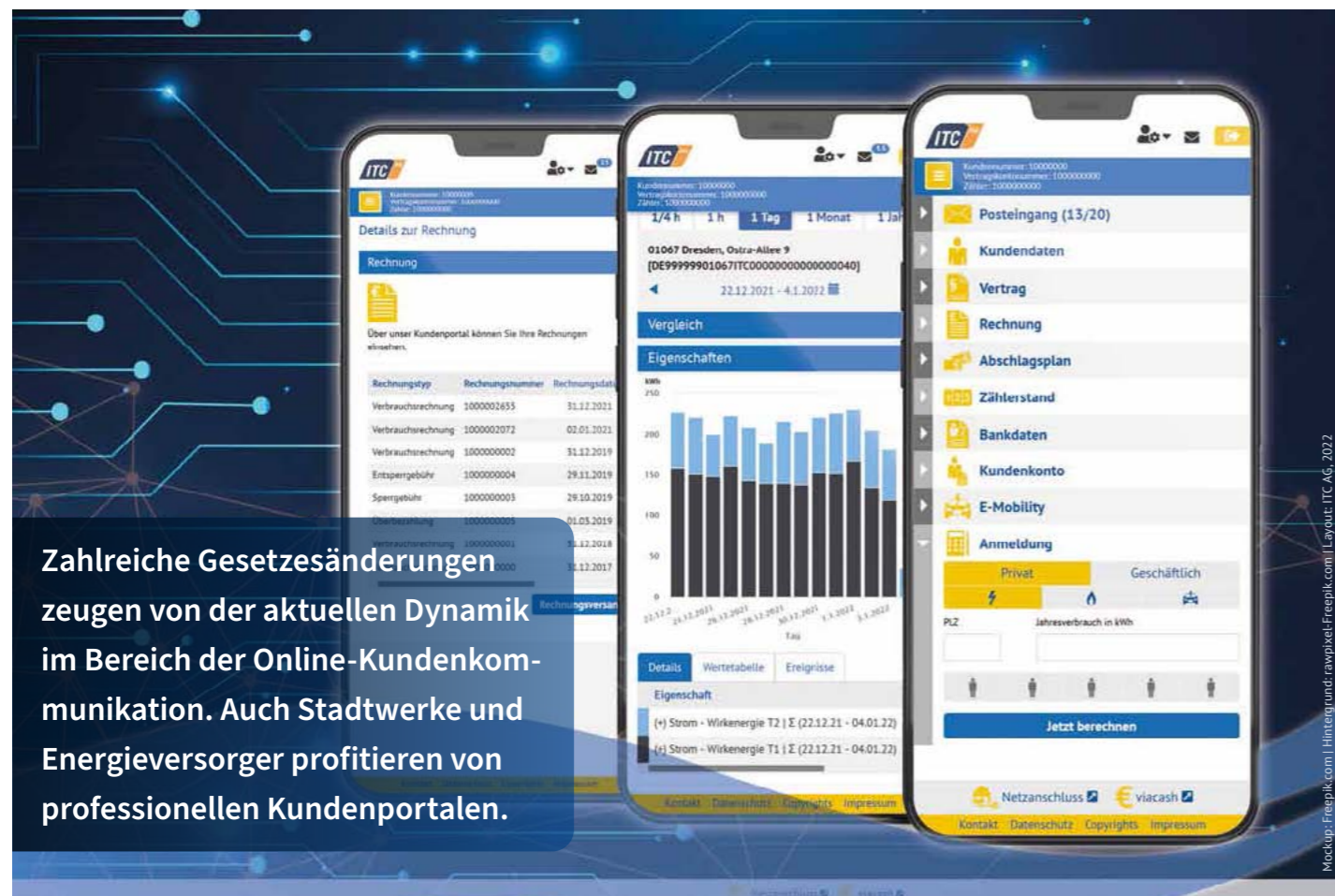


Schnittstelle zum Kunden



Zahlreiche Gesetzesänderungen zeugen von der aktuellen Dynamik im Bereich der Online-Kundenkommunikation. Auch Stadtwerke und Energieversorger profitieren von professionellen Kundenportalen.

Fragen wie „Ich bin neu hergezogen und habe noch keinen Strom. Was muss ich tun?“ kennt wohl jeder Mitarbeiter im Kundenservice und kann im besten Fall auf ein digitales Kundenportal verweisen. Anbieter von Serviceportalen und Apps, insbesondere auch für die Energiewirtschaft, gibt es inzwischen einige. Denn der Markt ist attraktiv, die Nachfrage entsprechend hoch. „Entscheidend sind die Mehrwerte, die das Portal oder die App liefert“, gibt Stefan Adler, CTO und Prokurist der ITC AG in Dresden, zu bedenken: „Wie werden vorhandene IT-Systeme integriert? Wie fließen die Daten aus dem Frontend in die vor- und nachgelagerten Prozesse? Werden Prozesse durchgängig automatisiert, und wenn ja, wie? Fragen, mit denen sich unterschiedliche

Fachbereiche auseinandersetzen müssen.“ Der Dresdner Softwareentwickler ist seit 25 Jahren am Markt tätig und gilt als einer der Marktführer in Europa bei Kundenportalen und Apps für die Energiewirtschaft. Mehr als 450 Unternehmen setzen seit Jahren auf die Softwarelösung, darunter zum Beispiel Hamburg Energie, Berliner Wasserbetriebe, Stadtwerke München, meistro, eins Energie, TIWAG oder enviaM.

Multichannel-Portalplattform

Die Basis für alle ITC-Kundenportale und Apps ist die Multichannel-Portalplattform ITC PowerCommerce. Die als White-Label-Lösung konzipierte Portal-Plattform zeichnet sich vor allem durch ihre offene Archi-

tektur und ihre Schnittstellenvielfalt aus. Das ITC-Adapterframework unterstützt dabei sowohl modernste Standard-Schnittstellen als auch herstellerunabhängig die Anbindung proprietärer Formate zu allen führenden Backendsystemen der Energiewirtschaft (ERP, Billing, CRM, EDM, CMS, DMS, Archive, etc.). Darüber hinaus können auch branchenübergreifende Drittsysteme, wie etwa DMS, CMS, Archive, CAFM oder ZFA integriert werden. „Das Portal hat einen modularen Aufbau und bietet viele digitale und standardisierte Kundenprozesse für die Energiewirtschaft“, erläutert Adler. Zu den meistgenutzten Funktionen zählen Zählerstandserfassung, Vertragsverwaltung, Tarifrechner/Tarifwechsel, Online-Rechnung, Lastgangdaten sowie

Einzug/Auszug/Umzug. Diese Prozesse können beliebig kombiniert und um neue oder individuelle Prozesse ergänzt werden, zum Beispiel Energiemanagement, Standortüberwachung, Energiedienstleistungen oder Kundenserviceprozesse.

Daten-Drehscheibe und Middleware

Um die Kundenserviceprozesse so effizient wie möglich zu gestalten, fungiert die ITC-Portallösung auch als Middleware und Daten-Drehscheibe, das heißt als verborgener Vermittler und intelligenter Datenmanager zwischen den Anwendungen und Prozessen. Stefan Adler: „Das Ergebnis ist eine leistungsstarke Systemintegration, in der Kundenportal, Schnittstellen und angebundene Drittsysteme interoperabel und automatisiert interagieren.“ Über das integrierte Rollen- und Rechtemanagement können prozessgesteuert die jeweiligen Benutzergruppen miteinbezogen werden. So können Supportmitarbeiter beispielsweise Zähler, Liegenschaften, Verwalter, Mieter und deren Leseberechtigungen verwalten und konfigurieren. „Jeder Nutzer muss sich vor der Nutzung legitimieren. Mit der integrierten Single-Sign-On-Funktion (SSO) erhält er dann einen medienbruchfreien Zugang zu allen

Services – hier arbeiten wir stets mit den aktuellen Standards“, erklärt Stefan Adler.

Umsetzung gesetzlicher Vorschriften

Auch alle gesetzlichen Vorschriften in der Online-Kundenkommunikation setzt die ITC AG in ihren Lösungen um: „Der ab Juli 2022 verpflichtende Kündigungsbutton, mit dem Verbraucher ihren online abgeschlossenen Vertrag schnell und unkompliziert kündigen können, ist bereits seit Jahresanfang verfügbar“, berichtet der CTO nicht ohne Stolz. Für die schriftliche Bestätigung von telefonisch geschlossenen Verträgen zur Belieferung für Strom und Gas, so wie in der Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) festgeschrieben, wurde ebenfalls ein neuer Standardprozess im ITC PowerCommerce geschaffen.

Web-Apps und Native App

Alle ITC-Portale werden im responsiven Design bereitgestellt und können somit sofort und ohne Mehraufwand als Web-App auf verschiedenen Endgeräten genutzt werden. Auf Kundenwunsch kann die Portallösung auch als Native-App mit zahlreichen Komfortfunktionen für iOS und Android-Geräte bereitgestellt werden.

ITC Portal-Cloud

Die Portallösungen lassen sich cloudbasiert als Software-as-a-Service oder on premise im eigenen Rechenzentrum betreiben. „Ein Wechsel der Betriebsvariante ist jederzeit unkompliziert möglich. Kunden behalten stets die Hoheit über ihre Daten“, ergänzt Stefan Adler.

Kontinuierliche Weiterentwicklung

In den vergangenen Jahren wurde ITC PowerCommerce um zahlreiche Funktionen, Features und (inzwischen eigenständige) Module erweitert. Letztgenanntes ist beispielsweise die Energiemanagement-Plattform ITC PowerCommerce EnMS. Zu den Features zählen unter anderem ITC PowerCommerce EED als Lösung für die Immobilienwirtschaft und ITC PowerCommerce E-Mobility als Baustein für die Elektromobilität im EVU-Umfeld, ITC PowerCommerce MSB für Messstellenbetreiber und ITC PowerCommerce SMP für Smart-Meter. (pq)

ITC AG,
Stefan Adler, 01067 Dresden,
info@itc-ag.com



Anzeige



Partner nebenan

„Ein guter Draht. Durch die Nähe zu den Menschen in und um Tübingen agieren wir mit unseren kommunalen Services stets am Puls der Zeit. Dabei setzen wir auf ein ebenso enges Verhältnis zu unserem IT-Service-Provider. Trotz 471 km Distanz steht rku.it mit erstklassiger Beratung, zuverlässigen Lösungen und viel IT-Know-how nahe an unserer Seite.“

Thomas Deyerberg, Bereichsleiter Informatik & Digitale Transformation der Stadtwerke Tübingen GmbH