

Im Fokus

IT ALS ERFOLGSFAKTOR IM VERTRIEB

# *Kundenservice à la carte*

## **Kundenportale**

Nähe digital erfahrbar machen

---

## **Ladekartenabrechnung**

Vertrieb braucht Flexibilität

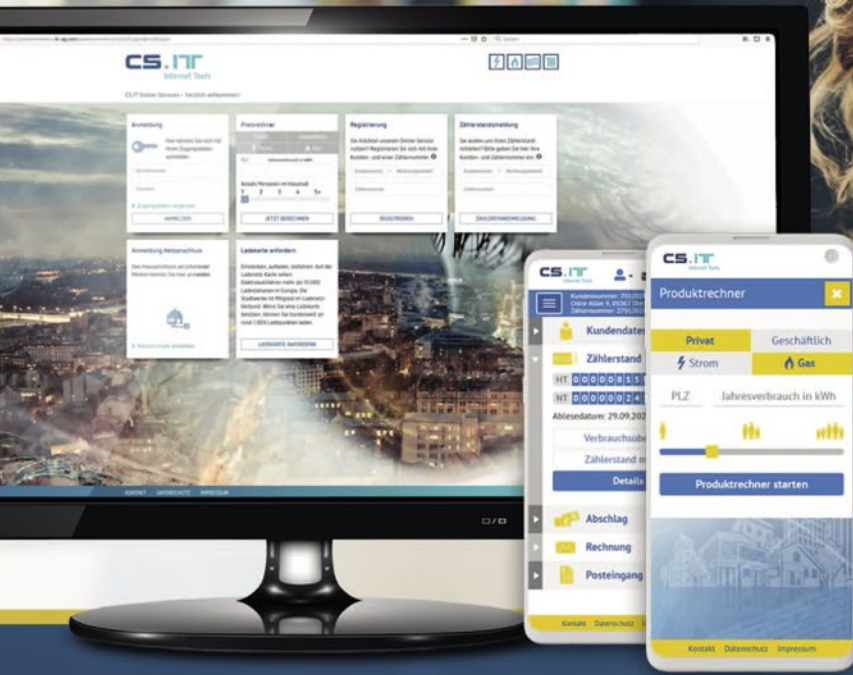
---

## **Redispatch 2.0**

Durchgängige und skalierbare Lösung

---





**Starke Partner**

**Kundenservice-Prozesse**

**Energiewirtschaft**

## Raus aus der Nische: Online-Kundenportale gefragter denn je

### Immer mehr Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen setzen auf Kundenportale

Die Digitalisierung der Lebensbereiche schreitet unaufhörlich voran. Auch in der Energiewirtschaft ist der Trend zur Digitalisierung von Kundenserviceprozessen deutlich zu spüren. Die Nachfrage nach Kundenportalen steigt. Immer mehr Kunden und Verbraucher erwarten inzwischen 24/7 eine digitale Interaktion und kundenfreundliche Service-Angebote (Webshop, Ticketsystem, Online-Marktplatz...) von ihrem Versorgungsunternehmen. Diese vertrauen auf Schleusen.CS und Kundenportale der ITC AG.

„Die vergangenen Monate mit den geschlossenen Kundencentern haben deutlich gemacht, wie wichtig es für Stadtwerke und EVUs ist, online nah am Kunden zu bleiben. Ein Kundenportal, das vor Jahren vielleicht noch als Nische galt, ist heute einfach eine Selbstverständlichkeit in der Kommunikation zum Kunden. Ohne geht es nicht mehr“, sagt Stefan Adler, CTO der ITC AG. Allein 2020

hat das Dresdner Unternehmen mehr als 30 neue Kundenserviceportale und Apps bei verschiedenen Versorgern implementiert und damit inzwischen insgesamt fast 500 Portale für die Energiewirtschaft geschaffen.

#### Win-Win-Situation

Die Vorteile eines Kundenportals liegen für beide Seiten klar auf der Hand. Auf der einen Seite für die Stadtwerke und EVUs, die ihre Kundenbindung und ihr Image maßgeblich verbessern sowie ihre kundenbezogenen Prozesse optimieren und automatisieren. Auf der anderen Seite profitieren auch die Kunden vom Komfort und der Erreichbarkeit des digitalen Services. Fast vergessen sind die Zeiten, in denen beispielsweise die Anwesenheitspflicht galt, wenn der Ablesedienst kam. Insgesamt haben die Mitarbeiter mehr Zeit für die fachliche Arbeit, weil weniger Nachfragen nach dem Bearbeitungsstand beantwortet werden müssen.

#### Modularität und flexible Erweiterung

Die modular aufgebaute Portalplattform CS.IT liefert eine Vielzahl an digitalen und standardisierten Kunden- →

prozessen: Zählerstandserfassung, Vertragsverwaltung, Tarifrechner/Tarifwechsel, Online-Rechnung, Lastgangdaten sowie Einzug/Auszug/Umzug. Als offenes Softwaresystem lässt sich die Plattform mit zahlreichen Prozessen und Anwendungen erweitern. Dazu zählen zum Beispiel Energiemanagement, Energiedienstleistungen sowie die Umsetzung gesetzlicher Informationspflichten oder auch Kundenserviceprozesse.

### Höchste Sicherheitsansprüche

Die Kommunikation mit der Verwaltung erfolgt ausschließlich verschlüsselt auf der Basis der aktuellen Standards und Technologien, sodass keine sensiblen Daten über unverschlüsselte E-Mails versendet werden. Das Portal bietet für Supportmitarbeiter zudem ein Benutzer- und Rollensystem. So kann der Bearbeiter den Kunden optimal bei der Eingabe der persönlichen Daten unterstützen.

Das Kundenportal kann zur zentralen Nutzerverwaltung für alle Drittsysteme werden, die das Energieversorgungsunternehmen auf der Website anbietet und bei der Arbeit mit dem Kunden verwendet. Hier ist es wünschenswert, nur einen zentralen Datenpool an Login-Daten und Profilinformatoren zu verwalten. „Um diese bisherige Lücke zu schließen, haben wir in der Version 3 die Funktionalität Single-Sign-On (SSO) integriert“, ergänzt Martin Patzig, Produktmanager bei der ITC AG. Dabei legt der Kunde einmalig einen Login an und speichert seine Profilinformatoren. Ist er eingeloggt, kann er sich frei zwischen den Anwendungen bewegen, ohne sein Login erneut eingeben zu müssen. Die beteiligten IT-Systeme „versichern“ sich im Hintergrund gegenseitig, dass der Nutzer authentisiert und weiterhin eingeloggt ist.

### Digitale Datendrehscheibe

Einen Mehrwert und größtmögliches Potenzial bietet die ITC-Middleware mit ihrem integrierten Prozessmanagement, das eine durchgängige Automatisierung der Prozesse ermöglicht. Vorhandene IT-Systeme werden reibungslos integriert und die Daten fließen aus dem Kundenportal unmittelbar in die vor- und nachgelagerten Prozesse ein. Dabei wird das Portal zur zentralen Datendrehscheibe für Vertrags-, Verbrauchs- und Abrechnungsdaten der Kunden. „Als offene Systeme bieten unsere Portale seit jeher Schnittstellen zu Abrechnungssystemen und sonstigen Softwarelösungen wie z. B. dem CRM. Mit der ‚digitalen Datendrehscheibe‘ haben wir diese nun für die Integration weiterer Drittsysteme geöffnet. Alle Datenrecherchen und Geschäftsprozesse, die die Kunden direkt über die Oberfläche des Kundenportals umsetzen

könnten, sind damit durch externe Apps, ChatBots oder Webapplikationen durchführbar“, betont Martin Patzig.

### Mobile First – optimales Kundenerlebnis auf allen Devices

Das Kundenportal ist klar strukturiert, einfach integrierbar und als White-Label-Lösung an das individuelle Corporate Design oder den Web-Auftritt des Versorgungsunternehmens anpassbar. Die Portale sind im responsiven Design und können als App auf verschiedenen Endgeräten angezeigt werden. Somit sind Geschäftsprozesse des Kundenportals und damit Datenänderungsanträge Richtung Abrechnungssystem auch per App oder Messenger durchführbar. Stadtwerke und EVUs, die bereits ein Portal nutzen, können es jederzeit flexibel erweitern. Dabei lassen sich alle CS.IT-Lösungen in der Cloud ohne Installation oder on premises im eigenen Rechenzentrum betreiben. Ein Wechsel der Betriebsvarianten ist möglich.

### Wachsende Bedeutung

Kundenportale werden auch künftig nachgefragt bleiben. Immer mehr Versorgungsunternehmen denken über dessen Einsatzmöglichkeiten als Datendrehscheibe nach, wenn Daten des einen IT-Systems auch in dem anderen System zur Verfügung stehen. Beispielsweise könnte das Ticket für das Schwimmbad für einen aktiven Energievertragskunden rabattiert werden und das Ticketing-System der Badelandschaft fragt beim Abrechnungssystem automatisch ab, ob ein Vertragsverhältnis existiert. „Das, was jetzt nach Zukunft klingt, ist schon bald eine Selbstverständlichkeit“, sind sich die ITC-Experten einig. ■



### Über die ITC AG

Die ITC AG ist seit 2007 Partner der Schleupen AG und ein führender Softwareentwickler für professionelle Kundenportale für Customer-Care, Apps für Vertrieb, E-Mobility, Smart-Energy, Netzportale für digitale Hausanschlussprozesse, Visualisierung von Daten aus Smart Meter und iMSys und der Integration beliebiger Backendsysteme. Zu den zahlreichen Anwendern zählen Unternehmen der Elektrizitäts-, Gas- und Wasserversorgungswirtschaft, Messstellenbetreiber, Industrieunternehmen und Firmen aus dem öffentlichen Sektor.