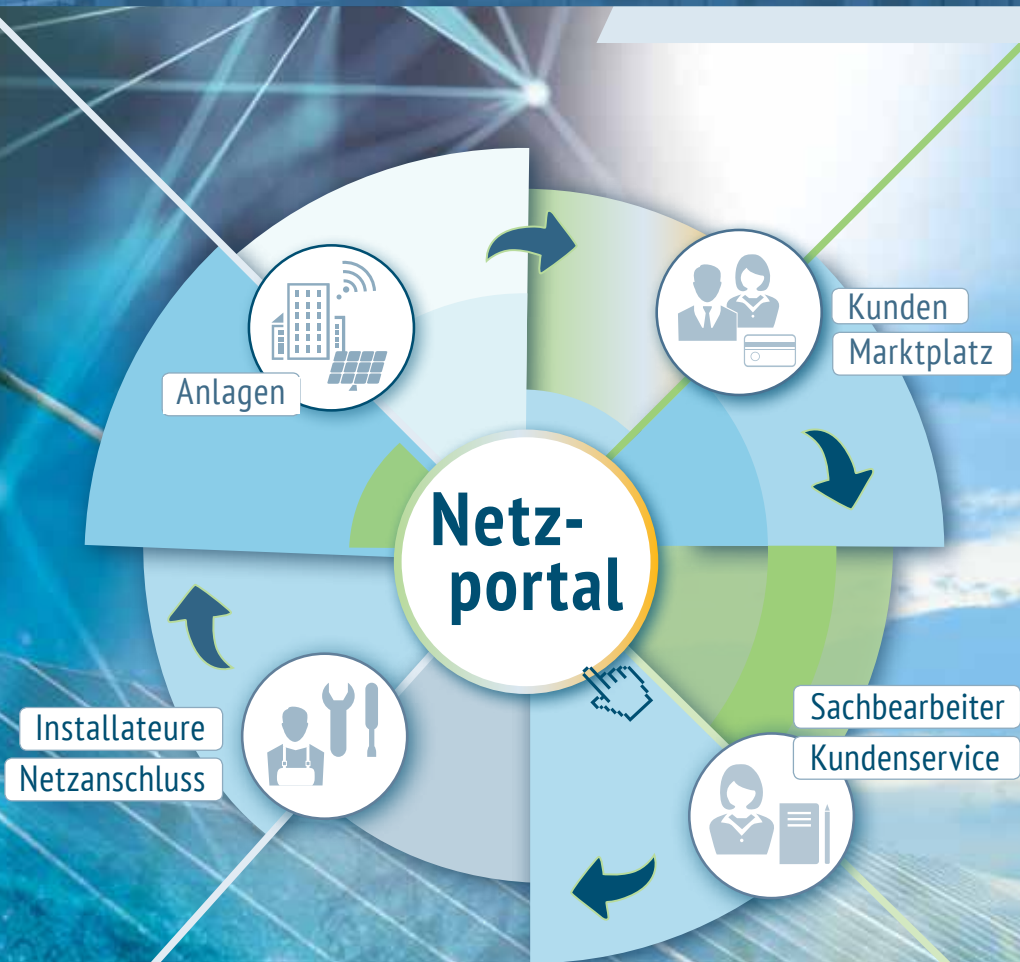


SMART ENERGY REVIEW

Der Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft



Webportal & Apps für Netzbetreiber

Spätestens ab 2025 müssen alle Netzbetreiber ein Webportal für „Netzanschlussbegehren“ zur Verfügung stellen. Warum ein Netzportal sinnvoll ist und welchen Mehrwert es bringt, lesen Sie auf den Seiten > 3-7

- Bilanzkreismanagement** Transparenz für Bilanzkreisverantwortliche bei TransnetBW > Seite 8
- Energiemanagement** Weltmarktführer verbessert Energieeffizienz mit ITC Software > Seite 10
- Innovative Service-Portale** eins energie und Stadtwerke Speyer mit Vorzeige-Funktionen > Seiten 12 & 14
- Rechtskataster-Online** Neuer Rechtsbereich „Datenschutz“ > Seite 17
- Forschung & Entwicklung** Mit KI Anomalien beim Energieverbrauch erkennen > Seite 19

itc-ag.com

Online Services: standardisiert, vielseitig und doch individuell



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die kurzfristige Umsetzung gesetzlicher Vorgaben stellt Versorgungsunternehmen vor große Herausforderungen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen der Kunden an die Servicequalität. Für die ITC AG bleibt es der Anspruch und die Selbstverständlichkeit, alle Portale und Apps stets in höchster Qualität auszuliefern. Ob Kündigungsbutton, Abwendungsvereinbarung, EnSikuMav, Preisbremsen oder Energiemanagement: unsere Portallösungen sind universell und vielseitig.

In den Fokus rücken zum Beispiel Portale und Apps für Netzbetreiber, welche speziell auf die Bedürfnisse der Netzgesellschaften ausgerichtet und bereits etabliert sind. Was die Online-Plattform auszeichnet und wo sie bei der TINETZ-Tiroler Netze GmbH bereits erfolgreich angewendet wird, lesen Sie in dieser Ausgabe. Lesenswert sind auch die Praxisberichte unserer Lösungen bei der TransnetBW, der Sto, der eins energie, der Stadtwerke Speyer und der naturstrom AG. Sie alle zeigen, wie vielfältig und doch auch individuell ITC Software einsetzbar ist.

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen

Stefan Adler
Prokurist & CTO, ITC AG

Treffen Sie die ITC AG: Veranstaltungen 2023*

	23. – 25.05.2023	E-world energy & water	Essen
	14. – 15.06.2023	BDEW Kongress	Berlin
	13. – 15.09.2023	Schleupen SE: Anwendertagung	Magdeburg
	20. – 21.09.2023	CURSOR Software AG: CRM-Kongress	Gießen
	08. – 09.11.2023	ITC AG: ITC-Portaltage	Dresden

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

INHALT

- 3 Rückblick: ITC Portaltage
- 4 ITC Netzportale
- 6 Kundenportal bei TINETZ
- 8 Portallösung für TransnetBW
- 10 Sto SE & Co. KGaA:
Energiemanagement Software
- 12 eins energie:
Erneuerung Online-Service
- 14 Stadtwerke Speyer:
Innovatives Webportal
- 16 naturstrom AG:
Perfekte Schnittstelle
zum Kunden
- 17 Update Rechtskataster-Online
- 18 ITC intern
Baumspende
Gastgeber JUG Saxony
Wasserwirtschaft Fachtagung
- 19 Neues Forschungsprojekt:
Anomalieerkennung mit KI
- 20 Neuentwicklungen,
Erweiterungen & Updates

IMPRESSUM

Herausgeber

ITC Internet-Trade-Center AG
Ostra-Allee 9 | D-01067 Dresden
Telefon +49 (0)351 320176-00
info@itc-ag.com
www.itc-ag.com
www.online-enms.de
www.ucontrol.de

Redaktion

Sigrid Rehak, Stefan Adler, Steve Pater,
André von Falkenberg

Auftretende Textpassagen im Newsletter, die einzig männliche Formen verwenden, schließen alle Geschlechter mit ein.

Satz & Layout

Angela Flugrat-Meckler

Druck

addprint AG

Copyrights

Titel: ©iStockphoto.com/fudfoto | ITC AG 2023

Die Angabe der Copyrights sind innerhalb der Grafiken ausgewiesen. Insofern nicht anders angegeben liegen die Rechte bei der ITC AG.

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



Digitaler Kundenservice & Energieeffizienz im Blick

Rückblick: ITC-Portaltage 2022 in Dresden

Auf den ITC-Portaltagen im September 2022 standen praxisnahe Anwenderberichte zu den unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten des ITC-Portals im Mittelpunkt.

Auch die Themen Cybersicherheit und der Einsatz von Portalprozessen wie Ratenvereinbarung, Abschlagsoptimierung, FFVAV und Software für ein effektives Energiemanagement fanden bei den rund 100 Teilnehmern großes Interesse.

„Es ist schön, wieder in Dresden zu sein. Wir nehmen von den diesjährigen ITC-Portaltagen sehr viel Wissenswertes mit, das wir nun auf unseren eigenen Online-Kundenservice anwenden können. Einiges hatten wir so noch gar nicht auf dem Schirm“, sagte ein Teilnehmer in einer Pause.

In den vergangenen Monaten ist wirklich viel passiert und das ITC-Entwicklerteam hatte die Multichannel-Portalplattform ITC PowerCommerce® um zahlreiche Funktionen erweitert. Einerseits, um gesetzliche Anforderungen umzusetzen, andererseits für noch mehr Benutzerfreundlichkeit zu sorgen. Über diese neuen Funktionen, weitere neue Prozesse sowie über Projekthighlights der vergangenen Monate hatte André von Falkenburg, Leiter Customizing, ITC AG, referiert.

Besondere Aufmerksamkeit erhielt der Impulsvortrag vom Leitenden Kriminaldirektor des Landeskriminalamtes (LKA) Sachsen, Thomas Uslaub. Der Leiter des Cybercrime Competence Centers stellte seinen Vortrag unter die Frage „Immer öfter Cyberattacken: Werden Hackerangriffe auf die Energiewirtschaft normal?“

Allein 2021 gab es bundesweit laut LKA rund 124.000 Fälle von „Cybercrime im engeren Sinne“, 2020 waren es noch rund 108.000 Fälle gewesen. „Wenn Sie den Verdacht auf eine Cyber-Attacke haben, sollten Sie alle Informationen dazu sammeln und speichern, sowie die in Ihrem Unternehmen festgelegten Meldewege einhalten.

Bei einem erkannten Angriff befolgen Sie die Maßnahmen, die im IT-Sicherheitskonzept Ihres Unternehmens festgehalten sind“, betonte Uslaub: „Leider haben wir uns an regelmäßige Cyberangriffe, auch in der Energiewirtschaft, gewöhnt. Cybercrime ist das sich am

dynamischsten entwickelnde Kriminalitätssegment.“

Best Practices zeigen Mehrwerte

Um die Funktionalitäten in der Praxis ging es in den weiteren Vorträgen. „Die Anwenderberichte beweisen, dass unsere Portallösungen sehr flexibel eingesetzt werden. Sie optimieren digitale Serviceprozesse und sorgen bei Stadtwerken, bei Unternehmen und auch in Kommunen dafür, dass Kosten, Zeit und Energie eingespart werden. Diesen konkreten Nutzen hier bei den ITC-Portaltagen auch anhand von Grafiken und Zahlen aufbereitet zu sehen, macht uns sehr stolz“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Energie-Wiesn im Alten Standesamt

Der Kommunikationsabend stand mit einem klassischen Fassbieranstich, typischen Speisen und zünftigem Unterhaltungsprogramm unter dem Motto „Energiewiesn“ – Oktoberfest der Energiewirtschaft.

Die ITCAG bedankt sich bei allen Gästen für die Anwesenheit bei allen Beteiligten für das Engagement und freut sich auf ein Wiedersehen im November 2023. ■



ITC-Portaltage
08.-09.11.2023

SAVE THE DATE



ITC-Portale & Apps für Netzesellschaften gefragter denn je

Anzahl von Netzanschluss-Anträgen und die Nachfrage nach digitalen Serviceprozessen stark gestiegen

Bei vielen Netzbetreibern sorgt die Antragsflut für Photovoltaik-Anlagen aktuell für ausgebuchte Kundencenter. Um die Bearbeitungszeit der unterschiedlichen Anträge (z.B. für Eigenerzeugungsanlagen, Ladeeinrichtungen oder allgemeine Netzanschlüsse) zu beschleunigen, automatisieren immer mehr Netzbetreiber ihre Endkundenprozesse. Dabei vertrauen sie auf die modularen und praxiserprobten Portallösungen und Apps der ITC AG. Diese erfüllen auch die Anforderungen des Erneuerbare-Energien-Gesetzes 2023, wonach Netzbetreiber ab 2025 ein Webportal für Netzanschlussbegehren, u.a. für PV-Anlagen, zur Verfügung stellen müssen.

Durch die veränderte Marktsituation und aufgrund der aktuellen Gesetzeslage setzen sowohl Haushalts- als auch Gewerbekunden zunehmend auf Technologien zur Eigenerzeugung und Einspeisung. „Daher hat sich auch bei der ITC die Anzahl der Anfragen für netzspezifische Kundenserviceportale in den vergangenen Monaten mehr als verdoppelt“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Mit ITC PowerCommerce® Netz erhalten Endkunden die Möglichkeit, Netzanschlüsse jederzeit online zu beantragen, ganz ohne unnötigen Papieraufwand. Besonders die Anmeldeprozesse für Photovoltaikanlagen stoßen aktuell auf großes Interesse. Immer mehr Netzbetreiber wollen daher ihre Endkundenprozesse digitalisieren und automatisieren. „Unsere Lösung ermöglicht es, diese Beantragungs- und Bearbeitungsprozesse für einen Anschluss zu beschleunigen und die Mitarbeiter zu entlasten. Egal, ob für Standard-Hausanschlüsse, anmeldepflichtige Geräte, Ladestationen für Elek-

trofahrzeuge oder eben Erzeugungsanlagen“, sagt André von Falkenburg, Leiter Customizing bei der ITC AG.

Prozesse für Installateure

Ein weiterer modularer Baustein der ITC-Netzportallösung sind die integrierten Prozesse für Installateure. Diese richten sich an registrierte, geprüfte und im jeweiligen Installateurverzeichnis aufgeführte Fachbetriebe. Sie können den Bearbeitungsstand über einen individualisierten Zugang im Portal einsehen und bearbeiten. So ist er sichtbar dokumentiert und damit für alle Seiten transparent. Die Meldung für die Inbetriebnahme oder Fertigstellung kann über die Portal-App sofort vor Ort erfolgen. Während des Anmelde- oder Inbetriebnahmeprozesses können Installateure zudem Dokumente hochladen, wie beispielsweise eingescannte Lagepläne, Übersichtsschaltbilder, Datenblätter oder Nachweise. Eine praktische Kalenderfunktion unterstützt sie bei der Angabe von Terminen. Die Prozesse für Installateure sind neben der Inbetriebsetzung beispielsweise auch für Stilllegung, Verstärkung, Umbau auf Wandlerrmessung, Umbau auf Drehstrom, Wandlertausch oder Plombierung verfügbar.

Serviceprozesse für Netzkunden

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

Kommunikationsdaten durch den Verbraucher, die Aktualisierung der Kontaktdaten, Erteilen von Lastschriftmandaten, Verwaltung der Vertrags- und Bankdaten und Visualisierung des eigenen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauchs. Über eine Postbox haben die Verbraucher außerdem Zugriff auf Rechnungen und andere wichtige Dokumente. Diese können jederzeit eingesehen, heruntergeladen und archiviert werden.

Weitergehende Kundenservice-Prozesse

Betreiber dezentraler Stromerzeugungsanlagen (Photovoltaik, KWK, Windkraft) haben als Einspeiser und Erzeuger ein besonderes Interesse an der Überwachung und Optimierung des Anlagenbetriebs. Daher bildet die Software-Plattform ITC PowerCommerce® Netz die dafür relevanten Kundenservice-Prozesse ab. Die Visualisierungsfunktion ermöglicht es beispielsweise, Energie- und Lastgangdaten aus unterschiedlichen Datenquellen darzustellen. Möglich ist die Darstellung in Viertelstundenwerten. So erhalten Einspeiser einen klaren Überblick über die erzeugte Strommenge sowie über Kennzahlen, wie Kosten, Erlöse, Trends oder Abweichungen. Eigenverbraucher bekommen eine Übersicht über die eigene Energiebilanz.

Offene Architektur und durchgängige Automatisierung

Wie jede ITC-Portallösung kann auch ITC PowerCommerce® Netz als Middleware und Datendrehscheibe fungieren und bildet so den intelligenten Datenmanager zwischen verschiedenen Anwendungen und ihren Prozessen. Ziel ist eine

noch effizientere Systemintegration, die automatisiert und interoperabel zwischen dem Kundenportal, den Schnittstellen und den angebotenen Drittsystemen interagiert und so eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. Bereits mehr als 100 Schnittstellen und Anbindungen zu Drittsystemen wurden in den vergangenen Jahren entwickelt, unter anderem Abrechnungssysteme, Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM), Energiedatenmanagement-Systeme (EDM), Archiv-, Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) und Content-Management-Systeme (CMS).

Um eine Datenübergabe strukturiert, optimiert und effizient zu gestalten, unterstützt das ITC-Adapterframework aktuelle Schnittstellen-Technologien, proprietäre Formate führender IT-Systeme der Energiewirtschaft und offene Standards, wie REST.

Flexible White-Label-Lösung

ITC Portallösungen und Apps sind als professionelle White-Label-Lösung einfach integrierbar und an das individuelle Corporate Design der Netzgesellschaft anpassbar. Die Portallösung und Apps bleiben im Hintergrund und im Frontend wird das gewünschte Layout sichtbar. Alle Portale lassen sich je nach Wunsch in der ITC Cloud oder On-Premise im eigenen Rechenzentrum betreiben. ■

INFO

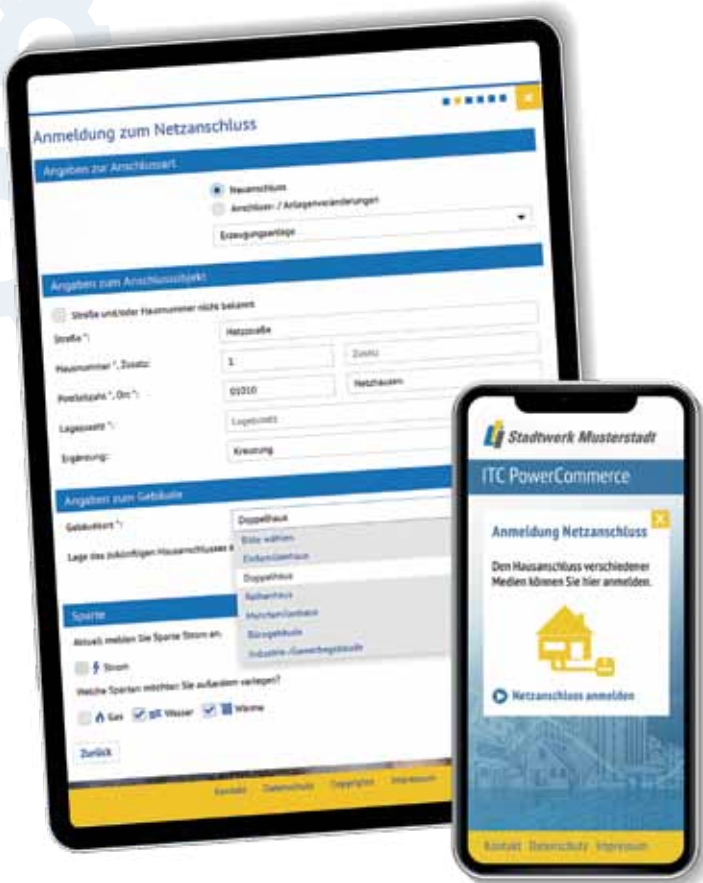
Webportal wird Pflicht

Ab 01.01.2025 müssen laut § 8 Abs. 7 EEG 2023 alle Netzbetreiber ein Webportal für „Netzanschlussbegehren“ zur Verfügung stellen. Allgemeine Informationen zum Netzanschluss müssen dann auf der Internetseite des Betreibers stehen. Darunter zählen Bearbeitungsschritte des Netzanschlussbegehrens, notwendige Informationen für ein Anschlussbegehren sowie entstehende Kosten durch einen Netzanschluss.

Der Gesetzgeber verpflichtet Netzgesellschaften außerdem dazu, ihre Verfahren zu digitalisieren und weitgehend zu vereinheitlichen. Die Reaktionsfrist für Netzanschlussbegehren verkürzt sich von aktuell acht auf vier Wochen.

Laut Niederspannungsanschlussverordnung (NAV § 6 Abs. 1) muss der Netzbetreiber ab 2024 sicherstellen, dass die Beauftragung der Herstellung des Netzanschlusses und der sich daran anschließende Prozess auch auf seiner Internetseite erfolgen kann.

www.gesetze-im-internet.de



Unser Portal wurde nicht nur wichtiger, sondern essentiell



Foto: TINETZ

Softwarelösung der ITC AG bei TINETZ-Tiroler Netze GmbH seit 2015 erfolgreich im Einsatz

Die TINETZ-Tiroler Netze GmbH bietet für ihre Kunden ein Online-Portal, wovon diese Anträge für einen neuen Netzanschluss sowie Änderungen zu einem bestehenden Anschluss unkompliziert, papierlos und flexibel einreichen können. Technische Basis für das Portal ist die ITC-Softwareplattform ITC Power-Commerce® Netz. Wir sprachen darüber mit Lorenz Gassler, Energiedatenmanagement & Kundenservices der TINETZ-Tiroler Netze GmbH.

Die TINETZ hat sich ja bereits 2015 für ein Netzportal der ITC entschieden. Was war Ihnen damals bei der Entscheidung besonders wichtig?

Lorenz Gassler: Bei der Entscheidung zum Netzportal war uns wichtig, dass sich Kunden rund um die Uhr selbständig verwalten können. Wir erreichen dadurch nicht nur einen zufriedenen Kunden, sondern sparen mit automatisierten Prozessen auch Ressourcen. Für uns stand im Mittelpunkt, dass eine möglichst effiziente Schnittstelle zu unserem datenführenden System aufgebaut werden kann. Durch die Anbindung an das SAP-System, sind die automatisierten Prozesse möglich und alle relevanten Daten abrufbar.

Für welche Zielgruppe wird Ihr Kundenportal aktuell eingesetzt?

In unserem stark ausgebauten Netzportal liegt der Fokus auf der Analyse von Verbrauchsdaten, der Organisation von Datenfreigaben und dem Abschluss sowie die Bearbeitung von Netzanschlus-

santrägen. Die Zielgruppe des Portals reicht von Haushaltskunden über große Geschäftskunden bis hin zu Gemeinden, die wir alle ganz spezifisch über unterschiedliche Darstellungsvarianten bzw. Benutzeroberflächen im Portal abbilden.

Anders als in Deutschland, wo Netzentgelte über den Vertrieb abgerechnet werden, bekommt in Österreich jeder Kunde eine Extra-Rechnung vom Netzbetreiber. Diese Online-Rechnung bildet das Portal ebenso ab wie zahlreiche weitere Service-Angebote. Welche anderen Funktionen umfasst Ihre Lösung noch?

Über unser TINETZ-Kundenportal haben wir alle relevanten Kundenserviceprozesse digitalisiert. Dies beginnt mit der Änderung von Kundendaten, der Anzeige von Vertragsdaten über die Postbox und die Online Rechnung bis hin zur Anpassung von Abschlagsplänen und Zahlungsdetails.

Für Kunden mit einem Smart Meter bieten wir neben der Visualisierung der Verbrauchshistorie auch die Möglichkeit zum Vergleich und die Datenfreigabe für Drittdienstleister im Kundenkonto. Darüber hinaus lassen sich Erzeugungsanlagen anmelden und der Bearbeitungsstatus anzeigen.

Datenfreigabe für Drittanbieter? Was ist das?

Kunden haben hierbei die Möglichkeit, selbständig Daten an Dritte freizugeben, wenn sie das möchten. Beispielsweise haben wir einige Klein- und Mit-

telbetriebe, die externe Energieberater mit der Auditierung beauftragen. Wir bieten dem Kunden somit eine bequeme Möglichkeit selbständig und zu jeder Zeit die eigenen Daten freizugeben.

Sie sprachen gerade bei den Funktionen vom Servicebaustein „Anmeldung Erzeugungsanlagen“. Was genau bieten Sie Ihren Kunden da an? Ist die Zahl der Anträge für Netzanschlüsse von EEG-Anlagen auch bei Ihnen angestiegen?

Ja, auch bei der TINETZ spüren wir die erhöhte Nachfrage sehr deutlich. Gerade das aufsteigende Thema Photovoltaik untermauert die Wichtigkeit des Portals. Wenn ein Kunde eine Photovoltaik-Anlage als Erzeugungsanlage in Betrieb nehmen oder erweitern möchte, um seine erzeugte elektrische Energie in das Verteilnetz von TINETZ einzuspeisen, stellen wir ihm einen umfassenden Anmeldeprozess zur Verfügung.

Wir erlebten speziell im letzten Jahr einen extrem hohen Anstieg an Photovoltaikanträgen. Die Steigerung führte dazu, dass eine manuelle Abarbeitung nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich war. Durch das geschaffene digitale Antragswesen konnten wir zwei besonders positive Effekte erzielen. Zum einen konnten wir einen Teil der Kundenanfragen reduzieren und somit die Kollegen im Bereich Kundenservice entlasten. Kunden haben nämlich jederzeit die Möglichkeit, den Status ihrer eingebrachten Anträge selbständig abzufragen. Außerdem erreichten wir

durch gezielte Validierungen im Formular eine automatisierte Einspielung und Weiterverarbeitung im SAP-System. Die Bearbeitungsdauer unsererseits wurde somit erheblich beschleunigt.

Diese Funktion gilt für Netzzugangsanträge für PV-Anlagen im bebauten Gebiet mit einer Gesamt-Überschuss-Einspeiseleistung von kleiner 20kW, für Kleinsterzeugungsanlagen („Balkonkraftwerke“) und für die nachträgliche Installation eines Stromspeichersystems. Ist eine PV-Anlage größer 20kW, eine Anlage zur Gesamteinspeisung oder Anlagen außerhalb des bebauten Gebietes geplant, ist – wie überall – eine vorgelagerte Netzbeurteilung und ggf. eine Netzausbauplanung zwingend erforderlich.

Und welche Funktionen bieten Sie für Kunden an, die bereits eine PV-Anlage installiert haben?

Sie erhalten von uns ein Tool zur Analyse von Einspeisewerten. In unserer Verbrauchshistorie können Portalanwender unterschiedliche Anlagen aggregieren, Zeiträume miteinander vergleichen und sogar Verbrauchsdaten eigenständig exportieren.

Immer weiter in den Fokus rückt auch das Thema Smart Meter und intelligente Zähler. Welches sind die am stärksten nachgefragten Funktionen für Smart Meter-Kunden?

Mit der Digitalisierung und dem Wechsel auf Smart Meter wurde unser Netzportal nicht nur wichtiger, sondern

essentiell. Kunden mit einem intelligenten Zählmessgerät haben ein großes Interesse daran, ihre Verbrauchsdaten zu analysieren und auszuwerten. Darüber hinaus haben diese Kunden auch ein Anrecht auf die Zurverfügungstellung der eigenen Verbrauchsdaten.

Sie sprachen auch davon, dass Ihr Kundenportal eine breite Zielgruppe hat. Wie viele Endkunden nutzen Ihren digitalen Service?

Aktuell nutzen rund ein Zehntel unserer Kunden das Kundenportal. Die Tendenz ist aber stark steigend.

Seit der Einführung der Portallösung sind nun fast acht Jahre vergangen und Ihr TINETZ-Kundenportal wurde stetig weiterentwickelt. Wie zufrieden sind Sie aktuell mit Ihrem Netzportal?

Nachdem schlussendlich der Kunde die Qualität unseres Netzportals bestimmt, sind wir aktuell sehr zufrieden. Die Feedbacks zeigen, dass wir wichtige Funktionalitäten anbieten, die unsere Kunden gerne nutzen. Aus diesen Feedbacks und allgemeinen Anfragen sehen wir aber, wie wichtig es ist, den digitalen Kundenservice stetig weiterzuentwickeln, um den Ansprüchen aller Kunden zu genügen.

Die Ansprüche auch an den digitalen Kundenservice von Netzgesellschaften steigen. Sind schon weitere Entwicklungsschritte für Ihr Portal vorgesehen?

Wir arbeiten kontinuierlich, gemeinsam mit den Kollegen der ITC AG, an Verbes-

serungen und neuen Projekten. Wir haben gerade ein großes Design-Upgrade abgeschlossen, um auch hier auf dem neuesten Stand zu sein. In naher Zukunft möchten wir einen Fokus auf die technische Qualität unserer Portale legen. Aufgrund unserer Funktionalitäten haben wir einen großen Zuwachs an Benutzerkonten und damit auch eine neue Herausforderung. Unsere Systeme müssen mit viel mehr Daten umgehen können. Wichtig ist dabei, dass die allgemeine Qualität und Performance nicht darunter leidet. Wir möchten daher unsere Schnittstellen effizienter gestalten, die Datenqualität weiter erhöhen und unsere Kundenprozesse optimieren. Nur so können wir dem User weiterhin einen angenehmen Portalbesuch ermöglichen.

Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit der ITC AG?

Wir sind mit der Zusammenarbeit außerordentlich zufrieden und haben eine hervorragende Kommunikationsbasis geschaffen. Dadurch konnten schon einige Projekte und Probleme erfolgreich, gemeinsam meistert werden. Aus unserer Sicht zeichnet sich die ITC mit ihrem Kundensupport aus. Durch unsere regelmäßigen Meetings und mit dem Ticketsystem haben wir eine gute Basis, um erfolgreich arbeiten zu können.

Das war sehr aufschlussreich und freut uns sehr. Vielen Dank für das Gespräch!

TINETZ

Über die TINETZ-Tiroler Netze GmbH

Die TINETZ-Tiroler Netze GmbH ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG (TIWAG) mit Hauptsitz in Thaur. Mit etwa 500 Mitarbeitern, rund 11.500 km Leitungslänge, 47 Umspannwerken und circa 4.100 Umspannstationen ist die TINETZ der größte Verteilernetzbetreiber Tirols. Das Unternehmen versorgt rund 240.000 Entnahmepunkte in Tirol sicher und kostengünstig mit elektrischer Energie.



Designed by riantra/freepik | TINETZ-Tiroler Netze GmbH | ITC AG 2023



Mehr Transparenz für Bilanzkreisverantwortliche bei TransnetBW

BKV-Portal der ITC AG erleichtert Kommunikation zwischen Marktverantwortlichen

Mit einem neuen Portal für Bilanzkreisverträge schafft der baden-württembergische Übertragungsnetzbetreiber TransnetBW GmbH ab 2023 noch mehr Transparenz zwischen dem eigenen Unternehmen und den Bilanzkreisverantwortlichen in seiner Regelzone. Das BKV-Portal ist eingebettet in das ebenfalls neue Marktpartnerportal und interagiert mit der CRM-Lösung TINA der CURSOR Software AG. Diese fungiert als Marktpartner-Management-System (MaMaS). Die ITC AG ist technischer Dienstleister des BKV-Portals.

Die Basis für ein stabiles Stromnetz sind ausgeglichene Bilanzkreise. Um diese führen und bewirtschaften zu können, ist der Abschluss eines Bilanzkreisvertrages mit dem jeweils zuständigen Übertragungsnetzbetreiber (ÜNB) notwendig. Die TransnetBW GmbH ist einer von vier ÜNB in Deutschland. Das Stuttgarter Unternehmen hatte sich 2020 für die Lösung der CURSOR Software AG und für die Portallösung der ITC AG entschieden.

Prozesse für den Abschluss und die Verwaltung von Bilanzkreisverträgen sind mit sehr viel Aufwand bei der Bearbeitung verbunden. Deshalb wurden diese Vorgänge bei TransnetBW nun komplett digitalisiert. Das neue BKV-Portal ist Teil davon: als Datendrehscheibe zum Anlegen und Ändern der Bilanzkreisverträge sowie für die Einsicht und Bearbeitung

bestehender Kontakte. Die dafür notwendigen Kommunikationsdaten bekommen die Portallösung und das übergeordnete Marktpartnerportal aus der CRM-Datenbank von TINA.

Schnittstelle zum BDEW

TINA verfügt über eine Schnittstelle zum Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW). Bei dem Verband wird der für die Beantragung eines Bilanzkreises notwendige „Energy Identification Code“ (EIC) angefordert und vergeben. Die Datensätze von Geschäftspartnern, mit denen sich Bilanzkreisverträge anbahnen, werden nun bereits im System integriert. Dadurch ergibt sich für die TransnetBW-

» *Es ist eine Individualentwicklung für die TransnetBW und für die Bilanzkreisverantwortlichen ein ‚Customer-Self-Service‘-Portal*



Bilanzkreis

Die Basis für ein stabiles Stromnetz sind ausgeglichene Bilanzkreise und das ständige Gleichgewicht der Bilanz zwischen der Erzeugung und dem Verbrauch von Energie. Ihre Leistungsbilanz ist die Summe der Entnahmen einerseits sowie die Summe der Einspeisungen andererseits. Als virtuelle Mengenkonten sind sie die Schnittstelle zwischen der virtuellen Welt des Strommarktes und mit dem physikalischen Energiefluss in den Stromnetzen. Die zahlreichen Bilanzkreise in Deutschland werden nach Regelzonen strukturiert. Innerhalb einer dieser Regelzonen kann ein Bilanzkreis eine beliebige Anzahl von Einspeise- und Entnahmestellen umfassen. Die Anforderungen an die Bilanzkreisführung legt die Bundesnetzagentur fest. So gibt es beispielsweise die Pflicht zur viertelstündigen genauen Messperiode der Leistungsbilanz, die durch einen sogenannten Bilanzkreisverantwortlichen (BKV) überwacht wird. Bilanzkreisverantwortliche können z.B. Stadtwerke, Stromhändler, Lieferanten oder auch große Industriebetriebe sein, die ihre Strombeschaffung in eigener Verantwortung durchführen. Ein BKV ist für die Abwicklung eines Bilanzkreises zuständig. Er verantwortet die in seinem Gebiet eingespeiste und entnommene elektrische Leistung und somit deren Bilanz nach außen. Um einen Bilanzkreis führen und mit der Abwicklung aller Geschäftsvorfälle wie Handels-, Vertriebs- und Netzaktivitäten bewirtschaften zu können, ist der Abschluss eines Standard-Bilanzkreisvertrages mit dem jeweils zuständigen Übertragungsnetzbetreiber (ÜNB) notwendig.

Insgesamt gibt es vier ÜNB in Deutschland: **TransnetBW** (Baden-Württemberg), **TenneT** (Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen, Niedersachsen, Hessen, Bayern) **Amprion** (Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Teile Bayerns) und **50Hertz** (Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen).

Mitarbeiter ein großer Mehrwert: Das manuelle Anlegen neuer Geschäftspartner entfällt, die Geschäftsprozesse werden schneller bearbeitet und die Fehlerquote wird verringert.

BKV-Portal als Türöffner für Datenpflege

Das Portal hat auch das Ziel einer deutlichen Prozessoptimierung. Registrierte Bilanzkreisverantwortliche können ihre Vertragsdaten hierüber unkompliziert anlegen und anpassen. Der komplexe und mehrseitige Bilanzkreisvertrag (inklusive der dazugehörigen Vertragsanlagen) wurde in den digitalen Prozessen des Portals umgesetzt. „Ob die Neuaufnahme oder die Beendigung von EIC, Kontakt- und Deklarationsdaten: das BKV-Portal deckt die rechtlichen Rahmenbedingungen für einen Bilanzkreisvertrag in der baden-württembergischen Regelzone TransnetBW komplett ab“, sagt André von Falkenburg, Leiter Customizing bei der ITC AG. Zudem können notwendige Dokumente hoch- bzw. runtergeladen werden. „Es ist eine Individualentwicklung für die TransnetBW und für die Bilanzkreisverantwortlichen ein ‚Customer-Self-Service‘-Portal“, fügt er hinzu. Zum übergeordneten Marktpartnerportal gibt es durch integrierte Single-Sign-On-Funktionalitäten (SSO) einen medienbruchfreien Zugang.

Markus Keil, Bereichsleiter Consulting bei CURSOR, hebt die Vorteile des neuen Online-Portals hervor: „Der Prozess für Bilanzkreisverträge konnte im Zuge des Projekts vollständig digitalisiert werden. Die Bearbeitung von Bilanzkreisverträgen ist für die Verantwortlichen bei TransnetBW und deren Marktpartner jetzt mit deutlich weniger manuellem Aufwand verbunden. Insofern ist dies ein sehr gutes Beispiel für ein erfolgreiches und gelungenes Digitalisierungsprojekt.“

STROM | NETZ | SICHERHEIT

Als Übertragungsnetzbetreiber mit Sitz in Stuttgart steht TransnetBW für eine sichere und zuverlässige Versorgung von rund elf Millionen Menschen in Baden-Württemberg. Das Unternehmen sorgt für Betrieb, Instandhaltung, Planung und den bedarfsgerechten Ausbau des Transportnetzes der Zukunft. Die 220- und 380-Kilovolt-Stromkreise sind rund 3.200 Kilometer lang. Das Netz erstreckt sich über eine Fläche von 34.600 km². Dieses steht allen Akteuren am Strommarkt diskriminierungsfrei sowie zu marktgerechten und transparenten Bedingungen zur Verfügung. Das moderne Übertragungsnetz von TransnetBW ist das Rückgrat einer zuverlässigen Energieversorgung in Baden-Württemberg und Grundlage für eine funktionierende Wirtschaft und Gesellschaft und verbindet Baden-Württemberg mit den Energiequellen von morgen. ■



Über die CURSOR Software AG

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung zählt die CURSOR Software AG zu den führenden Experten für Customer Relationship Management (CRM).

Die CURSOR-Lösungen CURSOR-CRM, EVI und TINA bieten Unternehmen eine zentrale Geschäftsprozess-Plattform für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Zielgruppen sind insbesondere Energieunternehmen (Vertrieb und Netz), Dienstleistung & Facility Management sowie die Finanzbranche. Weitere Branchenlösungen – z.B. für Verbände, Industrie, Touristik und Gesundheitswesen – bietet das europaweite Netzwerk aus zertifizierten Vertriebs- und Implementierungspartnern.

Die CURSOR Software AG und die ITC AG kooperieren seit 2004 zusammen.

„Es ist ein mächtiges Tool, das uns sehr geholfen hat“

Sto nutzt seit 2019 erfolgreich die Energiemanagement-Software der ITC AG für Analyse, Berichte und Kennzahlen

Das Energiemanagement der Sto ist schon jetzt eine Erfolgsgeschichte, zu der auch die Software der ITC AG gehört.

Der international führende Hersteller von Produkten und Systemen zur Beschichtung von Gebäuden und Weltmarktführer für Wärmedämm-Verbundsysteme setzt sich seit Jahren für die Steigerung von Energieeffizienz ein – sowohl durch die hergestellten Produkte als auch beim eigenen Energieverbrauch. Die Energiemanagement-Software ITC PowerCommerce® EnMS ist seit 2019 bei Sto im Einsatz. So konnten beispielsweise Auffälligkeiten im Energieverbrauch eines Produktionsstandortes im Vergleich zu den anderen Standorten festgestellt und schließlich zielführend optimiert werden.

„Es ist ein mächtiges Tool, das uns sehr geholfen hat“, sagt Klaus Volk, Gesamtverantwortlicher für das Energiedatenmanagement von Sto.

Aktuell werden fernausgelesene RLM-Zähler, manuell abgelesene Zähler und virtuelle Zähler in der Anwendung verwaltet. Somit können die Energieverbräuche der Produktionsstandorte, von Ver-

triebsregionen, eigenen Verkaufszentren und Tochtergesellschaften erfasst, analysiert und ausgewertet werden, um Auffälligkeiten bei den Energieverbräuchen und Einsparpotentiale zu identifizieren.

Deutlich weniger Verwaltungsaufwand

Positiver Nebeneffekt der Software-Einführung: der administrative Aufwand hat deutlich abgenommen. Die zuvor rund 150 verteilt geführten Tabellen für die nach ISO 50001 relevanten Unternehmensbereiche wurden durch die Digitalisierung zu zehn zentral geführten Tabellen zusammengefasst.

Einfache Integration der Zählerfernauslesung (ZFA)

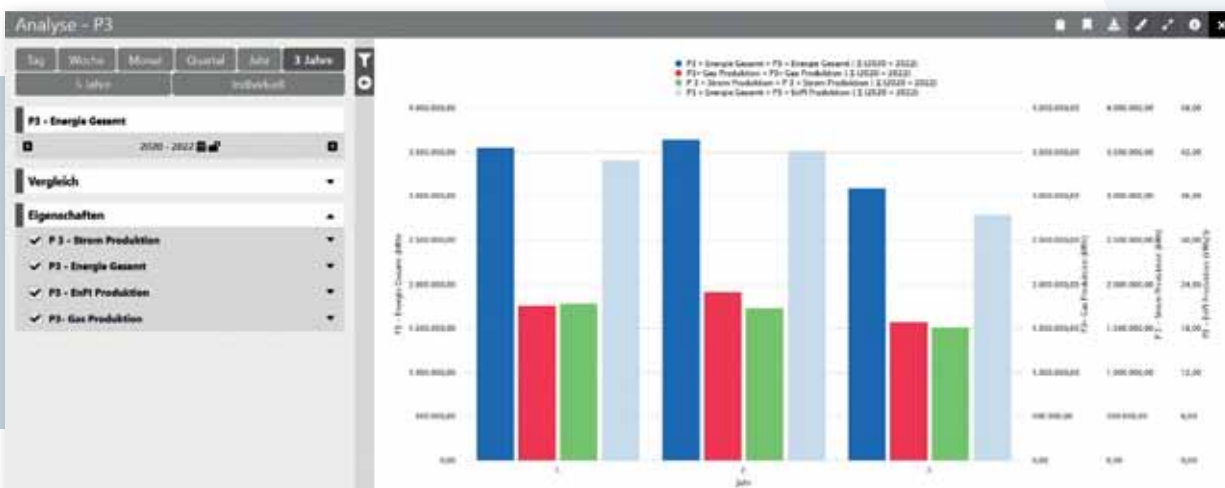
Knapp 20 Mitarbeiter arbeiten aktuell mit der ITC-Software. Alle sind auch Mitglieder der Energieteams oder Repräsentanten im Energienetzwerk. 2019 hatte Sto die Energiemanagement-Software eingeführt, um alle energierelevanten Daten aller Standorte zentral zusammenzuführen und zu verwalten. Auf dieser Basis werden nun fortwäh-

rend Energiebilanzen erstellt und wesentliche Energieverbraucher anhand von Kennzahlen überwacht.

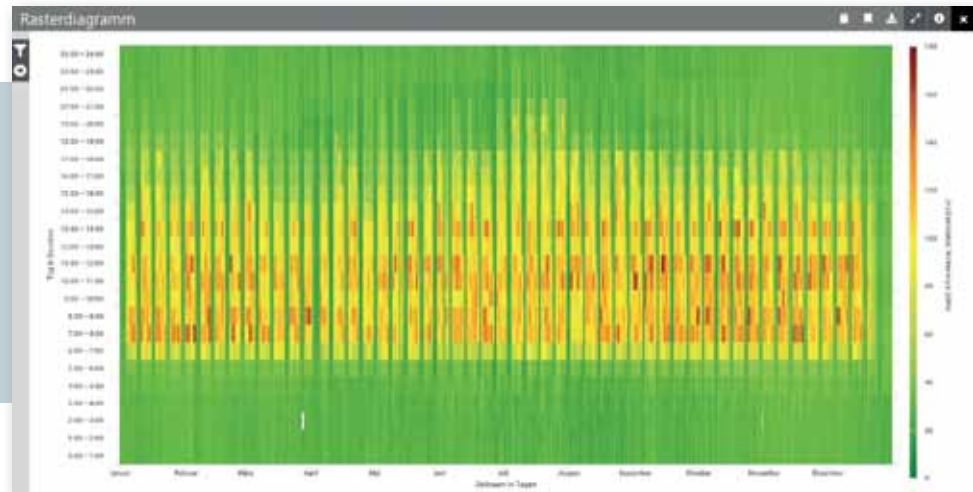
An einigen Standorten wurden Zähler bereits vor Einführung der Software vom jeweils zuständigen Messstellenbetreiber (kurz: MSB) fernausgelesen. Das vom MSB eingesetzte Zählerfernauslesesystem konnte dann unkompliziert über Standardschnittstellen an die ITC-Software angebunden werden. Daneben kommt der manuellen Ablesung aber immer noch eine große Bedeutung bei der Datenerfassung zu. Auch dafür hält die Energiemanagement-Plattform geeignete Funktionen bereit.

Effizienter Nachweis für Einhaltung der Anforderungen der ISO 50001

„Für uns ist es wichtig, nicht nur die Energieverbräuche der wesentlichen Energieverbraucher abzubilden, sondern durch Referenzierung zum Beispiel auf Produktionsmengen auch zugehörige Energieleistungskennzahlen (EnPI) ableiten zu können und deren Entwicklung zu überwachen“, betont Klaus Volk.



Darstellung der historischen Entwicklung relevanter Energiekennzahlen eines Standortes



Analyse von Verbrauchsmustern eines Standortes mit Hilfe der Heatmap-Darstellung

© Sto

Bezugsgrößen, wie Produktionsmengen, werden dabei manuell und überwiegend monatlich erfasst. „Die eingebaute Regressionsanalyse ermöglicht uns darüber hinaus die Qualität der Kennzahldefinitionen zu beurteilen. Letztlich hilft uns das System, die Einhaltung der Anforderungen der ISO 50001 effizient nachzuweisen“, fügt er hinzu.

Professionelle Software mit vielen Werkzeugen

„Genau für die Einhaltung dieser Anforderungen, die Durchführung von Energieaudits nach DIN EN 16247-1 und das standortübergreifende Management von Energiedaten, Umweltdaten und anderen Kenngrößen steht ja unsere Software ITC PowerCommerce® EnMS als professionelles Energiemanagement-Portal“, sagt Steve Pater, Senior Technical Consultant der ITC AG.

Die Plattform bietet verschiedene Werkzeuge für

- › die Verbrauchsanalyse (Visualisierung und die Analyse von historischen Messwerten und Kenngrößen),
- › Bilanzierung (Sankey-Darstellungen und Tortendiagramme für die Darstellung von Energie-, CO₂- und Kostenbilanzen),
- › das Reporting (detaillierte Messstellenreports – entweder ad hoc für frei wählbare Berichtszeiträume) oder zeitgesteuert in festen Intervallen,
- › die Lastganganalyse (Dauerlinien-Darstellung für Häufigkeit bestimmter Wertebereiche, Heatmap-Darstellung für außerordentliche Messwerte) und

- › das Monitoring (kontinuierliche Überwachung und bei außerordentlichen Ereignissen umgehende Alarmierung).

Offene Plattform mit vielen Möglichkeiten

Dass ITC PowerCommerce® EnMS ein mächtiges Werkzeug ist, steht für Steve Pater außer Frage. Er weiß, dass die offene, etablierte Softwareplattform von ganz kleinen Projekten bis hin zu großen Projekten mit zehntausenden Messstellen skaliert. „Sie fungiert über zahlreiche fertige Schnittstellen als Integrations- und Datenaustauschplattform mit beliebigen Drittsystemen, IoT-Devices und Gateways.“

Investitionskosten nach tatsächlichem IT-Bedarf

Sto nutzt die cloudbasierte Betriebsvariante und somit den Vorteil, dass sich die Kosten variabel am tatsächlichen IT-Bedarf ausrichten. Fixe Investitionskosten, wie beim On-Premise-System im eigenen Rechenzentrum, gibt es nicht. Die skalierbare und hochverfügbare Portal-Cloud bietet zudem höchstmögliche Sicherheit. Das Hosting und der Betrieb erfolgen in ISO 27001 zertifizierten, deutschen Rechenzentren mit exzellenter Verfügbarkeit und unter Einhaltung der strengen europäischen Datenschutzbestimmungen.

Kontinuierliche Erfassung und stete Kontrolle

Aus der Arbeit mit der ITC-Software wissen die Sto-Mitarbeiter, dass eine

kontinuierliche Überprüfung der Daten zwingend notwendig ist. Einerseits um zeitnah reagieren zu können und andererseits um Ansatzpunkte zu finden, an denen es wirklich auch wirtschaftlich Sinn macht, Energie einzusparen. Für Klaus Volk ist klar: „Bei einem bereits gut beherrschten technischen Prozess können energetische Einsparungen durch Optimierung in den übergeordneten Produktions- und Logistikprozessen deutlich größer sein als durch weitere Verbesserung der Technik.“



Über die Sto SE & Co. KGaA

Die Sto SE & Co. KGaA mit Sitz im baden-württembergischen Stühlingen-Weizen ist ein Hersteller von Farben, Putzen, Lacken und Beschichtungssystemen sowie Wärmedämm-Verbundsystemen. Weitere Schwerpunkte sind Betoninstandsetzung, Bodenbeschichtungen, Akustik- und vorgehängte Fassadensysteme. Das 1955 gegründete Unternehmen beschäftigt heute weltweit mehr als 5.700 Mitarbeiter in 38 Ländern und 50 Tochtergesellschaften.

www.sto.de/s/



Beständiger Wandel: eins erneuert Online-Service

Zuverlässige Portallösung für alle Kundengruppen

Grundpfeiler eines professionellen Online-Kundenportals sind exzellente Benutzerfreundlichkeit und ein optimales Kundenerlebnis. Um diesem hohen Anspruch auch weiterhin gerecht zu werden, wird das Kundenportal der eins energie stetig weiterentwickelt.

Basierend auf dem überarbeiteten Bedienkonzept des Portals gibt es nun im ersten Schritt im Frontend ein neues Weblayout. Das Kundenserviceportal selbst hat sich als fester Bestandteil der Online-Kommunikation der eins energie in sachsen GmbH & Co. KG (kurz: eins) etabliert. Die dafür eingesetzte Portalsoftware der ITC AG ist seit mehr als zehn Jahren im Einsatz.

„Im Raum stand die Frage, wie wir unser Portal sowohl für unsere Endkunden (B2C) als auch für unsere Geschäftskunden (B2B) noch besser nutzen und den Einstieg noch kundenfreundlicher gestalten können. Durch das neue ansprechende Design im Frontend hoffen wir, noch mehr Anwender für das komfortable Online-Angebot begeistern und unsere Kollegen im Bereich Kundenservice weiter entlasten zu können“, sagt

Uwe Seidel, IT Projektleiter für Portal-lösung Vertrieb Privatkunden bei eins. Aktuell sind schon rund 100.000 User im Portal registriert, Tendenz steigend.

„Die Portallösung der eins energie ist besonders innovativ. Fast alle Features aus unserer Plattform ITC PowerCommerce® finden Anwendung“, sagt Hagen Schneider, Projektleiter, ITC. So nutzt der sächsische Energieversorger beispielsweise das FFVAV-Dashboard für seine Kunden, die Fernwärme beziehen. Angewendet wird auch die Funktion der digitalen Unterschrift, die per Maus oder Touchscreen direkt im Portal erfolgen kann. Signierte Dokumente müssen weder ausgedruckt noch postalisch

zurückgesandt werden.

Sie werden stattdessen vollautomatisch verarbeitet, archiviert und stehen per E-Mail oder im ITC-Portal zum Download bereit.

Verlässlicher Service für Privatkunden

Das Portal für die privaten Endnutzer hat sich längst bewährt. Die Verbraucher schätzen es, sich zu jeder Zeit, ohne viel Papierkram und ortsungebunden vom Computer oder vom Smartphone einzuloggen und ihre Änderungen eigenständig vorzunehmen. Besonders häufig genutzt werden Funktionen Zählerstände melden, Abschlagszahlungen anpassen, Kontakt- oder

» Die übersichtliche Darstellung sowie umfangreiche Filter- und Suchfunktionen ermöglichen den direkten Zugriff auf alle relevanten Prozesse mit Massendaten

Bankdaten ändern, Produkte wechseln, Umzüge oder Abmeldungen durchführen und Rechnungen einsehen. In der digitalen Postbox erhalten die Kunden zudem ganz persönliche Informationen zu attraktiven Angeboten und Aktionen.

„Für Interessenten bietet die eins energie ein Bonusprogramm. Als Dankeschön für die Registrierung sowie für die Kontaktbestätigung für persönliche Angebote oder Aktionen erhalten Privatkunden einen Vorteil“, sagt Uwe Seidel.

Automatisierung komplexer Abläufe für Geschäftskunden

Auch für Unternehmen im Großraum Chemnitz bietet die eins energie mit dem Online-Service eine komfortable Lösung für die Verwaltung ihrer Verträge und Messstellen. Dank der Expertenansicht „Cockpit Professional“ steht eine für Groß- und Bündelkunden optimierte Oberfläche zur Verfügung. Dabei werden die Funktionen aus dem Privatkundenbereich weiterhin genutzt und um kundengruppenspezifische Funktionen ergänzt.

„Die übersichtliche Darstellung sowie umfangreiche Filter- und Suchfunktionen ermöglichen den direkten Zugriff auf alle relevanten Prozesse mit Massendaten“, betont Uwe Seidel: „Diese manuell zu bearbeiten, bedeutete für uns hohen personellen Aufwand, der sich durch die Automation vermindert hat.“

Das Online-Kundenportal im Geschäftskundenbereich von eins umfasst zum Beispiel: Anzeige und Verwaltung aller Verträge, Einsicht der dazugehörigen Dokumente und Rechnungen, Anzeige und Verwaltung sämtlicher Lieferstellen, Hinzufügen neuer Lieferstellen zum Rahmenvertrag, Übersicht

getätigter Bestellungen, Änderung von Bankdaten, Anzeige und Änderung von Abschlagsplänen, Zählerstandsmeldungen und Produktwechsel.

Vertriebspartner-Portal

Für die Gewinnung von Privat- und Gewerbekunden nutzt der sächsische Energieversorger auch das Feature für Vertriebspartner. Damit können externe Dienstleister oder Berater im Vertrieb Privatkunden direkt Angebote erstellen und Vertragsoptimierungen (Upselling) vornehmen.

Die Funktion bietet dem Energieversorger unter anderem einen Online-Tarifrechner, die Erfassung notwendiger Daten inklusive Adressvalidierung, Bonitätsprüfung, automatisierte Verarbeitung in die Backendsysteme sowie die Möglichkeit, Neukunden, Verträge und Provisionen zu verwalten.

Konstruktive Zusammenarbeit

„Wir haben schon einige Herausforderungen erfolgreich gemeistert. Deshalb bin ich zuversichtlich, dass wir auch die nächsten Aufgaben konstruktiv angehen und umsetzen werden“, zeigt sich Hagen Schneider sicher. ▀

eins
energie in sachsen

Über eins

eins ist der führende kommunale Infrastrukturdienstleister in Chemnitz und der Region Südsachsen. Das Unternehmen mit Sitz in Chemnitz versorgt rund 400.000 Haushalts- und Gewerbekunden mit Erdgas, Strom, Internet, Wärme und Kälte sowie Wasser, entsorgt das Abwasser aus Haushalten, von Gewerbe und Industrie aus Chemnitz sowie Teilen des Umlandes und bietet energienahe Dienstleistungen an. Mit einem Jahresumsatz von mehr als einer Milliarde Euro (Geschäftsjahr 2021) gehört **eins** zu den größten Unternehmen der Region. Rund 1.200 Mitarbeiter*innen arbeiten in der **eins**-Gruppe.

www.eins.de



© eins energie sachsen | Foto: © Stockphoto.com/Charday Penn

Stadtwerke Speyer bieten innovativen Online-Service

Die Stadtwerke Speyer (SWS) nehmen mit ihrem Online-Kundenportal auch weiterhin eine Vorreiterrolle ein. Das rheinland-pfälzische Stadtwerk hat parallel zu Versorgungsprozessen auch Prozesse der Abfallentsorgung in seinem Kundenportal integriert.

Der Energieversorger nutzt Schleupen.CS und setzt bereits seit 2008 auf die Portallösung der ITC AG. Vor kurzem gab es ein umfassendes Update.

„Unser Portal genießt bei unseren Kunden eine sehr hohe Akzeptanz. Aktuell nutzen es rund 27.500 SWS-Kunden und es werden immer mehr. Das freut uns und macht uns auch stolz“, sagt Bastian Scherer, Teamleiter Vertriebsmanagement bei den SWS. Das Portal für Privat- und Gewerbekunden agiert wie ein digitales Kundenzentrum. Für den Bereich der Versorgung bietet es ein umfangreiches Portfolio an digitalen Serviceprozessen. Dazu zählen beispielsweise Zählerstandserfassung, Abschlagsänderung, Tarifrechner oder Online-Rechnung.

» *Mit dem neu gestalteten Portal sind die SWS offen für zukünftige Entwicklungen des digitalen Service-Angebotes, bis hin zu einer integrierten Plattform*

Entsorgungsprozesse digital und flexibel

Für den Bereich der Entsorgung stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung, die Vorbildcharakter haben. Bei der „Sperrmüll-Entsorgung“ zum Beispiel können Kunden im Einzugsgebiet in Speyer die Abholung mit ein paar Klicks beantragen, auch ohne dass sie eingeloggt sind. Sie geben lediglich ihre persönlichen Daten, den Abholort sowie Anzahl und Beschreibung der zu entsorgenden Gegenstände ein. Die erfassten Daten werden im Backend geprüft.

Bereits im Portal registrierte SWS-Kunden können zudem eine Sonderleerung ihrer Abfallgefäße beauftragen, wenn es kurzzeitig mal ein höheres Müllaufkommen im Haushalt gibt. „Diese Portal-Funktion wurde durch unser Team erstmals für die Stadtwerke Speyer entwickelt“, sagt Sven Deininger, Projektleiter der ITC AG. Die An- und Abmeldung von Müllbehältern ist ebenfalls möglich. Die erfassten Daten werden plausibilisiert und mit den im angebundenen ERP-System Schleupen.CS vorliegenden Abfallverträgen synchronisiert.

Kundenportal als Datendrehscheibe

Dieser Abgleich ist möglich, weil die ITC-Portallösung zwischen dem Frontend und Schleupen.CS als Middleware und Datendrehscheibe fungiert und so eine durchgängige Automatisierung der Kundenprozesse ermöglicht.

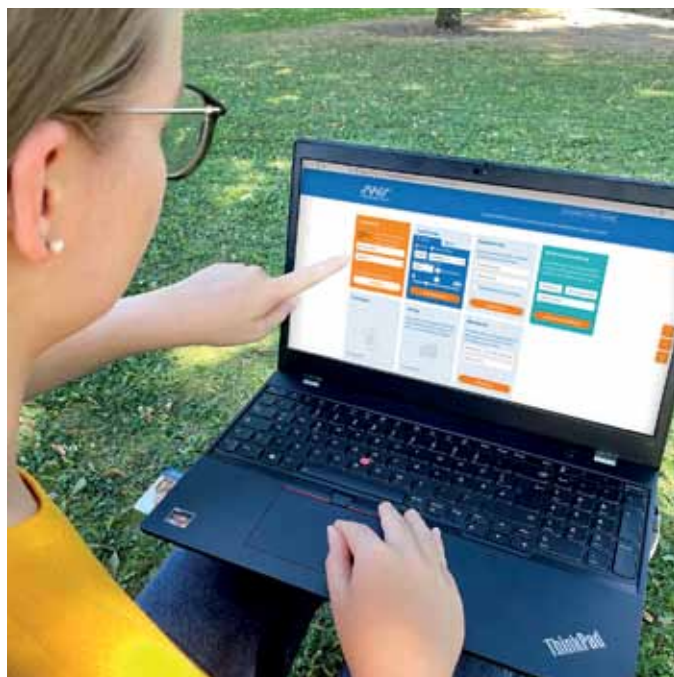
Update mit Kundenwünschen

Um den hohen Standard ihres Kundenportals weiter zu optimieren, sind in das letzte Update individuelle

Wünsche und Anregungen der Nutzer eingeflossen. „Die Serviceprozesse zu vereinfachen und zu automatisieren sowie unsere Endkunden aktiv mit einzubinden, ist uns sehr wichtig“, betont Bastian Scherer. Das Widgetsystem, das an das neue Design der Homepage angelehnt ist, sorgt für noch mehr Übersichtlichkeit und leichtere Anwendung. Der Zugang zu den Kundendaten ist damit auf der Startseite eindeutig erkennbar. Anwender können somit den persönlichen Verbrauch und die eigenen Vertragsdaten jederzeit und von überallher einsehen. „Mit dem neu gestalteten Portal sind die SWS offen für zukünftige Entwicklungen des digitalen Service-Angebotes, bis hin zu einer integrierten Plattform“ ergänzt er.

Kundenportal wird erweitert

Ergänzende Features sind bereits geplant. Die Visualisierung der Verbräuche zählt ebenso dazu wie die Integration von Glasfaserverträgen ins Portal. Mit der Anbindung weiterer Drittsysteme über die Single-Sign-On-Funktion (SSO) erhält man einen medienbruchfreien Zugang zu allen Services. Die beteiligten IT-Systeme versichern sich im Backend gegenseitig, dass der Nutzer authentisiert und weiterhin eingeloggt ist. Auch in die beliebte „MeinSpeyer“-App sollen die Self-Services-Prozesse des Kundenportals eingebunden werden.



Stadtwerke Speyer



Win-Win-Situation

Seit 15 Jahren arbeiten die SWS und die ITC AG erfolgreich zusammen. Das Kundenportal umfasst inzwischen die Sparten Strom, Gas, Wasser, Abfall und Oberflächenwasser. „Es ist eine Win-Win-Situation: Wir können unsere eigenen Ideen einbringen und geben wertvollen Input für die Entwicklungs-Roadmap der Digitalisierungs-Plattform der ITC“, sagt Bastian Scherer abschließend. ■

Über die Stadtwerke Speyer

Die Stadtwerke Speyer (SWS) beliefern Speyer und die Region zuverlässig mit Strom, Erdgas, Wärme und Trinkwasser. Zudem soll weiter in den Ausbau des Glasfaser-Netzes investiert werden. Das innovative und umweltorientierte Unternehmen gibt es seit 150 Jahren. Heute arbeiten hier mehr als 300 Mitarbeiter. Als „Top Lokalversorger 2023“ prämiert, setzen die Stadtwerke Zeichen im Ausbau regenerativer Energien und der Entwicklung neuer Dienstleistungen. Zu den SWS gehören auch der Betrieb des Sport- und Erlebnisbades bademaxx, die Speyerer Straßenbeleuchtung sowie die Betriebsführung für die Entsorgungsbetriebe Speyer.

www.stadtwerke-speyer.de



Foto: ITC AG

essierte Anwender von Stadtwerken vor Ort. Dieses große Interesse hat erneut deutlich gemacht, wie wichtig das Thema Digitalisierung der Kundenschnittstelle weiterhin ist“, sagt Uwe Wagner, Senior-Produktmanager bei Schlepen SE. Insgesamt ist es ein beidseitiger Vorteil. „Der Energieversorger erhält die moderne CS.IT 3.0-Kundenplattform als Datendrehscheibe, die ihm aufgrund der bestehenden und ausgereiften Schnittstellen viele Mehrwerte bieten. Wir Softwareentwickler profitieren vom unmittelbaren Erfahrungsaustausch mit unseren Anwendern.“

Auch der „Hausanschluss“ war Thema, denn die hohe Nachfrage nach Software-Prozessen für den Webanschluss von Photovoltaikanlagen war bei den Partnern in den vergangenen Monaten deutlich zu spüren. Um Stadtwerke und EVUs bei komplexen Anschlussprozessen zu entlasten, brauche es Automation und eben ein Webportal. „Der große Vorteil des Online-Services im Vergleich zu einem PDF oder Papierformular ist, dass der Versorger validierte Daten erhält. Denn in einem Portal können die Eingaben der Kunden schon direkt im Prozess plausibilisiert werden“, sagt Heiko Rausch, Portfoliomanager bei Schlepen.

Bundesarbeitskreis „Kundenservice-Prozesse“ 2023

Der jährlich stattfindende Bundesarbeitskreis „Kundenservice-Prozesse“ ist mittlerweile ein fester Bestandteil im Kalender vieler Anwender von CS.IT und Schlepen KSP geworden. Dass der Netzwerkgedanke den Teilnehmern besonders wichtig ist, wurde bereits am Kommunikationsabend deutlich. Im Mittelpunkt des Anwendertreffens im März 2023 standen der intensive Erfahrungsaustausch zu den Themen KSP und Customer Self Service, aktuelle Neu- und Weiterentwicklungen rund um die Kundenserviceprozesse sowie ein Ausblick auf künftige Themen. Die Veranstaltung fand im Konferenzsaal der ITC AG in Dresden statt.

Die Liste der Themen war lang: Tarifrechner mit Preisbremse, Verbrauchskontrolle, optimierter Umzugsprozess, neue Benutzerführung im Vertragsabschluss, Ausblick zur Klima-App, Neuerungen in den Kundenserviceprozessen. „Wir informieren und nehmen die Wünsche sowie die wichtigen Themen der Anwender gern auf, um sie direkt in die Roadmap unserer Produktentwicklung einfließen zu lassen“, sagt André von Falkenburg, Leiter Customizing, ITC AG. Die Kundenserviceprozesse würden stetig weiterentwickelt und bewiesen daher Zuverlässigkeit und Konstanz in dem dynamischen Umfeld der Energiewirtschaft. „Es waren viele inter-

• INFO •

Der nächste Bundesarbeitskreis in Dresden findet voraussichtlich im **Frühjahr 2024** statt.

naturstrom AG: Perfekte Schnittstelle zum Kunden

Ökostromanbieter entscheidet sich für marktführende Portallösung der ITC AG

Der Ökostromanbieter naturstrom AG unterstreicht mit seinem neuen Online-Portal seine Position als nachhaltiger Energieversorger mit zuverlässigem Kundenservice.

Die neue Self-Service-Plattform richtet sich an Privat- und Gewerbekunden und bietet eine 24/7-Kommunikation für Service-Prozesse in den Sparten Strom und Gas – sowohl auf dem Desktop als auch mobil als Portal-App. Die Plattform löst das bisherige Kundenportal ab. Für die neue Portallösung ist die ITC AG technischer Dienstleister.



„Mit dem Kundenportal ermöglichen wir unseren über 300.000 Ökoenergie-Kund:innen, ihre Daten rund um die Uhr einzusehen und eigenständig anzupassen“, sagt Dr. Kirsten Nölke, Vorständin der **naturstrom AG**. „Die Portallösung der ITC AG ist eine ideale und sichere Schnittstelle, die sowohl dazu beiträgt, interne Prozesse zu optimieren, als auch unseren Kund:innen Mehrwert bietet.“

Papierlos und umweltfreundlich

Die gesamte **naturstrom**-Korrespondenz wird im Online-Portal abgelegt. Kunden können sich registrieren und nach dem erfolgreichen Login alle Online-Services komfortabel, 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- und Gasverbrauchs. Sobald es von der **naturstrom AG** eine neue Mitteilung oder ein Schreiben gibt, erhalten die Nutzer automatisch eine E-Mail. Zudem erhalten sie den Zugriff auf Rechnungen und andere wichtige Dokumente, die sie jederzeit einsehen, herunterladen und archivieren können.

Automatisiert, plausibilisiert, synchronisiert

Durch die Anbindung an das Abrechnungsmodul FirstSale von Klafka & Hinz bietet die Portal-App eine durchgängige Automatisierung der Kundenprozesse. Die im Portal durch die Kunden eingetragenen Daten werden plausibilisiert und mit dem System synchronisiert. Dank dieser Prozessoptimierung werden sie ohne manuelle Nachbearbeitung im Backend-System abgelegt. Das entlastet die Mitarbeiter im Kundenservice und führt zu einer deutlichen Beschleunigung der Bearbeitungszeiten. Zudem haben Verbraucher den Vorteil, eigene kundenspezifische Daten abfragen und ändern zu können. Die Kommunikation zwischen den Systemen und Anwendungen erfolgt dabei ausschließlich verschlüsselt auf der Basis der aktuellen Standards und Technologien.

Modulare Portalplattform

„Bei der **naturstrom AG** kommt unsere modular aufgebaute Portalplattform zum Einsatz mit individueller Prozessausgestaltung, wie zum Beispiel erwei-

terter Werbeeinstellungen“, sagt André von Falkenburg, Leiter Customizing der ITC AG. Zugleich wurde eine externe RLM-Visualisierung integriert. Weitere Funktionen speziell für Bündelkunden sollen in naher Zukunft folgen.

Erste Produktivsetzung auf Basis des neuen Referenzlayouts

Die ITC-Lösung löst das bisherige Kundenportal eines anderen Anbieters ab. „Wir haben zirka 120.000 Portalbenutzer migriert“, fügt André von Falkenburg hinzu. „Diese können die neue Portal-App nun nahtlos mit ihren bestehenden Benutzerdaten verwenden. Eine erneute Registrierung der Benutzer ist dadurch nicht notwendig.“ Für die ITC AG ist es die erste Produktivsetzung mit dem neuen White-Label-Layout der Multichannel-Portalplattform ITC PowerCommerce®. Mit dem letzten Relaunch war die Nutzeroberfläche sowohl grafisch als auch strukturell verbessert worden. ■

Update Rechtskataster-Online

Neuer Rechtsbereich „Datenschutz“ und neues Fristenmanagement

Seit dem „Stapellauf“ im Jahr 2015 wird der Cloud-Service Rechtskataster-Online konsequent weiterentwickelt und erhält regelmäßig Updates mit neuen Funktionen und Optimierungen. Mit den letzten beiden Updates wurden ein neues Fristenmanagement und der Rechtsbereich „Datenschutz“ eingeführt.

Seit Anfang April 2023 ist Rechtskataster-Online um den Rechtsbereich „Datenschutz“ erweitert. Dieser umfasst inzwischen rund 80 Datenschutz-Vorschriften aus EU-, Bundes- und Landesebene und steht ab sofort als eigenständiges Modul zur Verfügung. Die Erweiterung ermöglicht es Unternehmen, sich einen Überblick über alle wesentlichen gesetzlichen Anforderungen rund um das Thema Datenschutz zu verschaffen und diese je nach Relevanz in das unternehmenseigene Rechtskataster zu übernehmen.

Ideal für Datenschutzbeauftragte

Wie auch bei den bereits verfügbaren Rechtsmodulen zu **Energie, Umwelt** und **Arbeitsschutz** werden alle einschlägigen Vorschriften aus dem Bereich **Datenschutz** ständig aktualisiert. Alle Vorschriften können wie gewohnt, kommentiert und bewertet werden. Weiterhin lassen sich auch Zuständigkeiten in Bezug auf die Überprüfung der Einhaltung der Rechtsvorschriften festlegen und die Überprüfungsergebnisse dokumentieren. Das macht Rechtskataster-Online für Datenschutzbeauftragte, die inzwischen in vielen Unternehmen zur Pflicht gehören, zu einem hilfreichen Werkzeug.

Johann Breiter, Fachberater für das Rechtskataster bei der SR Managementberatung GmbH sagt: „Unternehmen, die ein Energie-, Umwelt- oder Arbeitsschutzmanagementsystem betreiben, erhalten mit der Erweiterung nun die Möglichkeit, das ohnehin im Managementsystem verwendete Rechtskataster auch für die Abbildung von Datenschutzaspekten einzusetzen.“

Da zusätzlich auch individuelle Vorschriften, beispielsweise aus dem Qualitätsmanagement eingepflegt werden können, lässt sich Rechtskataster-Online unternehmensweit als zentrales Compliance-Tool einsetzen.

Neu: Fristenmanagement mit Prüffrist und Prüfdatum

Neben dem neuen Rechtsbereich hat die Plattform auch ein Fristenmanagement erhalten. „Das war ein konsequenter Lückenschluss. Anwender mussten dazu bisher auf andere Werkzeuge ausweichen“, ergänzt Johann Breiter. Für jeden Paragraphen respektive Zuständigkeitsbereich lässt sich jeweils eine Prüffrist und ein Prüfdatum hinterlegen. Management-, sowie Datenschutzbeauftragte können dann über den angepassten Filterbereich gezielt nach noch offenen Konformitätsprüfungen suchen und mit Hilfe der integrierten Benachrichtigungsfunktion bei Bedarf nachfassen. Zusätzlich wurde durch diverse Anpassungen mehr Automatisierung beziehungsweise „Intelligenz“ in die Lösung gebracht. Insbesondere bei der Bewertung von Vorschriften und Paragraphen wurde der manuelle Pflegeaufwand weiter reduziert und die Nutzbarkeit verbessert.

Noch in diesem Jahr soll die zugrundeliegende, technische Plattform aktualisiert werden. „Für den Anwender ist dies in erster Linie durch nochmals verbesserte Ladezeiten spürbar“, fügt Steve Pater, verantwortlicher IT-Projektleiter der ITC AG hinzu. Daneben stehen aber auch wieder funktionale Erweiterungen auf der Roadmap, die dann automatisch für alle Cloud-Anwender zur Verfügung stehen. ■



Folgende, einschlägige Gesetze, Vorschriften und Verordnungen auf EU-, Bundes- und Bundeslandebene umfasst „Rechtskataster-Online“:

- **Energierrecht** (Energie- und Stromsteuerrecht, Energieeinsparungen, Energiesicherheit, Energiestatistik, Energiewirtschaft, Erneuerbare Energien, Kraft-Wärme-Kopplung)
- **Umweltschutz** (Allgemeines Umweltrecht, Abfallrecht, Emissionshandel, Gefahrgutrecht, Gefahrstoffrecht, Immissionschutzrecht, Naturschutz, Bodenschutz, Gewässerschutzrecht, technische Regeln, Ökodesign)
- **Arbeitsschutz** (Anlagen-, Arbeits-, Betriebssicherheit, BG-Recht, Explosionsschutz, Gefahrstoffrecht und technische Regeln)
- **Datenschutz** (allg. Datenschutzrecht, Steuerrecht, Handelsrecht, Arbeitsrecht, Strafrecht, Gesellschaftsrecht, Wettbewerbsrecht, Verwaltungsrecht, Medienrecht, Sozialrecht, Telekommunikationsrecht, Urheberrecht)
- firmeninterne Vorschriften oder Vorschriften aus anderen Rechtsbereichen (können zusätzlich bereitgestellt werden)

rechtskataster
online 

Rechtskataster-Online ist ein Projekt der SR Managementberatung GmbH und der ITC AG.

Anwender können bei Rechtskataster-Online unternehmensrelevante Vorschriften aus den Rechtsbereichen Energie, Umwelt, Arbeitsschutz und Datenschutz ermitteln, bewerten und die Einhaltung dokumentieren.

Klimaschutz: Nachhaltige Baumspende aus Tradition

ITC AG spendet in 2023 erneut für einen Straßenbaum

In diesem Frühjahr hat die ITC AG für eine Winterlinde (*Tilia cordata*) gespendet. Sie wurde zusammen mit 77 anderen an der Karcherallee entlang des Großen Gartens in Dresden gepflanzt. Damit setzt die ITC die Tradition fort, jedes Jahr für mindestens einen Baum zu spenden, um Dresden immer noch ein Stück grüner zu machen.

Insgesamt stehen rund 55.000 Straßenbäume in der Landeshauptstadt, die in der Verantwortung der Stadt liegen.

Bei der offiziellen Einweihung der Baumreihe lobte Detlef Thiel, Amtsleiter des Amtes für Stadtgrün und Abfallwirtschaft, die hohe Spendenbereitschaft

vieler Firmen sowie auch privater Bürger. Dies sei gerade in den aktuellen Zeiten der Inflation keineswegs eine Selbstverständlichkeit.

Für die Bepflanzung der Karcherallee wurden allein 420.000 Euro durch die Stadt aufgebracht, teilweise durch die Spenden kofinanziert. Gepflanzt wurden 13 Amerikanische Lindens (*Tilia americana* ‚Nova‘) und 65 Winterlinden.

Langfristig sollen sich die Bäume in direkter Nachbarschaft zum Großen Garten zu einer prächtigen Allee entwickeln, die Sauerstoff und Schatten spendet und das Stadtklima positiv beeinflussen. ■



Foto: ITC AG

Dresdens Amtsleiter für Stadtgrün und Abfallwirtschaft, Detlef Thiel, freut sich über die Baumspende der ITC AG für eine Winterlinde auf der Karcherallee am Großen Garten.

Gastgeber für Veranstaltung der JUG Saxony

ITC ist Fördermitglied im Verein für Java-Interessierte



Als neues Fördermitglied des Vereines JUG Saxony e.V. stellte die ITC AG im April 2023 ihren Konferenzsaal für einen Vortragsabend zur Verfügung. Rund 20 interessierte JAVA-Entwickler nahmen daran teil.

Unter dem Titel „*Hebe deine IoT-Infrastruktur auf das Serverless-Level an*“ referierte Pawel Adaszewski von der ZEISS Digital Innovation GmbH unter anderem darüber, wie die Verantwortung für die Konfiguration und Wartung von IoT-Endgeräten an einen Cloud-Betreiber übertragen und eine entsprechende Infrastruktur geschaffen werden kann. „Die Zuhörer waren sehr interessiert an dem Thema und stellten viele gezielte Fragen, was für einen Redner immer gut ist“, betonte Pawel Adaszewski nach seinen Ausführungen.

JUG Saxony wurde 2008 ins Leben gerufen und 2015 als Verein gegründet. Seitdem ist er eine Plattform für die IT-Community in Sachsen, insbesondere für Java-Entwickler. Im Fokus stehen der Wissenstransfer und -austausch, die Vernetzung von Wissenschaft und Wirtschaft sowie für die Nachwuchsförderung innerhalb und außerhalb der IT-Community.

Der Verein und seine Vortragsabende, Konferenzen sowie weiteren Veranstaltungen sind ein fester Bestandteil der Softwarebranche auch über Sachsens Landesgrenzen hinweg. ■

Innovative Ideen für die Wasserwirtschaft?



Wie können Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft ihren digitalen Kundenservice weiter optimieren? Welche Online-Serviceprozesse bringen echten Mehrwert?

Der Beantwortung dieser und anderer Fragen widmete sich die erste Fachtagung „Digitalisierung in der Wasserwirtschaft“ Anfang März 2023 in Dresden.

Im Konferenzsaal der ITC AG trafen sich rund 50 Interessierte aus ganz Deutschland, um sich über die innovativen Softwarelösungen zu informieren. Gemeinsam mit den Experten der Schleupen SE und weiterer Softwareunternehmen präsentierten ITC-Mitarbeiter, wie die Wasserwirtschaft ihren Online-Kundenservice innovativ und zielgerichtet automatisieren sowie mit Portalen und Apps die Interaktion zu den Verbrauchern weiter verbessern können. Den Teilnehmern war es auch wichtig, sich untereinander auszutauschen. Dabei standen die Themen Customer Self Service und Customer Engagement im Fokus.

Neues Forschungsprojekt: Mit KI Anomalien erkennen

ITC AG forscht mit weiteren Dresdner Unternehmen zu neuen Verfahren im Energiemanagement

In einem neuen Forschungsprojekt wird untersucht, wie Künstliche Intelligenz (KI) und semantische Verfahren bei der Analyse von Gebäudedaten eingesetzt werden können, um Anomalien und vermeidbare Betriebsfehler automatisch aufzudecken. Ziel ist es, bisher nicht genutztes Potential zur Energie- und CO₂-Einsparung zu erschließen. Die Projektpartner ITC AG und EA Systems Dresden GmbH (EASD) forschen für das Projekt gemeinsam mit dem Fraunhofer Institut für Integrierte Schaltungen IIS, Institutsteil Entwicklung Adaptiver Systeme EAS (IIS/EAS).

Das automatische Monitoring von Gebäuden und Anlagen führt auch im Bereich des Energiemanagements zur Ansammlung von stetig zunehmenden Mengen an Betriebsdaten. Dabei tritt immer häufiger der Fall ein, dass die automatisch erfassten Daten nur unzureichend überblickt und ausgewertet werden können. Das liegt an der großen Gesamtmenge der Daten, dem damit verbundenen Einarbeitungsaufwand und letztlich an der häufig fehlenden Expertise des Personals.

Durch den Fachkräftemangel verschärft sich die Situation. Es steht immer weniger Personal zur Verfügung, welches über das erforderliche Knowhow verfügt, aus den Daten die richtigen Konsequenzen für einen effizienten Gebäudebetrieb zu ziehen.

Um dieser Herausforderung zu begegnen und Anomalien sowie vermeidbare Betriebsfehler bereits bei der Analyse von Gebäudedaten automatisch aufzudecken, wurde das Forschungsprojekt „*ee_check*“ geschaffen. „Das Ziel dieses Projektes ist es, den Personalaufwand und die Anforderun-

Luzishan-Freepik.com | Layout: ITC AG 2023



gen für die fortlaufende Analyse von Betriebsdaten durch Automatisierung mittels KI-Methoden und semantischer Verfahren um ein Vielfaches zu reduzieren. Damit wird die aktuell höchste Hürde bei der Einführung von Energieeffizienz-Analysen im Gebäudebetrieb überwunden und neues Einsparpotential bei Energieverbrauch und CO₂-Emissionen erschlossen“, sagt Projektkoordinator Karsten Hupfer, ITC AG.

EASD, ITC und der Dresdner Standort des Fraunhofer IIS bündeln ihre Kompetenzen auf den Gebieten Digitalisierung und Energieeffizienz, um neue Wege für den Klimaschutz zu beschreiten und Lösungsansätze zu entwickeln. ■

Weitere Infos

Sie können das Projekt als assoziierter Projektpartner unterstützen. Für das Vorhaben sind wir an Test- und Trainingsdaten interessiert, um unsere Systeme anzulernen. Sie stellen uns Kopien entsprechender Verbrauchs- und Betriebsdaten zur Verfügung. Im Gegenzug erhalten sie frühzeitig Informationen zu den gewonnenen Erkenntnissen und Projektergebnissen. Nehmen Sie für weitere Auskünfte gern Kontakt mit uns auf.

Ansprechpartner der ITC AG:
Karsten Hupfer
k.hupfer@itc-ag.com
Telefon: +49 (0)351 320176-00

www.itc-ag.com

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung. Förderkennzeichen: 01IS23010

Neuentwicklungen der ITC-Portalplattform

Das aktuelle Release bietet wieder zahlreiche funktionale Neuerungen für ITC PowerCommerce®

In 2022 gab es für Stadtwerke, Energieversorger, Netzbetreiber und ihre IT-Dienstleister einige Herausforderungen. Dabei nahm die Kommunikation zum Kunden eine Schlüsselrolle ein. Die gesetzlichen Vorgaben zum Kündigungsbutton, zur Abwendungsvereinbarung, zur „Kurzfristenergieversorgungsicherungsmaßnahmenverordnung“ (EnSikuMav) und die Umsetzung der Preisbremsen für Strom, Gas und Fernwärme mussten dementsprechend durch die IT und so auch durch die ITC AG umgesetzt werden.

Auch 2023 gibt es diverse Funktionserweiterungen und Verbesserungen, um die vielfältigen Anforderungen bestmöglich abzubilden und weiterhin eine optimale User Experience zu realisieren.

Dark Mode

In vielen Betriebs- und Softwaresystemen lässt sich über eine Einstellung der Dark Mode verwenden, um einen dunklen Hintergrund zu erhalten. Damit kann, bei der Verwendung von OLED-Displays, Energie eingespart werden. Zudem ist die Verwendung bei einer dunklen Umgebung augenschonend. ITC PowerCommerce® stellt nun ebenfalls einen Dark Mode zur Verfügung, der sich über die globale Farbeinstellung vom Betriebssystem oder über die spezifische Einstellung im Webbrowser aktivieren lässt.

Energiepreisbremse

Um die Preisbremsen für Strom, Gas und Fernwärme auch im Tarifrechner und in der Portal-App transparent abbilden zu können, wurde eine entsprechende Erweiterung aufgenommen. Da Energieversorger mit zwei Preismodellen – mit dem subventionierten Deckelbetrag des Verbrauches und dem Vertragspreis – rechnen müssen, werden die Produkt- und Preisinformationen des jeweiligen Tarifes sowohl mit dem Deckelbetrag als auch mit dem vertraglich vereinbarten Marktpreis abgebildet. So kann man an einem Produkt flexibel den subventionierten Anteil sowie den ermäßigten Preis hinterlegen. Als Basis für die Ausweisung vom Sparbetrag zieht der Preisrechner den vom Kunden eingegebenen Gesamtverbrauch eines Jahres heran. Bei Produktangeboten, deren Preis unterhalb der Energiepreisbremse liegt, entfällt die angepasste Darstellung.

Optional bietet die ITC AG Energieversorgern auch die Funktion der „Verbrauchskontrolle“. Durch die Eingabe von Zwischenablesungen kann der Verbraucher, basierend auf dem Vergleich mit Vorjahreswerten, Rückschlüsse auf seine aktuellen Energieeinsparungen ziehen.

Filter Postbox

Die Postbox, in der Benachrichtigungen und Dokumente für Kunden bereitgestellt werden, wurde nun um eine Filterfunktion erweitert. Damit behalten Benutzer den Überblick und können gezielt nach relevanten Einträgen suchen.

Erweiterungen REST-API

Im aktuellen Release stehen neue Funktionen der REST-API zur Anbindung von Dritt-Clients zur Verfügung. Die Datenbereitstellung beinhaltet jetzt den konkreten Verbrauch zu einer Abrechnung. Weiterhin gibt es eine neue Methode um die Anmeldung zum THG-Quotenhandel zu übertragen. Ein häufig nachgefragter Anwendungsfall sind Angebote, die in einem Drittsystem, zum Beispiel CRM, erstellt und anschließend dem Kunden für die Annahme übermittelt werden sollen. Dies lässt sich nun ebenfalls über die REST-API realisieren. Ein übertragenes Angebot löst eine E-Mail an den Kunden aus. Dieser kann es darüber einsehen, ggf. notwendige Bedingungen akzeptieren und per Mausklick annehmen.

