Bereiche Parken, ÖPNV, Bäder sowie für Straßen und Ampeln. Das Unternehmen investiert in regenerative Energien, bietet ausschließlich Ökostrom an, engagiert sich im Klima- und Umweltschutz und investiert in eigene Windkraft- und Solaranlagen.

Die TWS beteiligt sich beim Ausbau der Infrastruktur – vor allem des Glasfasernetzes – in Ravensburg und Weingarten.

www.tws.de

Voraussetzungen für den TWS-Kombivorteil:

- › Mindestens zwei aktive Verträge mit der TWS
- › Verträge müssen zur gleichen Verbrauchsstelle gehören
- › Verträge müssen auf den gleichen Vertragspartner laufen
- › Der TWS-Kombivorteil wird nur gewährt, wenn keine Mahnstufe bei den bisherigen Verträgen vorliegt.

Frisches Design, klare Struktur, aufgeräumte Übersichten

Neues White-Label-Layout von ITC PowerCommerce® bietet noch mehr Kundenfreundlichkeit

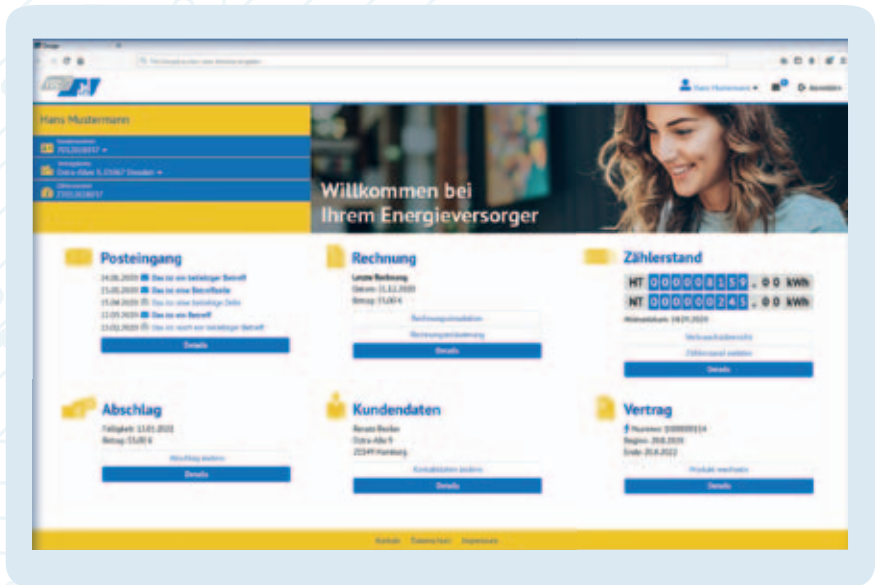
Ein professionelles Online-Kundenportal lebt nicht nur von seinem Inhalt, sondern insbesondere auch von seinem Design. „Um unseren Kunden der Energiewirtschaft stets ein modernes und ansprechendes Layout für deren Endverbraucher zu liefern, erneuern wir regelmäßig die Nutzeroberfläche von ITC PowerCommerce® – grafisch und strukturell“, sagt André von Falkenburg, Leiter Customizing und Prokurist der ITC AG. Beim aktuellen Relaunch bestand die Herausforderung darin, die Optik und Nutzerführung zu modernisieren, aber gleichzeitig die bewährte Funktionalität des Kundenportals beizubehalten. So ist das neue Layout ‚state of the art‘ und entspricht zeitgemäßen Anforderungen an Usability und modernes Portal-Design. Die zugrunde liegende Funktionen bleiben identisch. Das technisch auf Bootstrap basierende Layout kann von Stadtwerken und Energieversorgungsunternehmen übernommen oder als White-Label-Lösung optisch an das individuelle Corporate Design beziehungsweise den bestehenden Web-Auftritt angepasst werden.

Vorher-nachher-Vergleich

Nach dem Motto „Weniger ist mehr“ wurde das bisher strenger strukturierte Widget-Design des Portal-Cockpits räumlich sowie und grafisch aufgelockert und neu gestaltet.

Auffallend sind die großzügigen Flächen, deren Bereiche flexibel und offen sind, sowie das große neue Headerbild auf der Übersichtsseite. Dieses kann in jedem Projekt individuell nach Kundenwunsch angepasst werden. Es verleiht dem Portal gemeinsam mit der nun deutlich prominenter angeordneten Kontextnavigation einen horizontal orientierten Bühnencharakter.

„Dabei wurde darauf geachtet und Wert gelegt, dass der volle Platz des Displays optimal ausgenutzt wird – ganz unabhängig vom Endgerät selbst. Das sorgt für noch mehr Kundenfreundlichkeit“,



Portal-Cockpit des Kundenportals mit überarbeitetem Layout

betont André von Falkenburg. Auch die automatische „Responsive“-Anpassung des Layouts an verschiedene Bildschirmgrößen wurde weiter optimiert – sowohl, was die Anwendung abgestufter Schriftgrößen betrifft als auch die Anordnung und den Flächenverbrauch von gestalterischen Bild-elementen und deren Anwendung in variierender Content-Umgebung. Nach dem erfolgreichen Login hat sich auch beim Aufruf der Detailinformationen der einzelnen Funktionen einiges im Frontend getan.

Überarbeitete Kontextnavigation

Die Navigation ist jetzt noch stärker als zentrales Steuerungselement kontextabhängig aufgerufener Inhalte erkennbar. Mit einem Blick und Klick können Kundenummer, Verbrauchsstellen/Vertragskonten und Zählernummern deutlich sichtbar und eindeutig ausgewählt werden, woraufhin alle zugehörigen Portalinhalte und Daten dynamisch und individuell geladen werden. Funktionell liefert das modular aufgebaute Online-Portal auch weiter-

hin eine Vielzahl digitaler und standardisierter Kundenprozesse. Es bietet dem Verbraucher im eingeloggt Zustand nun einen kompakten Überblick über:

- › Mitteilungen und Schreiben des EVUs oder Stadtwerks, wie Newsletter, Preisanpassungen, Erinnerung zur Meldung des Zählerstandes,
 - › ihre Kundendaten,
 - › Informationen zum Vertrag,
 - › bisherige Rechnungen,
 - › die Höhe ihres aktuellen Abschlags für Strom, Gas, Wasser oder Abwasser,
 - › den momentanen Zählerstand,
 - › die beim Energieversorger oder Stadtwerk hinterlegten Bankdaten sowie über eventuelle offene Rechnungen im Kundenkonto.
- Zudem gibt es unter „Anmeldung“ die Möglichkeit, Verträge für zusätzliche Sparten abzuschließen.

Zielgerichtete Kommunikation

Neue Mitteilungen und Newsletter des Stadtwerks werden im Posteingang des Kunden als „ungelesene Nachrichten“ angezeigt – ein gewohntes Prozedere, wie es jeder aus seiner Mail-

Kommunikation kennt. Newsletter und Erinnerungen sind einfach im Postfach zu öffnen. Zu archivierende, wichtige Schreiben des Energieversorgers sind hingegen als PDF-Dokument hinterlegt und somit unkompliziert abzuspeichern oder auszudrucken.

Neuer Quickstart-Bereich

Im Dashboard wurde ein neuer Quickstart-Bereich für zusätzliche Funktionen integriert. Er ermöglicht Kunden einen schnellen Einstieg für Funktionen, die keine Abbildung in einem eigenen Inhaltsbereich bedürfen. Den Schnellstart gibt es beispielsweise für *Barzahlen / viacash* oder den Prozess des Netzanschlusses. Mit dem Service *Barzahlen / viacash* bieten Unternehmen ihren Kunden die Möglichkeit, einen Zahlschein anzufordern. Mit dem Prozess Netzanschluss können Standard-Hausanschlüsse, anmeldepflichtige Geräte und Erzeugeranlagen ganz unkompliziert beantragt und bearbeitet werden.

Mobiles Handling optimiert

Je schneller die Kunden die gesuchten Informationen auch mit dem Smartphone oder Tablet finden, desto besser erschließt sich ihnen auch der große Mehrwert der Verwendung eines Service-Portals. Der Inhalt wurde auch in der Tablet- und Smartphone-Ansicht der Übersichtsseite auf das Wesentliche reduziert.

Die verschiedenen Serviceprozess-Einstiege und Informationszugänge sind nun noch übersichtlicher angeordnet und können jeweils über einen einfachen Klick auf- und zugeklappt werden, wodurch eine optimierte räumliche Nutzung der Bildschirmfläche bei gleichzeitig lesefreundlicher Typografie erreicht wurde.

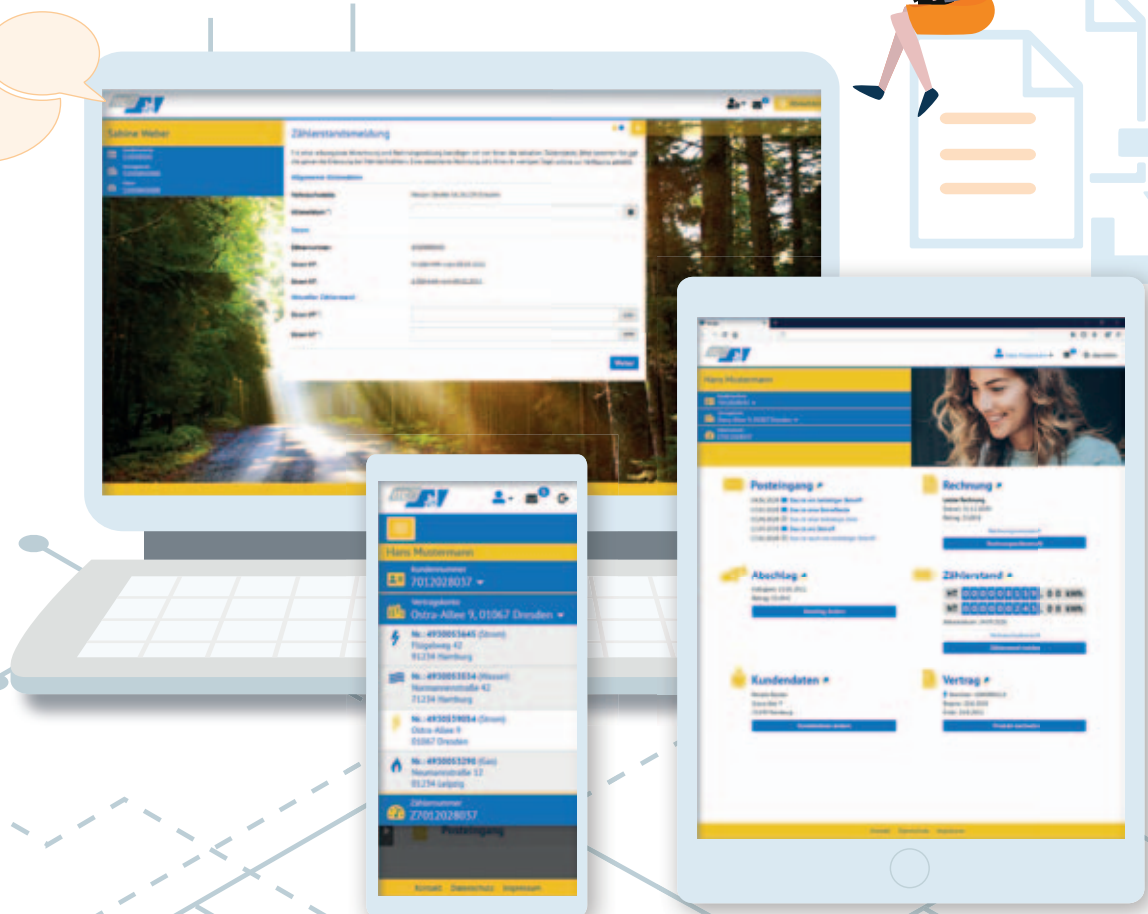
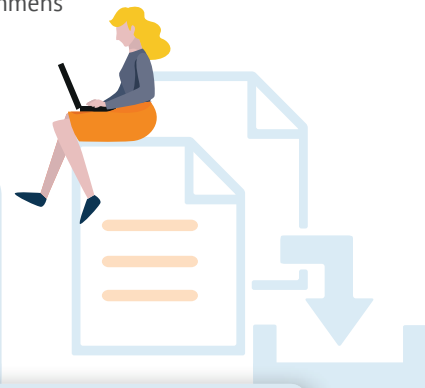
„Außerdem haben wir uns im Produktrechner ganz bewusst dafür entschieden, den Slider zur Auswahl der im Haushalt lebenden Personen oder der zu schätzenden Verbrauchsmenge durch Auswahlflächen zu ersetzen. Mit einfachem Tippen darauf kommen wir einem

noch einfacheren Handling speziell auf mobilen Endgeräten mit Touchscreens entgegen“, weiß der ITC-Experte.

Flexibles Customizing

Das neue Layout und Design kann je nach Wunsch des Unternehmens flexibel in das jeweilige Corporate Design (CD) übernommen oder angepasst werden. Dabei stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung:

- › Beibehaltung von Standard-Portal-design und -Schriftart – nur Austausch des Logos durch individuelles Firmenlogo des EVU / Stadtwerks
- › Beibehaltung des Standard-Portal-designs – aber Anpassung der Firmenschriftart und Farbwelt an die Firmenwebsite beziehungsweise das Corporate Design des Unternehmens
- › Individuelle Portallayout- und Design-Anpassung bei umfangreicher Integration des Corporate Designs des Unternehmens



Online-Kundenportale gefragter denn je

Immer mehr Stadtwerke und EVU setzen auf Portallösungen der ITC AG

Digitaler Kundenservice wird für Energieversorgungsunternehmen (EVU) und Stadtwerke zunehmend selbstverständlicher. Immer mehr Kunden und Verbraucher erwarten inzwischen 24/7 eine Online-Interaktion mit ihrem Versorgungsunternehmen. So stieg in den vergangenen Jahren auch die Nachfrage nach Online-Angeboten – insbesondere nach Kundenportalen, die sich auf die Bedürfnisse der Energiewirtschaft spezialisiert haben. Die ITC AG liefert entsprechende Portallösungen und Apps.

Die Vorteile eines Kundenportals liegen für beide Seiten klar auf der Hand: Stadtwerke und EVUs verbessern maßgeblich ihre Kundenbindung und ihr Image, optimieren und automatisieren ihre kundenbezogenen Prozesse. Mitarbeiter haben mehr Zeit für die fachliche Arbeit, weil weniger Nachfragen nach dem Bearbeitungsstand beantwortet werden müssen.

»» *Das kommt rundum gut an und wir sind sehr zufrieden*

Kunden profitieren vom Komfort und der Erreichbarkeit des digitalen Service. Der Fortschritt geht weiter. Künftig werden wir uns nur noch an die Zeiten erinnern, in denen die Anwesenheitspflicht galt, wenn der Ablesedienst kam.

Modular und flexibel

Die modular aufgebaute Portal-Plattform der ITC AG liefert eine Vielzahl an digitalen und standardisierten Kundenprozessen: Zählerstandserfassung, Vertragsverwaltung, Tarifrrechner/ Tarifwechsel, Online-Rechnung, Lastgangdaten sowie Einzug / Auszug / Umzug. Als offenes System lässt sich die Plattform zudem mit zahlreichen Prozessen und Anwendungen erweitern. Dazu zählen zum Beispiel Energiemanagement, Standortüberwachung, Energiedienstleistungen, die Umsetzung gesetzlicher Informationspflichten oder auch Kundenserviceprozesse.

Durchgängige Automatisierung

Einen Mehrwert und größtmögliches Potenzial bietet die ITC Middleware mit ihrem integrierten Prozessmanagement, das eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. (siehe Seite 3)

Seit Jahren zufriedene Kunden

Seit mehr als 20 Jahren konzipiert und implementiert die ITC AG Web-Portallösungen. Hunderte Stadtwerke und Versorgungsunternehmen in Europa nutzen die professionellen Portale und Apps für Customer-Care, Vertrieb, Smart-Metering, Smart-Energy und Energiemanagement.

Langjähriger Kunde sind zum Beispiel die Stadtwerke Schwerin. „Unser Online-Kundenportal nutzen wir seit seiner Einführung im Jahr 2005. Es umfasst aktuell den Kundenservice sowie die Anmeldung in den Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme. Um das Portal stets an unsere Ansprüche und an die der Kunden anzupassen, entwickeln wir es gemeinsam mit der ITC kontinuierlich weiter. Mit Hilfe des Portals können wir unsere Prozesse im Kundenservice noch effizienter und kostengünstiger gestalten. Das kommt rundum gut an und wir sind sehr zufrieden“, sagt Thomas Jerratsch, Leiter Kundenservice bei den Stadtwerken Schwerin.

Auf den nächsten Seiten erfahren Sie mehr über erfolgreiche Online-Kundenportale, die die vergangenen Monaten produktiv gegangen sind.



„Türöffner“ im digitalen Transformationsprozess

Erstes ITC-Kundenportal mit Integration der Software-Lösung lima® im Einsatz

Für ihren weiteren Digitalisierungsprozess setzen die Stadtwerke Pforzheim (SWP) auch auf die Kompetenz der ITC AG. Die bisherige Abrechnungssoftware wird sukzessive durch die Software-Lösung lima® von der Kölner rheinag Rheinische Energie AG ersetzt und darauf basierend ein neues Kundenportal eingeführt. Für die Ausgestaltung des Portals und dessen Anbindung an die Abrechnungssoftware ist die ITC AG technischer Dienstleister. Es ist das erste ITC-Kundenportal mit Integration von lima®.

Über das neue Abrechnungssystem und das Kundenportal werden bei den SWP zukünftig zentrale Geschäftsprozesse wie das Kunden- und Kontaktmanagement, die Markkommunikation, die Abrechnung, der Zahlungsverkehr, das Forderungsmanagement sowie der First-/Second-Level-Support abgebildet.

„Digitalisierung und Prozessoptimierung sind Kernelemente unserer Unternehmensstrategie. Eine gezielte Vereinfachung von Abläufen bei größtmöglicher Automatisierung und Digitalisierung bildet die Grundlage für eine zukunftsfähige Angebotsstruktur“, sagt Aik Wirsbinna, Prokurist der SWP und verantwortlich für Vertrieb und Kundenservice. „So optimieren wir nicht nur unsere Abläufe, sondern können unseren Kunden besseren, schnelleren Service und attraktive Angebote bieten.“

Nachhaltiger Kundenservice mit Mehrwert

„Mit dem neuen Portal stellen die Stadtwerke Pforzheim ihren Kundenservice als innovativer und serviceorientierter, lokaler Energieversorger weiter unter Beweis. Es ist ein Baustein für eine nachhaltige Kundenbindung mit benutzerfreundlichem, zeitsparendem und modernem Kundenservice rund um die Uhr“, sagt André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing der ITC AG. Das ITC-Portal – als digitaler „Türöffner“ zur SWP – ermöglicht es dem Kunden, an einem Ort zentral seine Verträge, Benachrichtigungen und Rechnungen der



Die Stadtwerke Pforzheim setzen das erste ITC-Kundenportal mit Integration der Software-Lösung lima® erfolgreich ein.

Stadtwerke Pforzheim einzusehen, seine Kunden- und Zahlungsdaten selbstständig zu ändern, Abschlagszahlungen anzupassen und Zählerstände zu melden sowie sich eine persönliche Verbrauchsübersicht anzeigen zu lassen.

Schnittstelle zum Abrechnungssystem

Über den auf der Website integrierten „Preisrechner“ können sich Interessierte über die Energie-Produktwelt der SWP informieren. Entscheiden sie sich für den Strom- und/oder Gas-Tarif der SWP, werden die Informationen zur Bestellung und dem Interessenten datenschutzkonform über die ITC-Integration an das lima-Abrechnungssystem weitergeleitet. Den Zugang zum Portal erhält der Kunde dann bereits direkt nach seiner Bestellung und kann sich sogar den Status seines Vertragsabschlusses ansehen.

Sobald der Vertrag aktiv ist und die Lieferung von Strom/ Gas startet, können die Vertragsdaten aus der Abrechnungssoftware abgerufen werden. Der Kunde sieht dann seine Vertragsinfos, Kundendaten und Abschläge und kann die gewünschten Prozesse durchführen. Mit der Schnittstelle zur Software-Lösung lima® erweitert die ITC AG ihr Portfolio im Bereich „Schnittstellen und Integration“. Das Dresdner Unterneh-

men bietet bereits jetzt Anbindungen zu zahlreichen ERP-, CRM-, EDM-, DMS-, CMS-, E-Shop, CAFM-, ZFA-, ePayment-, Bonitätsinformations- und Marktinformationssystemen, zu Geo- und Adressinformationssystemen sowie zu Messaging-Systemen. Zugleich unterstützt das ITC-Adapterframework offene Standards (REST, OData, MSONS, etc.), aktuelle Schnittstellen-Technologien (Webservices, JSON, etc.) und proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft.

»» Moderner Kundenservice rund um die Uhr

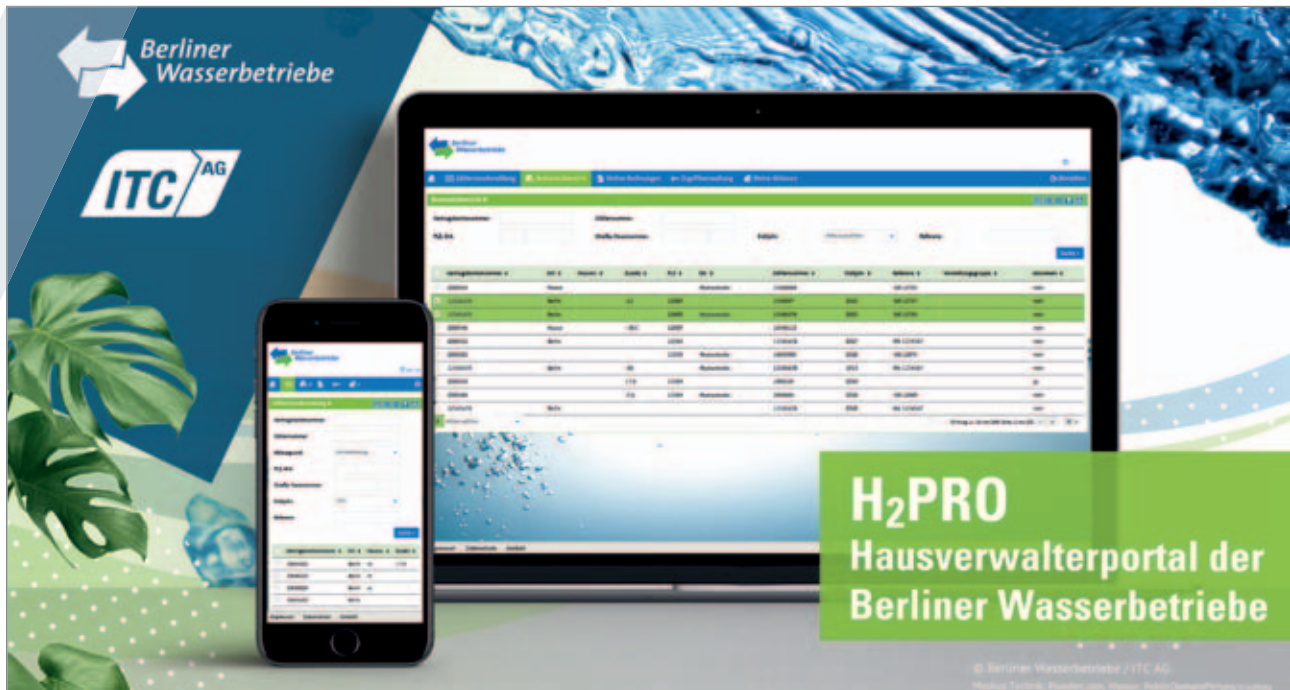
Über die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co.KG

Die Stadtwerke Pforzheim (SWP) sind der regionale Energieversorger in und um Pforzheim. Als Bereitsteller und Lieferant von Strom, Gas, Fernwärme, Wasser, Telekommunikationsnetzen und modernen Dienstleistungen bieten sie eine breit ausgebaute Infrastruktur für die Menschen in der Region.

www.stadtwerke-pforzheim.de

Frischekur für Hausverwalterportal der Berliner Wasserbetriebe

„H₂PRO“ bietet nach System-Update eine neue Oberfläche und mehr Funktionalitäten



„H₂PRO-Portal der Berliner Wasserbetriebe für Hausverwaltungen“ bietet nach einem System-Update nun noch mehr Funktionalitäten.

Das bereits seit Jahren etablierte „H₂PRO-Portal der Berliner Wasserbetriebe für Hausverwaltungen“ hat ein System-Update durchlaufen und bietet nun im Front- und Backend noch mehr Funktionalitäten für Hausverwaltungen in Berlin. Die Berliner Wasserbetriebe und die ITC AG, technischer Dienstleister des Portals, arbeiten dazu eng zusammen. Die neuen Features des Portals basieren auf der Ansicht „Cockpit Professional“ der Plattform ITC PowerCommerce®. Diese Expertenansicht ist speziell auf die Anforderungen von Hausverwaltungen zugeschnitten, um Prozesse mit hohem personellem Aufwand weiter zu optimieren. Auch die Portal-App von „H₂PRO“ für Android und iPhone wurde aktualisiert.

Komplexe Abläufe vereinfacht

Mit dem neuen „H₂PRO“ können Hausverwaltungen, Eigentümer und Vermieter in Berlin eine große Anzahl von Messstellen, Nutzern und Verträgen unkompliziert verwalten. Dafür erhält das Wohnungsunternehmen einen administrativen Benutzer und legt dann eine eigene Nutzerstruktur (z. B. Hausmeister) fest. Die einzelnen Vertragskonten werden in Verwaltungsgruppen sortiert und den Nutzern zugewiesen. „Cockpit Professional unterstützt die Sachbearbeiter der Verwaltungen u. a. mit speziellen Ansichten und Prozessen, wie Schnellerfassungsmasken, sortier- und konfigurierbaren Listenansichten und der Speicherung von Suchfiltern“, sagt Falk Augustin, Prokurist und Projektleiter der ITC AG.

Zeit für andere Kernprozesse

„H₂PRO hat sich in den vergangenen Jahren bei den Berliner Hausverwaltungen etabliert. Der Wechsel auf ‚Cockpit Professional‘ war dennoch sinnvoll. Es bietet der BWB und den Hausverwaltern noch mehr Vorteile. Da die erfassten Daten direkt im Portal plausibilisiert und anschließend mit dem Abrechnungssystem synchronisiert werden, spart dies unseren Mitarbeitern viel Zeit bei der Bearbeitung. Diese Zeit können sie in andere Fachbereiche unserer Kernprozesse investieren“, sagt Lisa Richter, Projektleiterin Kundenservice/KS-A/H der Berliner Wasserbetriebe. Das Portal wird bereits von mehr als 475 Hausverwaltungen genutzt. Insgesamt verwalten sie mehrere zehntausend Wasser-Zählpunkte.

Über die Berliner Wasserbetriebe

Die Berliner Wasserbetriebe sind ein städtisches Wasserversorgungsunternehmen, das in Berlin und in Teilen Brandenburgs die Wasserversorgung und die Abwasserentsorgung übernimmt. Über das Tochterunternehmen Berliner Stadtwerke liefern die Wasserbetriebe auch Strom. Im Durchschnitt liefern sie jährlich aus neun Wasserwerken rund 223 Millionen Kubikmeter bestes Trinkwasser und reinigen in ihren sechs Klärwerken circa 257 Millionen Kubikmeter Abwasser. Dazwischen liegen fast 19.000 Kilometer lange Rohr- und Kanalnetze.

■ <https://www.bwb.de>

Smart, kompakt und ganz viel drin

Die SWE in Erfurt wechselt auf Portal-Plattform der ITC AG

Auf der Suche nach einer neuen Lösung für einen integrierten Online-Kundenservice haben sich die SWE Energie GmbH und die ThüWa ThüringenWasser GmbH für die marktführende Portal-Lösung der ITC AG entschieden. Das Kundenportal für Energie- und Wasserkunden ging im Sommer 2021 gemeinsam mit dem Website-Relaunch bei der SWE Energie GmbH und die ThüWa ThüringenWasser GmbH, Töchterunternehmen der Erfurter Stadtwerke, online. Die Portal-App bietet eine mobile 24/7-Kommunikation und bildet so die perfekte Schnittstelle zwischen der SWE und ihren Kunden.

Virtuelles Kundenzentrum

„Eine Website ist wie ein Haus – ein virtuelles Kundenzentrum. Jedes Haus muss ab und zu renoviert und Kundenwünschen angepasst werden. Das haben wir getan“, sagt Karel Schweng, Geschäftsführer der SWE Energie GmbH. Unter kundenportal.stadtwerke-erfurt.de können sich SWE-Kunden registrieren und dann nach dem Login alle Online-Services bequem, komfortabel und zeitsparend nutzen. Dazu zählen unter anderem: Änderung der Abschlagshöhe, Abschluss von Verträgen, Aktualisierung der Kontaktdaten, Erteilen von

Lastschriftmandaten, Verwaltung der Vertrags- und Bankdaten und Visualisierung des eigenen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauchs. Über das neue Postfach haben die SWE-Kunden zudem Zugriff auf Rechnungen und andere wichtige Dokumente. Diese können jederzeit eingesehen, heruntergeladen und archiviert werden. „So rundet das neue Kundenportal die effiziente Anlaufstelle für SWE-Kunden im Netz ab“, fügt Karel Schweng hinzu.

Ganzheitlicher Kundenservice

Das Portal mit Integration in SAP/IS-U und SAP/CRM bietet eine durchgängige Automatisierung der Kundenprozesse. Die im Portal erfassten Daten werden plausibilisiert und anschließend mit dem Abrechnungssystem synchronisiert. Dabei erfolgt die Kommunikation mit der Verwaltung ausschließlich verschlüsselt auf der Basis der aktuellen Standards und Technologien. „Die in Erfurt zum Einsatz kommende Lösung ist eine modular aufgebaute Plattform für Haushalts- und Kleingewerbekunden (HuK), SonderVertragskunden (SVK) und Kunden der Wohnungswirtschaft. Damit schafft die SWE Energie einen Rundum-Wohlfühlservice für ihre Kunden“, sagt Falk Augustin, Prokurist

und Projektleiter der ITC AG.

Weitere Widgets, beispielsweise für treue Stammkunden, sind in Planung.

Vertrauen in Softwarelösung

Das ITC-Portal für die Stadtwerke Erfurt ist das 16. Kundenportal der ITC AG in Thüringen. Nahezu alle großen Energieversorgungsunternehmen im Freistaat setzen auf die Kompetenz des führenden Anbieters von Internet-Portalen. Darunter beispielsweise die TEAG Thüringer Energie AG, Stadtwerke Energie Jena-Pößneck GmbH, die Energieversorgung Gera GmbH, die Stadtwerke Weimar Stadtversorgungs-GmbH und die Stadtwerke Meiningen GmbH.

Über die Stadtwerke Erfurt (SWE)

Zum Portfolio des multifunktionalen Dienstleisters gehören unter anderem der Stadtbahn- und Busverkehr, die Parkhäuser, der Glasfaserausbau in Erfurt, Freizeiteinrichtungen (egapark) und die Erfurter Bäder sowie die Wasserversorgung durch die ThüWa. Die Tochter SWE Energie GmbH ist der Energiedienstleister für Erfurt und Umgebung mit mehr als 100.000 Kunden.

www.stadtwerke-erfurt.de



Die SWE Energie GmbH und die ThüWa GmbH haben sich für eine Lösung der ITC AG entschieden.

Neue Funktionen und Optimierungen bei ITC PowerCommerce® EnMS

Umfangreiches Update bringt Bookmark-Funktion sowie neues Vergleichsverfahren

Im Sommer 2021 hat das Entwicklerteam der ITC AG ein umfangreiches Update für die Energiemanagementplattform ITC PowerCommerce® EnMS in der ITC Cloud bereitgestellt. Mit der Version 2.212-00.0 erhält die Software eine Bookmark-Funktion, ein neues Vergleichsverfahren und neue Darstellungsoptionen. Darüber hinaus enthält das Sommerupdate wieder viele hilfreiche Optimierungen.

Analysen als Bookmark speichern

Komplexe Darstellungen wie Perioden- und Liegenschaftsvergleiche lassen sich nun über ein Lesezeichen-Symbol im Analyseprozess ganz einfach als Bookmark speichern. Auch Farben, die über den Farbeditor bearbeitet worden sind, werden darin gespeichert. Alle erstellten Bookmarks sind auf der Startseite in einem Lesezeichen-Widget zusammengefasst. Dort können diese dann direkt mit einem Klick geöffnet werden. Optional lässt sich jeweils eines der gespeicherten Bookmarks als individuelle Startseite festlegen, die unmittelbar nach dem Login angezeigt wird.

Basisjahrvergleich nach ISO 50006

Neu ist auch der Basisjahrvergleich: Die neue Vergleichsfunktion ermöglicht es, die Entwicklung einer jahresbezogenen Energiekennzahl mit einem Referenzjahr bzw. mit der energetischen Ausgangsbasis zu vergleichen. Dabei stehen insgesamt vier Darstellungsvarianten zur Verfügung, mit denen die ITC AG den Empfehlungen der ISO 50006 (Energieleistungskennzahlen) gefolgt ist. So lässt sich unter anderem wahlweise die absolute oder die relative Abweichung zum Referenzjahr darstellen. Die Darstellungsoptionen sind ab sofort auch beim Zähler- und Intervallvergleich auswählbar.

Mehr Performance, besseres Handling

Das Update brachte darüber hinaus wieder hilfreiche Optimierungen. So wurden zum Beispiel das Kalendersteuer-element im Filterbereich sowie der Zählerauswahlprozess neu implementiert. Das Ergebnis: Verbesserte Ladezeiten und ein verbessertes Handling. Überarbeitet wurde zudem die Funktion zur Übertragung von Objektstrukturen an Unternutzer. Auch die kontextbasierte Online-Hilfe wurde inhaltlich erweitert. Bereits im nächsten Release wird die Online-Hilfe das PDF-Benutzerhandbuch vollständig ersetzen. Weiterhin lassen sich virtuelle Zähler ab sofort an Unternutzer vererben.

Das Produktmanagement sieht noch für Ende dieses Jahres ein weiteres Major Release der Energiemanagementsoftware ITC PowerCommerce® EnMS vor, welches wie gewohnt mit neuen Funktionen und Optimierungen aufwartet.



Gegenüberstellung von Berichtsjahr und Referenzjahr



Darstellung der Abweichung zum Referenzjahr.

DIN ISO 50006:2017-04

Die ISO 50006 enthält allgemeine Grundsätze und Leitlinien für die Messung der energiebezogenen Leistung in Energiemanagementsystemen nach ISO 50001. Die Messung der energiebezogenen Leistung erfolgt jeweils durch den Vergleich mit der energetischen Ausgangsbasis (EnB). Die EnB ist eine auf einen festgelegten Zeitraum, häufig ein Kalenderjahr, bezogene Energieleistungskennzahl (EnPI). Die Norm beschreibt verschiedene Verfahren für den Vergleich mit der EnB, z. B. die Ermittlung der Differenz zwischen der im Berichtszeitraum und der im Bezugszeitraum (EnB) ermittelten Kennzahl.

Wie funktioniert Energieeffizienz in der Praxis?

ITC-Experten halten Online-Vorlesung an der Frankfurt University of Applied Sciences.

Warum spielt ein transparenter Energieverbrauch im Gebäudemanagement so eine wichtige Rolle? Welche Anforderungen werden an eine Energiemanagement-Software gestellt? Antworten auf diese und weitere Fragen lieferten unsere ITC-Experten bei einer Online-Vorlesung an der Frankfurt University of Applied Sciences im Sommersemester 2021. Zuhörer waren Studierende der Studiengänge „Real Estate und Facility Management (B.Sc.)“ sowie „Real Estate und Integrale Gebäudetechnik“.

Unter dem Titel „Energiemanagement in Gebäuden“ informierten die ITC-Projektleiter kompakt und informativ unter anderem über relevante Normen und Gesetze im Energiemanagement, über die effektive Erfassung von Energiedaten, lokale und cloudbasierte Energiecontrolling-Systeme und Anforderungen an eine Energiemanagement-Software.

»» Wir vereinen Theorie und Praxis in den Vorlesungen

Anschauliche Beispiele zur Visualisierung und Überwachung von Messdaten boten den Studenten detaillierte Einblicke in die Praxis des Facility Managements ins Energiemanagement. „Mit der Vorlesung vereinen wir Theorie und



Aus der Vorlesung der ITC AG an der Frankfurt University of Applied Sciences.

Praxis. Die Projektbeispiele aus dem Gebäudesektor helfen den Studierenden, noch praxisbezogener und anwendungsorientierter in Sachen Energieeffizienz zu denken“, sagt Steve Pater, Senior Technical Consultant der ITC AG. „Natürlich geben wir unser Wissen gern weiter, denn es profitieren ja sowohl die Studenten als auch unser Unternehmen.“ Die ITC AG wird zukünftig die Zusammenarbeit mit der Frankfurt University of Applied Sciences weiter ausbauen. Bereits seit Jahren kooperiert das Unternehmen unter anderem mit der HTW Dresden, der Exzellenz-Universität TU Dresden, der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Mannheim und mit der SRH Hochschule Heidelberg.



„Ich studiere Regenerative Energiesysteme an der TU Dresden und war als Werkstudentin im Bereich Smart-Energy-Projekte bei der ITC AG tätig. Hier konnte ich meine theoretischen und praktischen Kenntnisse vertiefen, zum Beispiel bei der inhaltlichen Pflege der Energiemanagement-Software, bei der Konfiguration und Inbetriebnahme von LoRa-Sensorik oder auch als Unterstützung bei der Auswertung von Lastenheften. Ich konnte dabei viel Neues lernen, was mir auch bei meinem Studium weiterhilft. Die Zeit hier hat echt Spaß gemacht.“
Vera Alieva, Werkstudentin Smart Energy Projekte und Energiemanagement-Software

Online
EnMS ITC AG
powered by

ITC PowerCommerce® EnMS Professional

Die zukunftsfähige Energiemanagement-Plattform

www.online-enms.de



Transparenz in Erzeugung und Verbrauch



Energiedaten analysieren und überwachen



Energiedaten zentral zusammenführen



Benchmarking & Kennzahlen (EnPI)

Sommer, Kunst und Kultur

ITC AG unterstützte Palais Sommer 2021 als Sponsor

Das Dresdner Kunst- und Kulturfestival „Palais Sommer“ wurde in diesem Jahr erstmals auch von der ITC AG unterstützt. Es fand vom 16.07. bis 22.08.2021 statt. „Wir haben uns ganz bewusst für eine Förderung entschieden. Gerade jetzt in der kulturarmen Zeit ist es uns wichtig, unseren Beitrag für die Kulturstadt Dresden und deren Vielfalt zu leisten“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Das eintrittsfreie Festival für Kunst, Kultur und Bildung fand 2021 mit mehr als 140 Veranstaltungen an 38 Tagen im Park des Japanischen Palais nahe der Elbe statt. Bekannt ist der Palais Sommer unter anderem für seine Klaviernächte, Konzerte im Park, Palais. Kino, Malerei und Yoga im Park und Poetry Slams. Das Festival finanziert sich ausschließlich über Spenden, Sponsoring und den Freundeskreis.



ITC AG war Sponsor des Palais Sommers 2021.

Stramme Waden für weniger Autoabgase

ITC AG erstmals bei Wettbewerb „Stadtradeln“ dabei



Sechs Mitarbeiter der ITC AG radelten 21 Tage fast 200 Kilometer pro Kopf.

Das Ziel des Wettbewerbs „Stadtradeln“ lautete: 21 Tage lang möglichst viele Alltagswege klimafreundlich mit dem Fahrrad zurückzulegen und das Auto stehen lassen. Dresden hatte sich für den Zeitraum vom 21.06. - 11.07.2021 entschieden. Die ITC AG war das erste Mal beim Stadt-Wettbewerb dabei. Sechs ITC-Mitarbeiter radelten bei Wind und Wetter. Nach drei Wochen standen für sie rund 1.170 Kilometer auf dem Tacho. Durchschnittlich war also jeder der sechs fast 200 Kilometer gefahren. Im Vergleich zur Nutzung eines Autos konnte das ITC-Team somit mehr als 170 Kilogramm CO₂-Emission einsparen. Insgesamt beteiligten sich in ganz Dresden rund 6.600 Fahrradfahrer in fast 400 Teams. Sie fuhren mehr als 1,4 Millionen Kilometer. So wurden 208 Tonnen CO₂ eingespart.

ITC setzt Expansionskurs fort

Suche nach Fachpersonal wird weiter verstärkt

Die erhöhte Nachfrage nach Online-Kundenportalen hat in den vergangenen Monaten zu einem Auftragsplus geführt. So steigerte die ITC AG die Anzahl der Aufträge im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 40 Prozent und setzt so den Expansionskurs fort. Das Entwicklerteam braucht daher dringend Verstärkung.

Gesucht werden **Software-Entwickler** mit JAVA-Kenntnissen für Frontend, Backend, Datenbanken, Webapplikationen und Apps. Berufseinsteiger mit entsprechenden Qualifikationen sind willkommen. Auch für Studierende der Fachrichtung Informatik gibt es vielfältige Möglichkeiten einer Zusammenarbeit: vom Praktikum bis zur Abschlussarbeit. Für die Suche nach geeigneten Fachkräften hat das Unternehmen

die Werbepräsenz am Firmensitz Dresden nochmals verstärkt und präsentiert sich auf einer Straßenbahn und Litfaßsäulen.





Digital erfolgreich – Premiere für ITC Innovation Week

Vielfältige Möglichkeiten der Portallösungen / Apps

Die Nachfrage nach Portal-Apps der ITC AG hält an. So war auch die Resonanz auf die „ITC Innovation Week 2021“ vom 26. bis 28. Mai 2021 sehr groß. Vertreter von Stadtwerken, Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreibern reagierten sehr positiv auf das neue digitale Veranstaltungsformat. Alle waren sich einig darin, dass gera-

de angesichts der aktuellen Herausforderungen und der 2021 ausgefallenen E-world jede Möglichkeit wichtig sei, sich kompakt und zeitsparend zu informieren. Rund 200 Teilnehmer nutzten die 15 kostenfreien Webinare an drei Tagen. Über einen Online-Chat konnten die Teilnehmer Fragen stellen und bekamen praxisnahe Antworten.

Themen der „ITC Innovation Week 2021“ waren u. a.

- › Energiemanagement-Portale rund um Verbrauch und Erzeugung
- › Endkunden-Dashboards für Messstellenbetreiber
- › Mobile Customer Journey – Apps für die Energiewirtschaft,
- › Hausanschluss-Prozesse automatisieren – mobil, digital und End-2-End
- › Neue EU-Energieeffizienzrichtlinie (EED) – Herausforderungen für die Wohnungswirtschaft
- › Cloudlösung für effizientes Management und Bereitstellung beliebiger Sensordaten
- › Automatisierung von Massenprozessen – Expertenansicht für Bündelkunden.

„Die positive Nachfrage aus dem Markt bestärkt uns. Wir planen daher auch in den kommenden Jahren unser Angebot an digitalen Veranstaltungen auszubauen“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.



ITC-Präsenz in Gießen.



ITC-Stand zum BDEW-Kongress 2021 in Berlin.

Von Angesicht zu Angesicht

ITC AG wieder als Aussteller präsent

Im September 2021 gab es nach langer Pause gleich zwei Kongresse, bei denen die ITC AG als Aussteller wieder vor Ort sein konnte. Beim CRM-Kongress unseres Partners CURSOR AG in Gießen und beim BDEW-Kongress in Berlin – dem größten Energiekongress Europas. Nachgefragt wurden unter anderem die Portallösungen zum neuen ITC PowerCommerce® EED, zum Hausanschlussprozess und zum Energiemanagement.

Wo Sie unsere ITC-Experten künftig treffen, steht auf Seite 2 dieser Ausgabe.

Top gelaufen

Lauf-Team der ITC AG beteiligt sich erfolgreich an Team Challenge 2021

Auf einer Strecke von fünf Kilometern ging es Anfang September bei der REWE Team Challenge 2021 quer durch die Dresdner Innenstadt. Unsere ITC-Läufer Erik, Rene, Rico und Steve bewiesen echten Sportsgeist und jede Menge Energie beim größten Firmenlauf Ostdeutschlands. Pandemiebedingt war das Teilnehmerfeld auf 12.000 Läufer eingeschränkt worden. Die Teilnehmer liefen an zwei Tagen zweitversetzt in

verschiedenen Startwellen auf den Straßen zwischen Kulturpalast und Rudolf-Harbig-Stadion.

Unsere Läufer schafften die Strecke alle unter 30 Minuten und erreichten einen sensationellen Platz unter den Top 100.



Neuentwicklungen des ITC-Portals

Pünktlich zu den ITC-Portaltagen gibt es funktionale Neuerungen für ITC PowerCommerce®

Die Multichannel-Plattform ITC PowerCommerce® wird seit Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Jedes Jahr zu den ITC-Portaltagen gibt es ein Update, um die vielfältigen Anforderungen des Anwenderkreises bestmöglich abzubilden und eine optimale User Experience zu realisieren. Das neueste Update bietet diverse Funktionserweiterungen und Verbesserungen. Hier ein kurzer Überblick:

Ratenplan

Offline ist ein Ratenplan ein etablierter Prozess, der jetzt auch über die Plattform ITC PowerCommerce® vereinbart werden kann. Dazu erfolgt im Projekt ein individuelles Customizing, nach welchen Kriterien Kunden einen Ratenplan erstellen dürfen und wie dieser dann ausgestaltet wird. So ist es beispielsweise möglich, Betragsgrenzen zu definieren, die dazu berechtigen, einen Ratenplan zu erstellen. Es kann zudem hinterlegt werden, bis zu welchem offenen Betrag und welche Anzahl von Raten möglich sind.

Stellvertreterfunktion

In der Funktion Zugriffsverwaltung in der Ansicht „Cockpit Professional“ des ITC-Plattform gibt es jetzt die Möglichkeit, Stellvertreter für seinen Benutzer einzurichten. Der oder die als Stellvertreter deklarierten Unternutzer haben anschließend die gleichen Prozess- und Objektberechtigungen wie der originäre Benutzer. Damit ist die Übertragung von Berechtigungen für z. B. Urlaubsvertretungen mit nur einem Klick möglich.

Verwaltungsgruppen

Eine weitere Erleichterung in der Berechtigungsvergabe im „Cockpit Professional“ ist die Einführung von Verwaltungsgruppen. Darüber können Gruppen mit Objektberechtigungen ausgestattet werden. Anschließend erfolgt die Zuordnung von einer oder mehreren Verwaltungsgruppen zu beliebigen Benutzern. Ändert sich nun eine Objektberechtigung, muss diese nicht mehr von allen betroffenen Benutzern bearbeitet werden, sondern ist lediglich in der entsprechenden Verwal-



tungsgruppe anzupassen. Alle Benutzer mit der Zuordnung zur geänderten Verwaltungsgruppe erhalten die geänderte Berechtigung dann ganz automatisch.

Adapter E-Control

Systeme zur Ermittlung von netzspezifischen Preisbestandteilen für überregionale Energieversorger sind bereits seit vielen Jahren über einen eigenen Adapter an ITC PowerCommerce® angebunden. Nun wurde der neue Adapter zur österreichischen E-Control dazu gefügt. Über diesen Adapter können in ganz Österreich Preisbestandteile für die Netznutzung, Messdienstleistung, Aufschläge und Pauschalen abgerufen und mit den im ITC PowerCommerce® hinterlegten Energiepreisen kombiniert dargestellt werden. Damit entfällt für überregionale Energieversorger die müßige Aufgabe, alle Preise der unterschiedlichen belieferten Netzgebiete manuell zu pflegen.

Im nächsten **Smart Energy Review, Nr. 14**, lesen Sie alles über die innovative Software-Neuentwicklung der ITC AG zur E-Mobility, über den einzuführenden Kündigungsknopf in Online-Portalen und über erfolgreiche Kundenprojekte.