

Smart Energy Review

Der Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft



Elektrisch, mobil und kompakt

Die neue Funktion ITC PowerCommerce® E-Mobility unterstützt die Prozesse rund um Elektromobilität. > Seite 4/5

Innovation ITC Portal-Cloud stark nachgefragt
Mehr Komfort für digitalen Kundenservice in der Ver- und Entsorgung
Neuentwicklungen des ITC-Portals

Energiemanagement Weiterentwicklungen ITC PowerCommerce® EnMS
Kundenservice Flexibel, nachhaltig und günstig: ewk-Kundenportal in der ITC Portal-Cloud
Stadtwerke Jülich digitalisieren Eintrittskarten für Schwimmbäder

itc-ag.com

Stefan Adler, Prokurist & CTO der ITC AG

Digitaler Kundenservice – professionell umgesetzt

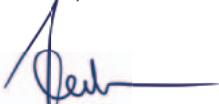
Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in den kommenden Monaten gibt es für Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen einige digitale Herausforderungen: E-Mobilität, Cloud-Services, 24/7-Kundenservice, mobile Erreichbarkeit und Kündigungsbutton.

Als Software-Dienstleister bleibt die ITC AG zuverlässig an Ihrer Seite. Um die gesetzlichen Vorgaben und die gewünschten Serviceprozesse in den jeweiligen Online-Kundenportalen umzusetzen, war unser ITC-Entwicklerteam sehr fleißig. Neu ist die Portalfunktion ITC PowerCommerce® E-mobility. Ausgebaut wurde die ITC Portal-Cloud, die sich tendenziell steigender Nachfrage erfreut und über die Sie auf den Seiten 4/5 mehr erfahren.

Lesen Sie auch, welche Lösungen die ITC AG für die Wasser-, Abwasser- und Abfallwirtschaft bereitstellt und welche Releases es für ITC PowerCommerce® und ITC PowerCommerce® EnMS gibt.

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen



Stefan Adler

Treffen Sie die ITC AG: Veranstaltungen 2022*

	17. – 18.05.2022	CS.IT: Bundesfachausschuss Kundenservice-Prozesse 2022	Dresden
	Mai 2022	SIV.ANWENDERKONFERENZ 2022	Rostock
	01. – 02.06.2022	BDEW Kongress 2022	Berlin
	21. – 23.06.2022	E-world energy & water	Essen
	07. – 08.09.2022	CURSOR Software AG: CRM-Kongress 2022	Gießen
	14. – 16.09.2022	43. Schleupen-Anwendertagung	Magdeburg
	28. – 29.09.2022	ITC AG: ITC-Portaltage	Dresden
	11. – 12.10.2022	ZVEI e.V.: metering days 2022	Fulda

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

INHALT

- 3 ITC-Portaltage 2021 in Dresden
- 4 E-Mobility: Neue Portalfunktion unterstützt Prozesse der E-Mobilität
- 6 Disruption im Wärmemarkt und in der Wohnungswirtschaft
- 7 Weiterentwicklungen im ITC PowerCommerce® EnMS
- 8 Steigende Nachfrage nach Cloud-Service der ITC AG
- 9 Flexibel, nachhaltig und günstig: ewk-Kundenportal in der ITC Portal-Cloud
- 10 Stadtwerke Jülich digitalisieren Eintrittskarten für Schwimmbäder
- 11 Mehr Komfort für digitalen Kundenservice in der Ver- und Entsorgung
- 12 Neuentwicklungen des ITC-Portals

IMPRESSUM

Herausgeber

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

Redaktion

Sigrid Rehak, Stefan Adler, André von Falkenburg,
Steve Pater, S. 10: Schleupen AG

Satz & Layout

Angela Flugrat-Meckler

Druck

addprint AG

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

www.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: Vektorgrafiken E-Fahrzeuge: Designed by Freepik, Silhouette Dresden: iStock.com-YuliaBuchatskaya, Hand: Vectorium/Freepik, Grafik: ITC AG | S. 3: Fotos: ITC AG 2021 S. 4/5: Vektorgrafiken E-Fahrzeuge: Designed by Freepik, Grafik: ITC AG | S. 6: Mockup Laptop: Designed by Zlatko Plamenov/Freepik / ITC AG | S. 8, 9, 10: Grafiken: ITC AG | S. 11: Vektorhand: Designed by jcomp / Freepik / ITC AG S. 12: Piktogramme: ITC AG | Weitere Nachweise: Weitere Copyrights sind teilweise innerhalb der Grafiken ausgewiesen.

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

 © 2022

ITC-Portaltage 2021 in Dresden

Kundenorientierte Digitalisierung und agiles Projektmanagement im Fokus

Wie optimieren Stadtwerke und Energiedienstleister ihren digitalen Kundenservice? Welche Mehrwerte generieren die Kundenportale der ITC AG in der Praxis? Die Antworten auf diese und weitere Fragen lieferten die ITC-Portaltage im Oktober 2021 in Dresden. Zwei Tage tauschten sich die rund 100 Teilnehmer über Praxiserfahrungen aus, informierten sich über aktuelle Neu- und Weiterentwicklungen der ITC AG und sammelten persönliche Kontakte. „Wir merken, dass digitale Serviceprozesse und unsere Cloud-Angebote immer mehr nachgefragt werden. Unsere Kundenportale und Energiemanagementsoftware werden genau diesen aktuellen Ansprüchen gerecht. Das zeigen die konkreten und praxisnahen Anwenderberichte, die bei den anwesenden Geschäftsführern, Projektleitern und Mitarbeitern sehr gut ankamen“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Innovationen im Fokus

Dr. Tilman Werner, Geschäftsführer der Sächsischen Energieagentur SAENA GmbH, ermutigte die Stadtwerke, bei den Investitionen ins Energiemanagement dranzubleiben. Dann würden auch Stadtwerke von kommunalem Energiemanagement profitieren können.

André von Falkenburg, Leiter Customizing und Prokurist der ITC AG gab einen Einblick in aktuelle Entwicklungen der ITC-Portalplattform und ging unter anderem auf das neue Netzanschlussportal und die WhatsApp-Integration im Bereich Zählertandsmeldung ein. Kundenportale der ITC AG bieten einen deutlichen Mehrwert für Verbraucher und Mitarbeiter der Stadtwerke. Das unterstrichen die vielfältigen Praxisberichte:

- » **Ralf Höppner** und Oliver Gurando von der envia Mitteldeutsche Energie AG berichteten davon, wie sie als langjähriger Anwender der ITC-Portalsoftware ihren digitalen Kundenservice kontinuierlich und agil weiterentwickeln.
- » **Christian Scholz** von der SWE Energie GmbH aus Erfurt ging ausführlich auf

das neue Kundenportal für Energie- und Wasserkunden in der thüringischen Landeshauptstadt ein.

- » Wenn es um den Ausbau des digitalen Kundenservices geht, sind auch die Stadtwerke Emden ganz vorn mit dabei. Den neuen digitalen Kundenservice von WhatsApp-Kommunikation bis Seniorenfreundlichkeit stellte **Gerrit Fahrenholz** vor.
- » Bei der illwerke vkw AG ist das ITC-Kundenportal im illwerke vkw Online Ökosystem integriert. Über das Zusammenspiel mehrerer Applikationen sprach **Philipp Gridling**.
- » Wie die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ihre digitalen Prozesse neu ausgerichtet und warum sie sich bewusst für das ITC-Kundenportal entschieden haben, präsentierte **André Gassenmeier**.
- » last but not least: Zum Thema Datenschutz und Consent-Banner referierte Fachanwalt **Michael Schönfelder** von der Kanzlei Zwipf Rosenhagen RA Partnerschaft.

Kommunikationsabend im „Club Standesamt“

Der rege Erfahrungsaustausch des Kongresses wurde bei der Abendveranstaltung im „Club Standesamt“ fortgesetzt. Mit einem zünftigen Fassanstich, buntem Unterhaltungsprogramm und wohlschmeckendem Essen ging der erste und informative Tag zu Ende.

Großes Lob der Teilnehmer

Die Feedbackbögen zeigen: Rund 99 Prozent der Teilnehmer waren zufrieden oder sehr zufrieden. „Spannende Vorträge aus der Praxis und ein ausgezeichnete fachlicher Austausch haben die ITC-Portaltage erneut zu einem Erfolg werden lassen. Es ist hochinteressant, wie sich ITC als führender Portalhersteller für die Energiebranche ständig weiterentwickelt“, sagt Thomas Rühl, Vorstandsvorsitzender CURSOR AG.

Die ITC AG bedankt sich bei allen Gästen für die Anwesenheit und bei allen Beteiligten für das Engagement.



• INFO •

Die nächsten ITC-Portaltage finden am **28./29. September 2022** wieder in Dresden statt.

Elektrisch, mobil und kompakt

Die neue Funktion ITC PowerCommerce® E-Mobility unterstützt die Prozesse rund um Elektromobilität



Um Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen bei digitalen Abläufen zur Elektromobilität zu unterstützen, bietet die ITC AG eine neue Software-Lösung für E-Mobilitäts-Prozesse. Ob als Einstieg in die vernetzte Elektromobilität oder für den weiteren Ausbau bestehender Strukturen: die Portallösung ist unabhängig von Hersteller und Lösungsbetreiber. Die White-Label-Lösung fasst Prozesse für die technische Anbindung, die Administration und die Abrechnung der Ladeinfrastruktur zusammen und visualisiert alle wichtigen Informationen hinsichtlich Kunden, Ladeverhalten oder Auslastung der Ladeinfrastruktur. Sie kann cloudbasiert oder On-Premise betrieben werden und ist als eigenständige Portallösung oder für ein bereits bestehendes Serviceportal als zusätzliche kostenpflichtige Funktion freischaltbar.

Prozesse für Verkauf und Netzanschluss von Wallboxen

Wallbox für Zuhause, Ladesäule auf dem Firmenparkplatz oder Ladeinfrastruktur für eine ganze E-Flotte: Bevor es mit dem Elektro- oder Hybridfahrzeugen losgehen kann, muss die sogenannte Ladeeinrichtung vor ihrer Installation beim örtlichen Netzbetreiber angemeldet beziehungsweise genehmigt werden. Laut Niederspannungsanschlussverordnung (NAV) sind Wallboxen ab einer Bemessungsleistung von 12kW genehmigungspflichtig. Bei Wallboxen im Leistungsspektrum bis 11 kW genügt eine Anmeldung. Um Stadtwerke und EVUs bei der Abbildung der Prozesse zu unterstützen, bildet das ITC-

Kundenportal die gesamten Prozesse rund um Meldepflicht, Genehmigungs-

prozess und Netzanschluss ab. „Durch die stetig wachsende Bedeutung von der E-Mobilität haben wir im vergangenen Jahr zahlreiche neue Prozess zu diesem Thema umgesetzt, damit die digitale Erfassung von entsprechenden Kundenanliegen im gewohnten Portalumfeld erfolgen kann“, sagt André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing.

Tarifrechner für Ladestrom- und E-Mobility-Produkte

Eine weitere Funktion des Kundenportals ist der Tarif- und Produktrechner. Er bietet Kunden eine ideale Grundlage, um sich über die jeweiligen Angebote und Preise der E-Mobility-Produkte zu informieren. Der Rechner ermittelt jeweils anhand der Postleitzahl und des Verbrauchs verfügbare Tarife und berechnet diese. Er kann ganz einfach in bereits vorhandene CMS-Systeme integriert werden.

Integration von Ladekarten für die Payment-Abwicklung

Die Abrechnung der individuellen Ladevorgänge an Ladesäulen der eigenen Infrastruktur oder der verbundenen Roaming-Partner erfolgt aktuell zumeist über Ladekarten, haptisch als RFID-Karte oder als Lade-App auf dem Smartphone. Die Portallösung bietet deshalb einen Bestell- bzw. Anmeldevorgang für Ladekarten. Zudem fungiert sie als Datendrehscheibe und kann die Abrechnungen der jeweiligen Karte individuell anzeigen. Durch Integration des ERP- oder CRM-Systems werden die Daten automatisiert weitergegeben.

Monitoring von Ladepunkten & Störungsmeldungen

Eine Überwachung von Ladestationen ist sinnvoll, um die gesamte eigene Ladeinfrastruktur im Blick zu haben

sowie alle wichtigen Informationen für einzelne Ladestationen (Benutzer- und Abrechnungsdaten, Ladezeit und verbrauchte Energiemenge) zu bündeln. Öffentliche Ladepunkte werden mit Standort, entnommener Strommenge in MWh sowie Entnahmezeiträumen erfasst und verarbeitet. Die Überwachungsfunktion der ITC Portalplattform hilft zudem dabei, bei außergewöhnlichen Verbrauchswerten, beim Überschreiten von Grenzwerten oder unerwarteten Vorkommnissen eine Alarmierungskette in Gang zu setzen. Wer im Notfall wann informiert wird, kann vorab festgelegt werden.

»» Durch die stetig wachsende Bedeutung von E-Mobility haben wir im letzten Jahr zahlreiche neue Prozesse zu diesem Thema umgesetzt.

Verbrauchshistorie, Ladevorgänge, Kennzahlen

In die Portallösung kann auch die Energiemanagementplattform ITC PowerCommerce® EnMS integriert werden. Sie bietet eine Administrationsoberfläche und eine leicht verständliche Übersicht für Ladestationsbetreiber, welche die effiziente Bewirtschaftung





einer eigenen Ladeinfrastruktur erleichtern. Die gemessenen Verbrauchsdaten werden nutzerfreundlich visualisiert und sind in verschiedenen Dateiformaten (PNG, JPG, SVG,...) downloadbar.

Messwerte werden außerdem im Excel- oder CSV-Format exportiert. Mittels Benchmark-Funktionen und Energieanalysen sind standortspezifische Visualisierungen möglich. Zum Vergleich können auch Werte anderer Zähler, Standorte oder Abrechnungsperioden herangezogen werden. Dank des ausgeprägten Rollen- und Rechtensystems können zudem Ladepunkte und Ladestationen, Nutzer und deren Zugriffsrechte sowie Sachbearbeiter und Leseberechtigungen verwaltet und konfiguriert werden. Unbefugten Personen wird ein unberechtigter Zugriff verwehrt.

IoT-basierte Prozesse für Smart Cities

Das ITC-Adapterframework ermöglicht es IoT-Komponenten wie zum Beispiel LoRa-WAN-Systemlösungen einzubinden und damit im Kundenportal Smart City-Anwendungen abzubilden. Speziell für E-Mobilisten kann unter anderem die Verfügbarkeit

beziehungsweise Belegung von öffentlichen Ladepunkten angezeigt werden. Darüber hinaus lassen sich weitere Informationen aus IoT-Ökosystemen einbinden, sowie Luft- und Umweltdaten.

Serviceprozesse im THG-Quotenhandel

Energieversorger sowie auch neue Marktakteure befassen sich zunehmend mit dem Handel von Treibhausgasminderungsquoten (kurz: THG-Quoten). Diese bündeln unter anderem die THG-Quoten von E-Autos – und zwar die der eigenen Flotte oder die ihrer Kunden. Die durch den Verkauf der THG-Quoten erwirtschafteten Erlöse werden in der Regel in Form einer Prämie von aktuell bis zu 400 € pro Fahrzeug an den E-Mobilisten weitergereicht. Das Kundenportal hält dafür nun einen entsprechenden Anmeldeprozess bereit. „Damit das Fahrzeug eines Endkunden am Quotenhandel partizipieren kann, muss dieser sein Fahrzeug über unseren neuen Prozess im Kundenportal registrieren und bestätigen, dass sein Fahrzeug bei keinem anderen Energieversorger für den THG-Quotenhandel registriert ist“, sagt André von Falkenburg. Unter die THG-Quote fallen nur reine E-Autos. Hybride, Plug-in-Hybride sowie Wasserstoff- und Erdgasbetriebene Fahrzeuge bleiben außen vor.

Ladesäulenkarte und Routenplanung zu Ladesäulen

Digitale Land- und Straßenkarten mit angezeigten Ladestationen sind inzwischen Standard für die Suche nach einem geeigneten Ladepunkt fürs Elektroauto, E-Bike oder E-Scooter. Durch die offene Struktur der Portallösung können vorhandene IT-Systeme reibungslos integriert werden, wie eben eine Ladesäulenkarte des Stadtwerks oder EVUs. Diese Informationen werden in der App des Kundenportals dann angezeigt und der Nutzer erhält die Liste der öffentlich zugänglichen Ladeinfrastruktur.



Disruption im Wärmemarkt und in der Wohnungswirtschaft

Fernablesbare Messsysteme und monatliche Verbrauchsinformationen werden zur Pflicht

Seit 1. Januar 2022 gelten im Fernwärme- und Fernkältemarkt sowie in der Wohnungswirtschaft neue Informations- und Mitteilungspflichten im Zusammenhang mit fernablesbaren Messeinrichtungen. Den gesetzlichen Rahmen bilden die neue Verordnung über die Verbrauchserfassung und Abrechnung bei der Versorgung mit Fernwärme oder Fernkälte (kurz: FFVAV) sowie die novellierte Heizkostenverordnung. Mit dem Modul ITC PowerCommerce® EED erhalten die Branchenakteure ein Werkzeug, Verbrauchs- und Abrechnungsinformationen ganz einfach online über ein Kundenportal bereitzustellen.

Neue FFVAV nimmt Fernwärmeversorger in die Pflicht

Seit 5. Oktober vergangenen Jahres ist die neue „Fernwärme- oder Fernkälte-Verbrauchserfassungs- und -Abrechnungsverordnung“ (kurz: FFVAV) in Kraft. Diese enthält mess- und abrechnungstechnische Vorgaben sowie Informationspflichten bei der Versorgung mit Fernwärme oder Fernkälte. Adressiert werden Fernwärmeversorger und damit überwiegend Stadtwerke. Gemäß FFVAV dürfen Fernwärme- und Fernkälteversorger ab sofort ausschließlich fernablesbare Messeinrichtungen installieren. Nicht fernablesbare Messsysteme sind bis spätestens 31.12.2026

auszutauschen beziehungsweise nachzurüsten. Bei fernausgelesenen Zählern muss der Versorger dem Kunden jeweils monatlich Abrechnungs- und Verbrauchsinformationen bereitstellen. Versorgungsunternehmen stellt die FFVAV vor große Herausforderungen, da diese sehr schnell reagieren und Geschäftsprozesse entsprechend anpassen müssen.

Novellierte HeizkostenV adressiert Vermieter, Verwalter und Submetering-Dienstleister

Während die FFVAV die Wärmelieferung fokussiert, stellt die novellierte Heizkostenverordnung (HeizkostenV) die Wärmeverteilung in den Vordergrund. Die Novelle enthält analog zur FFVAV neue Vorgaben zur Messung und Abrechnung sowie zusätzliche Informationspflichten. Relevant ist die HeizkostenV in erster Linie für Vermieter, Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) sowie deren WEG-Verwalter respektive Submetering-Dienstleister. Die Anforderungen der HeizkostenV sind – den Rollout, die Zeitplanung und die Informationspflicht betreffend – weitestgehend identisch mit den Anforderungen der FFVAV. Denn seit Dezember 2021 dürfen nur noch fernablesbare Heizkostenverteiler (HKV) und (Warmwasser-)Zähler installiert werden. Bis Ende 2026 müssen alle Messsysteme fernablesbar sein. Sind fernablesbare Geräte installiert, so müssen

Abrechnungs- oder Verbrauchsinformationen monatlich mitgeteilt werden – entweder in Papierform oder elektronisch, etwa per E-Mail oder über ein Webportal.

» Bis Ende 2026 müssen alle Messsysteme fernablesbar sein

ITC PowerCommerce® EED schafft mehr Transparenz für Wärmekunden und Mieter

Genau hier knüpft das Modul ITC PowerCommerce® EED an. Denn das White-Label-Kundenportal ermöglicht es, die in der FFVAV und in der HeizkostenV genannten Informationen ganz einfach online für den Kunden beziehungsweise Mieter bereitzustellen – und zwar übersichtlich und leicht verständlich. Neben den aufbereiteten, fernausgelesenen Messdaten lassen sich optional auch Abrechnungsdokumente zur Verfügung stellen. Für den Import von Messwerten, Benutzerdaten und Abrechnungsinformationen enthält die Plattform Standardschnittstellen zu den führenden Systemen der Branche – etwa zu EDM-, ERP-, Abrechnungs- und Archivsystemen. Weitere Drittsysteme und proprietäre Formate lassen sich über das universelle Adapterframework, welches auf unterschiedliche Schnittstellentechnologien zurückgreift, integrieren. Flexibles Hosting: Das Kundenportal kann dabei entweder in der eigenen IT-Infrastruktur oder alternativ in der ITC Portal-Cloud gehostet werden. Das nächste Update des Moduls ITC PowerCommerce® EED ist bereits in Vorbereitung. Es wird ein weiteres Verfahren zur Witterungsbereinigung, neue Vergleichsfunktionen und ein grafisch überarbeitetes Dashboard enthalten.



Weiterentwicklungen im ITC PowerCommerce® EnMS

Mehr Individualisierbarkeit und weitere Visualisierungsfunktion nach Cloud Update

Das Jahr 2022 wurde mit einem umfangreichen Cloud-Update der Energiemanagementsoftware ITC PowerCommerce® EnMS eingeleitet. Die Version 2.213 enthielt wieder zahlreiche neue Funktionen, viele Optimierungen sowie technische Updates für zusätzliche Sicherheit und eine höhere Performance. Alle Erweiterungen stehen wieder automatisch für alle Kunden in der Cloud-Umgebung bereit.

HIGHLIGHTS IM ÜBERBLICK

Erweiterte Möglichkeiten für Energie-, CO₂- oder Kostenbilanzen

Ab sofort sind Kreisdiagramme frei konfigurierbar. Anwender können nun mit nur wenigen Klicks aussagekräftige Bilanzen für Gebäude, Prozesse oder für ihr Unternehmen erstellen. Zähler und Kenngrößen lassen sich dabei unabhängig von der jeweils zugrundeliegenden Datenquelle und Messperiode frei kombinieren. Erstellte, individuelle Kreisdiagramme, zum Beispiel Energie-, CO₂- oder Kostenbilanzen, sind optional als Bookmark speicherbar und können so jederzeit wieder per Direktlink aufgerufen werden.

Individualisierbares Cockpit

Neu ist auch der Bearbeitungsmodus in der Cockpitsicht. Der Modus kann über ein entsprechendes Icon im Kopfbereich der Startseite aktiviert werden. Im Bearbeitungsmodus lassen sich Widgets ganz einfach via Drag-and-Drop verschieben sowie ein- und ausblenden. Die Anordnung und Sichtbarkeit der Widgets werden automatisch in den Grundeinstellungen des Benutzers gespeichert. Anwender können so die Reihenfolge und Anzeige der Widgets individuell festlegen und an ihre Bedürfnisse anpassen.



Das individualisierbare Cockpit bietet einen echten Mehrwert.

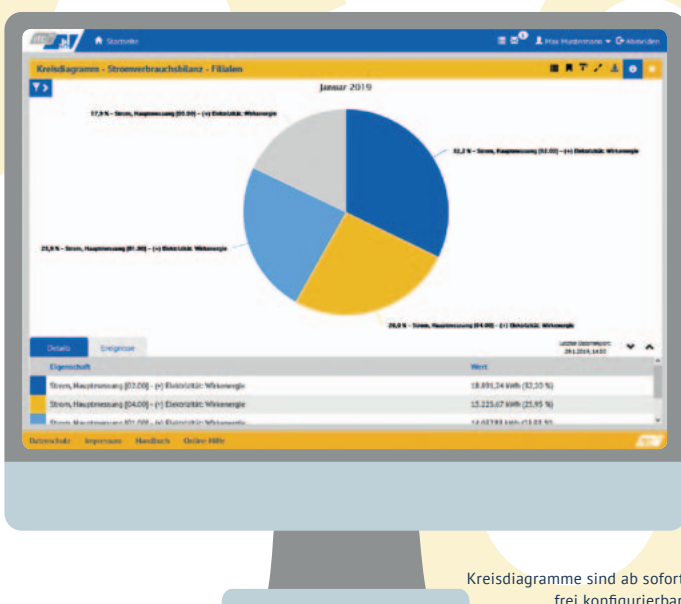
Neue Benutzerrolle für Ableser

Speziell für Ableser wurde nun auch eine neue Benutzerrolle geschaffen. Denn in vielen Anwendungsfällen, zum Beispiel im kommunalen Energiemanagement, hat die manuelle Zählerablesung weiterhin eine hohe Bedeutung. In puncto Ableser sind zudem häufig verschiedene Akteure eingebunden. Die Registrierung neuer Ableser erfordert nur wenige Schritte: Neuen Benutzer anlegen, Benutzerrolle zuordnen und Ableserportionen zuweisen. Ableser erhalten nach dem Login ausschließlich Zugriff auf die Zählerstammdaten und den manuellen Erfassungsprozess.

Viele weitere Optimierungen

Das Update enthielt darüber hinaus viele hilfreiche Optimierungen: Virtuelle Zähler lassen sich nun überwachen und in Kennzahlenberechnungen einbinden. Notizen können jetzt direkt im Analyse-Prozess erstellt werden. Das für Darstellungen verwendete Framework wurde zudem im Hinblick auf eine einfache Erweiterbarkeit rund erneuert. Der Import von Zählerstammdaten wurde erweitert und vieles mehr.

Das Entwickler-Team hat sich für dieses Jahr einen größeren Technologiesprung auf die Agenda gesetzt. Mit der Umstellung auf die Version 3.221 wird sichergestellt, dass die Anwendung nahtlos mit weiteren Modulen der ITC PowerCommerce®-Produktfamilie kombiniert werden kann. Daneben sind für das Jahr 2022 auch wieder viele, neue Funktionen geplant.



Kreisdiagramme sind ab sofort frei konfigurierbar.

Steigende Nachfrage nach Cloud-Service der ITC AG

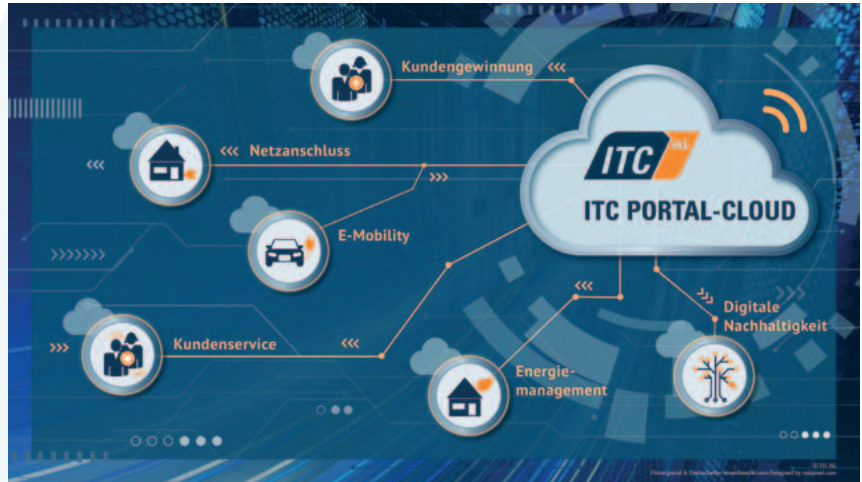
ITC Portal-Cloud ermöglicht Unternehmen die Konzentration auf ihr Kerngeschäft

Die Cloud-Services der ITC AG erfreuen sich steigender Beliebtheit. Immer mehr Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen (EVU) nutzen die zertifizierte, skalierbare und hochverfügbare Portal-Cloud. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Die Stadtwerke und EVU sparen Zeit und Kosten. So schaffen sie Ressourcen für das eigene Kerngeschäft. Denn: Cloud-Experten übernehmen den Betrieb der IT-Infrastruktur sowie deren kontinuierliche Wartung, den Support und die Aktualisierung.

Die ITC AG bietet Software as a Service (SaaS)-Cloud-Computing. Die EVU, Stadtwerke und Energiedienstleister erhalten also über das Web oder eine API einen Zugang zu den cloud-basierten Applikationen für Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Energieeffizienz. „Unser Cloud-Geschäft ist im vergangenen Jahr um 300 Prozent gewachsen und hat den enormen Wachstumsschub der vergangenen fünf Jahre fortgesetzt“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Alle ITC-Lösungen in Portal-Cloud verfügbar

Es sei demnach in jeder Form richtig gewesen, die Portallösungen vollkommen auf Cloud-Angebote auszurichten. „Die Nachfrage freut uns sehr und zeigt das Vertrauen, dass die Anwender in uns haben. Als Hersteller von Portalplattformen kennen sich unsere Spezialisten bestens mit dem Betrieb hochverfügbarer Web-Applikationen aus und wissen, wie die tatsächliche Infrastruktur aufgebaut und automatisiert wird.“ Noch vor einigen Jahren sei eine Cloud-Lösung vor allem für die Energiemanagement-Software von Relevanz gewesen. Inzwischen sind alle ITC-Lösungen in der Portal-Cloud verfügbar. Zudem gibt es auch Lösungen, die ausschließlich in der Portal-Cloud aufrufbar sind, wie die datenbankgestützte Software-Lösung „Rechtskataster-Online“. Dieses Compliance-Werkzeug hilft, relevante Rechtsvorschriften aus dem Energie-, Umwelt- und Arbeitsschutzrecht einzuhalten, zu überprüfen und zu dokumentieren.



Die Nachfrage nach der ITC Portal-Cloud ist in den vergangenen Monaten sehr gestiegen.

Die Nutzung des Cloud-Services der ITC AG bietet den Anwendern gewinnbringende Mehrwerte:

- ✓ **Keine Investitionskosten in Hardware**
Fixe Investitionskosten, die bei On-Premise-Systemen im eigenen Rechenzentrum einkalkuliert werden müssten, gibt es nicht. Für die Bereitstellung in der ITC Portal-Cloud fallen variable Kosten an, die dem tatsächlichen IT-Bedarf entsprechen.
- ✓ **Erhöhte Datenverfügbarkeit**
Durch den professionellen Betrieb und Wartung der ITC Portal-Cloud werden kurze Setupzeiten ermöglicht, die die Projektlaufzeiten erheblich verkürzen.
- ✓ **Reduzierter Administrationsaufwand**
Es entfällt eine lokale Software-Installation und damit auch Bereitstellung von Personal und Ressourcen für Betrieb und Wartung. Notwendige Updates werden von den professionellen Cloud-Experten der ITC AG durchgeführt.
- ✓ **Schnelle Implementierung**
Weil die ITC Portal-Cloud durch viele Kunden genutzt wird, sind sowohl durchgeführte Release-Updates als auch die Implementierung neuer Anwendungen für alle Anwender gleichzeitig wirksam und damit kosteneffizient durchführbar. Neue Komponenten und Funktionalitäten der ITC Software-Lösungen sind schnell verfügbar.
- ✓ **Unkomplizierte Skalierbarkeit**
Die ITC Portalplattformen aus der Cloud sind dynamisch und lassen sich innerhalb kurzer Zeiträume auf die Bedürfnisse des Stadtwerkes oder EVUs anpassen – sowohl funktional und technisch als auch im Rollen- und Rechtssystem.
- ✓ **Umweltfreundlich**
Die Hochsicherheitsrechenzentren werden ökonomisch nachhaltig betrieben. Verwendet wird Ökostrom. Zudem liegt der Fokus auf dem Einsatz effektiver Technologien für die Verbesserung der Energieeffizienz durch die Senkung des Stromverbrauchs.
- ✓ **Datensicherheit hat oberste Priorität**
Gehostet und betrieben wird die ITC Portal-Cloud ausschließlich in deutschen Rechenzentren, die nach ISO 27001 zertifiziert sind. Sie erfüllen strengste europäische Datenschutzbestimmungen. Die Daten liegen sicher, verantwortungsvoll und DSGVO-konform. Professionelles Security-Management nach dem 24/7-Prinzip ist selbstverständlich. Georedundanz ist auf Wunsch möglich.
- ✓ **Konzentration aufs Kerngeschäft**
Dank der Cloud-Strategie der ITC AG können sich Stadtwerke und Energieversorger wieder auf ihre Kernprozesse konzentrieren und die Markteinführung neuer Produkte und Dienstleistungen beschleunigen. So erhöhen sie ihre Qualität, Wettbewerbs- und Wachstumschancen.

Flexibel, nachhaltig und günstig: ewk-Kundenportal in der ITC Portal-Cloud

Energie- und Wasserversorgung Kirchzarten GmbH (ewk) überzeugt mit cloudbasiertem Kundenportal

Nachhaltigkeit, Öko-Bilanz, CO₂-Fussabdruck – für die Energie- und Wasserversorgung Kirchzarten GmbH (ewk) sind dies mehr als Worte und Floskeln. Der Energieversorger im Dreisamtal bietet Ökostrom an, unterstützt zukunftsfähige Energiekonzepte in der Region und präsentiert seinen Kunden nun auch ein nachhaltig betriebenes Kundenportal. Dieses wird nicht auf eigenen Servern gehostet, sondern über die ITC Portal-Cloud angeboten. Das ist umwelt- und ressourcenschonend, denn Cloud-Server haben eine deutlich höhere Energieeffizienz als herkömmliche On-Premise-Dienste.

„Die ewk hat sich bewusst für die ITC-Portallösung entschieden. Der Grund ist die benutzerfreundliche Menüführung, die Möglichkeit Standardprozesse abzubilden und wenn gewünscht Prozesse über das Customizing individuell auf die Belange der ewk anzupassen“, sagt Ingo Wöhrle, Vertriebsmitarbeiter von der Energie- und Wasserversorgung Kirchzarten GmbH: „Die cloudbasierte Nutzung war zudem auch ein Entscheidungskriterium, da hierdurch ewk-eigene IT-Ressourcen wie z.B. Speicherplatz und Rechenleistung eingespart werden und die damit verbundenen Kosten für Pflege und Instandhaltung entfallen. Darüber hinaus werden auch mögliche Ausfallrisiken minimiert.“

Sicher gehostete SaaS-Lösung

Das Kundenportal basiert auf der Portalplattform ITC PowerCommerce® und ist eine SaaS-Lösung (Software-as-a-Service) für Privat- und Geschäftskunden mit einer Anbindung an SAP. „Als ein weiterer Kunde, der in der skalierbaren und hochverfügbaren ITC Portal-Cloud gehostet wird, profitiert die ewk von den Synergien der PowerCommerce® SaaS-Lösung“, sagt André von Falkenburg, Prokurist und Leiter Customizing der ITC AG: „Das Hosting und der Betrieb dieses und weiterer ITC Portale erfolgen in ISO 27001 zertifizierten, deutschen Rechenzentren mit exzellenter Verfügbarkeit. Unsere Cloud-Experten übernehmen dabei die Betriebsführung, das Hardware-Monitoring, das aktive Patchmanagement und die Durchführung der Backups.“ Die Hochsicherheitsrechenzentren werden zudem umweltfreundlich zu 100 Prozent mit zertifiziertem CO₂-neutralem Ökostrom betrieben.

Kundenservice leicht gemacht

Im Kundenportal können sich ewk-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 und Änderung der Stammdaten zur Person,
- › Erteilen von Lastschriftmandaten,
- › Verwaltung der Vertrags- und Bankdaten und
- › Visualisierung des Verbrauchs.

Über das neue Postfach erhalten die ewk-Kunden zudem Zugriff auf Rechnungen und andere notwendige Dokumente, wie Informationen über Preisanpassungen. Diese können jederzeit eingesehen, heruntergeladen und archiviert werden.

Entlastung der Mitarbeiter

Die modular aufgebaute Plattform automatisiert die Kundenprozesse komplett durchgängig. Die im Frontend erfassten Daten werden plausibilisiert und anschließend mit nachgelagerten Systemen (wie z.B. SAP) synchronisiert. Dabei erfolgt die Kommunikation mit der Verwaltung ausschließlich verschlüsselt auf der Basis der aktuellen Standards und Technologien. „Der Mehrwert für die ewk ist die Entlastung der Mitarbeiter im Kundenservice, da den Kunden die Verwaltung von Stammdaten und deren Prozessen ermöglicht wird. Der Mehrwert für die Kunden ist es, kundenspezifische Stammdaten abfragen zu können. Somit ermöglicht die ewk auch als kleines Stadtwerk die Digitalisierung von Kundenprozessen. Die Schnittstelle zum SAP-System ermöglicht die automatisierte Bereitstellung von Daten ohne Medienbruch und manuelle Nachbearbeitung“, betont Ingo Wöhrle.

Über die ewk

Die Energie- und Wasserversorgung Kirchzarten GmbH (ewk) ist ein regionaler Energieversorger aus dem Dreisamtal, der rund 10.000 Menschen in der Region mit Strom, Erdgas und Wasser versorgt. Das Unternehmen setzt auf 100% Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien.



Die Nutzung in der ITC Portal-Cloud war eines der Entscheidungskriterien.

www.ewk-gmbh.de

Stadtwerke Jülich digitalisieren Eintrittskarten für Schwimmbäder

Sonderpreise für Stromkunden setzen Querverbündleistungen in Szene



Stromkunden der Stadtwerke Jülich GmbH (SWJ) dürfen sich über ordentliche Rabatte freuen.

Im Prinzip subventionieren bei vielen Stadtwerken die Stromkunden den Betrieb der kostenintensiven Schwimmbäder. Die Stadtwerke Jülich GmbH (SWJ) hat, als es nach zehn Jahren um eine Anpassung der Eintrittspreise ging, reagiert und kann ihre Stromkunden jetzt identifizieren und ihnen Sonderpreise für das Schwimmbad gewähren. Möglich macht es ihr ITC-Kundenportal und eine neue Integration zur „Digitalen Plattform für kommunale Services“ (DIPKO). Der Verkauf der Eintrittskarten erfolgt rein digital. Um das Preismodell mit den Sonderbedingungen für Stromkunden zu realisieren, musste die Plattform an das Abrechnungssystem Schlepen.CS angebunden werden.

Nur so lässt sich überprüfen, ob ein Schwimmbadnutzer überhaupt Stromkunde ist und somit den Rabatt beanspruchen darf.

Komfort durch Single Sign-on

Die Integration in das ERP-System erfolgte über CS.IT, das ITC-Kundenportal innerhalb von Schlepen.CS, das eine Single Sign-on-Funktion mitbringt.

Nutzer brauchen nur noch einen Login und ein Passwort für alle Bereiche der Stadtwerke-Website – ganz gleich, ob sie ihren Abschlag ändern, Zählerstände übermitteln oder Eintrittskarten kaufen wollen. Das erhöht unter anderem auch die Zahl der Kunden, die sich im Self-Service-Bereich anmelden.

»» Ich kenne keine vergleichbare Lösung auf dem Markt

Einfacher Bestellprozess

Wie funktioniert nun der Bestellprozess im System? Vor der ersten Bestellung von Schwimmbad-Karten muss sich der Kunde im System registrieren. Gibt er dann seine Kundennummer der Stadtwerke Jülich ein, wird abgeglichen, ob zu eben dieser Kundennummer ein Vertrag vorliegt. Verläuft diese Überprüfung positiv, wird automatisch

der günstigere Stromkundenpreis berechnet. Für Kunden, die als Stromverbraucher identifiziert sind, läuft alles automatisch. Auch für die Stadtwerke entsteht keine Mehrarbeit.

Für einige ältere Kunden, die nicht online waren, wurde ein Kundencenter-Account angelegt. So können diese Badbenutzer ihre vergünstigten Schwimmbadtickets im Kundencenter kaufen.

Das System läuft

Insgesamt ist Ibrahim Güler, Teamleiter Privat- und Gewerbekundenvertrieb und Verantwortlicher für das Projekt bei den Stadtwerken Jülich, höchst zufrieden mit der Lösung.

„Ich kenne keine vergleichbare Lösung auf dem Markt. Das System läuft gut und die Projektziele wurden insgesamt erreicht. Auch das sportliche Timing des Projekts wurde eingehalten.“

Geplant ist nun, das Portal und das Preismodell auf andere Bereiche auszuweiten, beispielsweise auf Rabatte für Gaskunden oder ein Transfer des Preismodells auf das Glasfaserangebot der SWJ.

Möglicherweise werden die Stadtwerke auch die Option nutzen, häufige Schwimmbadnutzer, die Strom von anderen Lieferanten beziehen, als Kunden zu werben.

Über die Stadtwerke Jülich GmbH

Mit 100 engagierten Mitarbeitenden versorgen die Stadtwerke die Stadt Jülich mit Energie (Strom, Gas, Wärme) sowie mit Wasser. Zum Portfolio des multifunktionalen Dienstleisters gehören zudem die öffentlichen Bäder und die Breitbandinfrastruktur. Im Fokus stehen Zuverlässigkeit, Service und faire Konditionen. Darüber hinaus engagieren sie sich lokal in ökologischen Projekten sowie Sport und Kultur.

www.stadtwerkejuelich.de

Mehr Komfort für digitalen Kundenservice in der Ver- und Entsorgung



ITC Software-Lösungen für Wasser-, Abwasser- und Abfallwirtschaft immer gefragter

In der Energiewirtschaft hat sich die Portalplattform ITC PowerCommerce® für Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Prozessautomation bereits seit vielen Jahren als professionelle Standardsoftware etabliert. Auch für die Wasser-, Abwasser- und Abfallwirtschaft hat die ITC AG webbasierte Applikationen entwickelt. Sie bilden die branchentypischen Serviceprozesse mit einer Vielzahl vordefinierter Standardprozesse sowie Schnittstellen zu den führenden Drittsystemen ab. Zugleich punktet die Portal-Software mit Zusatzfunktionen: von der Erfassung und Auswertung von Messwerten, der Überwachung von Anlagen, Zählern und Sensoren bis hin zum Erbringen von Nachweisen.

Standardprozesse

Geschäfts- und Kundenserviceprozesse werden von Kunden und Verbrauchern zunehmend online nachgefragt. Deshalb ist es für Unternehmen der Wasser-, Abwasser-, und Abfallwirtschaft, für Wasserverbände, Abwasserzweckverbände, Wasserwerke, Wasserversorger oder auch Klärwerke definitiv sinnvoll, relevante Serviceprozesse auch online abzubilden. Die modular aufgebaute Portalplattform liefert hierfür eine Vielzahl an standardisierten Kundenprozessen:

- » Wasserpreis-Rechner
- » Jahresverbrauchsabrechnung zur Wasser- und Schmutzwasserentsorgung, zur Niederschlagswasserableitung, zur Straßenreinigung und zur Müllentsorgung abrufen und archivieren
- » Abschlagshöhe für die Wasser- und Schmutzwassergebühr ändern
- » Jahreswasserverbräuche vergleichen
- » Bankdaten und Zahlungsweise ändern
- » Adressen und Kontaktdaten bei Einzug / Auszug / Umzug anpassen
- » Dashboard mit der Korrespondenz zwischen Unternehmen und Verbraucher
- » Individualisierbare Kundeninformationen, die jedes Unternehmen selbst bestimmt

Die Anpassungsmöglichkeiten sind dabei frei gestaltbar.

Mehrwertbringende Erweiterungen

Durch die Vielzahl an Analysefunktionen, Schnittstellen und Individualisierungsmöglichkeiten deckt die Portalplattform viele Anforderungen ab. Als offenes System lässt sie sich zudem mit zahlreichen Prozessen und Anwendungen erweitern. Dazu zählen beispielsweise:

- » Überwachung und Visualisierung von Pegelständen in Brunnen und Gewässern
- » Überwachung auch von Temperaturen, Durchflussmengen, Füllständen: z.B. für Grundwasserüberwachung auf Baustellen und Deponien

- » Überwachung Pumpstationen und Grundwasserpumpen
- » Dokumentation und Protokollierung der Überwachung von Regenüberlaufbecken
- » Monitoring Abwassertanks, Fäkalien, Grauwasser
- » Fernüberwachung von Kläranlagen
- » Berichte und Auswertung von Verbräuchen
- » Analyse von Entnahmen und Einleitungen
- » Historisierung, Visualisierung und Analyse von Verbrauch, Einleitung oder Entnahme
- » Monitoring der tatsächlichen Einsparung durch Vorher-Nachher-Vergleiche
- » Benchmarks anhand spezifischer Leistungskennzahlen (KPI)
- » Kennwertberechnung: z.B. Elektroenergieverbrauch in kWh, Fördermenge in m³, Volumenstrom in m³/h, spezifischer Verbrauch in kWh/m³, Energiekosten in €/m³ etc.
- » Nachweise der Grundwasserförderung
- » Erfassung, Darstellung und Auswertung von Emissionen und Grenzwerten

Möglich ist auch ein Einsatz im Energiecontrolling, denn ITC PowerCommerce® erlaubt die einfache Überwachung von Emissionen oder Klimaschutzzielen.

White-Label-Lösungen mit durchgängiger Automatisierung

Die Software bietet ein integriertes Prozessmanagement, das eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. Es wurden bereits mehr als 100 Schnittstellen und Anbindungen zu Drittsystemen entwickelt. Vorhandene IT-Systeme werden reibungslos integriert und die Daten fließen unmittelbar in die vor- und nachgelagerten Prozesse ein. Die Plattform ist zudem als White-Label-Lösung an das individuelle Corporate Design anpassbar. Das heißt: ITC PowerCommerce® bleibt als Middleware und Datendrehscheibe im Hintergrund und erhält das gewünschte, benutzerdefinierte Frontend. Selbstverständlich kann sie dank des responsiven Designs auch als App auf verschiedenen Endgeräten angezeigt werden. Betrieben werden kann die Lösung in der ITC Portal-Cloud ohne Installation oder On-Premise im eigenen Rechenzentrum.



Neuentwicklungen des ITC-Portals

Multichannel-Plattform ITC PowerCommerce® mit verpflichtenden und nützlichen Neuerungen

Mit dem Gesetz für faire Verbraucherverträge, dem neuen § 312k BGB und den Änderungen im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) kommt es auch im digitalen Kundenservice von Stadtwerken und Energieversorgern zu Änderungen.

Die ITC AG passt ITC PowerCommerce® an die neuen gesetzlichen Regelungen an, um den Kunden die Umstellung zu erleichtern.



Kündigungsbutton für Online-Verträge

Ab Juli 2022 wird laut dem Gesetz für faire Verbraucherverträge und dem § 312k BGB ein Kündigungsbutton beim Abschluss von Online-Verträgen verpflichtend. Dieser muss leicht zugänglich, gut sichtbar und eindeutig als Klick zur Kündigung auf der Internetseite bereitgestellt werden. Im ITC-Portal wurde die Verpflichtung berücksichtigt und ein Button „Vertrag hier kündigen“ integriert. Durch die Schnittstelle ins ERP oder CRM wird sichergestellt, dass der Klick wirklich zur Vertragsbeendigung führt. Wenn der Einstieg über einen der neuen Links erfolgt ist, heißt der Button „Jetzt kündigen“.



Texterfordernis bei Telefonverträgen

Für Energielieferverträge mit Haushaltskunden ist die Anforderung der Schriftform nötig. Heißt: Telefonisch geschlossene Verträge zur Energiebelieferung sind nur dann rechtssicher, wenn der Energieversorger eine der

Schriftform entsprechende Beauftragung des Kunden vorweisen kann. Um dies im Kundenportal abzubilden, stellt die ITC AG einen Standardprozess bereit. Zunächst kann im ERP oder CRM ein Vertragsdokument erstellt werden. Der Verbraucher bzw. Endkunde erhält eine Mail mit einem Link, den er nach der Überprüfung des (telefonisch besprochenen) Vertrages mit Drücken des Buttons „Kostenpflichtig bestellen“ abschließen kann. Danach erhält er Quittierungsseite und eine Bestätigungsmail. Eine Rückkopplung optional ans ERP / CRM ist möglich.

Auch abseits der verpflichtenden Updates bietet ITC PowerCommerce® Neuerungen für Stadtwerke und EVUs:



Einbindung Gewinnspiele

Ob Ostern, Sommerpause oder Weihnachten – Gewinnspiele bringen den Kunden Abwechslung und Stadtwerke verstärken ihre Kundenbindung. Das ITC-Portal bietet deshalb nun auch die Möglichkeit, Gewinnspiele im Backoffice zu konfigurieren. Dabei kann alles individuell angepasst werden:

Titel / Beschreibung als HTML, Lösungswort (optionales), Gültigkeitszeitraum und Teilnehmerkreis (z.B. Benutzer, Produkte, Kunden). Für den Endkunden wird das Gewinnspiel als Popup im Frontend angezeigt, für das es keine Verpflichtung gibt und er es auch ignorieren kann. Die Daten können über die jeweilige Schnittstelle ins CRM oder ERP exportiert werden.



Passworthandling

Der Standardablauf zum Passworthandling wurde grundlegend überarbeitet. Bisher wurde an Endkunden bei allen Passwortvorgängen eine E-Mail mit Initialpasswort versendet, welches der Benutzer dann nach dem nächsten Login in ein individuelles Passwort ändern musste. Neu ist der Versand eines Passwortlinks per E-Mail. Über den Link gelangt der Benutzer zur Eingabemaske für sein individuelles Passwort. Das Vorgehen entspricht der derzeit vorherrschenden Methode zur Passwortvergabe. Das bisherige Passworthandling bleibt parallel bestehen. Bei Interesse wird das Handling durch das ITC-Team aus dem Customizing umgestellt.



Zukünftige Preise

Damit Kunden bei einem Vertragsabschluss oder einem Produktwechsel bereits auf zukünftige Preise hingewiesen werden können, wurden die Produktdetails im Preisrechner um diese Information ergänzt. So werden die zukünftigen Preise mit dem Beginn Ihrer Gültigkeit zusätzlich zu den aktuellen Preisen dargestellt. Wählt der Kunde nun im Prozess ein entsprechendes Belieferungsdatum aus, das bereits im Zeitraum der neuen Preiszeitscheibe liegt, erhält er einen Hinweis und die Preise des gewählten Produkts werden mit den dann gültigen Kosten neu kalkuliert. Die Erweiterung wird bei Interesse durch das Customizing-Team in die bestehende Portal-Installation aufgenommen.

Im nächsten **Smart Energy Review, Nr. 15**, lesen Sie alles über das neue Update der Expertenansicht „Cockpit Professional“ auf der Plattform ITC PowerCommerce®, über die Neuerungen in unserem Hausanschlussportal für Netzbetreiber und über erfolgreiche Softwareprojekte mit Kunden.