

### **Strommarktdesign**

Der Strommarkt braucht  
mehr System

### **THG-Quotenhandel**

Neue Erlösmöglichkeiten  
für Stadtwerke

### **Elektromobilität**

Netzbelastung durch  
marktgetriebenes Laden

### **Machbarkeitsstudien**

Energieeffiziente  
Quartierslösungen  
durch Simulation

### **Netzbetrieb**

Verteilnetze als Frei-  
heitsgrad für eine  
kurative Systemführung

### **Netzautomatisierung**

Drahtlose Sensorik  
für mehr Transparenz  
im Ortsnetz

### **Cybersicherheit**

Ganzheitlicher Ansatz  
ist entscheidend





## Kundenservice

## Hamburg Energie erneuert Online-Kundenportal



Das neue Kundenportal bietet eine durchgängige Automatisierung der Kundenprozesse.

Hamburg Energie hat sein Online-Kundenportal erneuert und damit die Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit im Front- und Backend erhöht. Technischer Dienstleister für das Kundenportal ist die ITC AG.

Die Aktualisierung des Kundenportals war unter anderem notwendig geworden, da der Energieversorger Anfang Januar 2022 mit der Wärme Hamburg GmbH fusioniert hat und nun das Unternehmen Hamburger Energiewerke GmbH bildet. »Das Kundenportal ist zwar seit Jahren fester Bestandteil unseres Kundenservice. Durch das Update können unsere Kunden nun aber noch mehr Dinge rund um die eigenen Ökostrom- und Gastarife tun und zwar zu jeder Zeit und ohne viel Papierkram bequem vom Computer oder vom Smartphone aus«, sagt Ronald Nehr, Marketingleiter der Marke Hamburg Energie. Darüber hinaus wurde das Kundenportal an das neue Logo und die neuen Farben des Corporate Design angepasst.

Das Update diente allerdings nicht nur dem Redesign, sondern auch der Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit und funktionaler Prozesse. Eine deutlich vereinfachte Startseite mit »Login«, »Registrierung« und »Zählerstand melden« legt den Fokus beispielsweise bewusst auf diese wenigen Funktionen. Im eingeloggt Zustand werden dann alle wesentlichen Informationen wie Kundendaten, Vertragskonto, Zählernummer, Abschlagsplan und Bankdaten auf einen Blick zusammengefasst. Hilfreich sind

ebenfalls der Posteingang für persönliche Kundeninformationen sowie die Verlinkung des Kontaktformulars zum Bereich »Hilfe & Kontakt« auf der Webseite von Hamburg Energie

Das ITC-Kundenportal vereinfacht nicht nur die Bearbeitung im Frontend, sondern unterstützt im Backend auch die Sachbearbeiter von Hamburg Energie. »Das Privatkundenportal plausibilisiert die erfassten Daten direkt und synchronisiert diese automatisiert mit dem integrierten SAP-Abrechnungssystem. Dies erspart dem Kundenservice viel Aufwand bei der manuellen Bearbeitung. Die Zeit kann in andere Fachbereiche der Kernprozesse investiert werden«, sagt Falk Augustin, Prokurist und Projektleiter der ITC AG. Hinzugefügt wurden neue Funktionen. Zum Beispiel können nun Benutzerkonten zusammengelegt werden, wenn ein Verbraucher für zwei Benutzerkonten die identische Mailadresse verwendet.

Weit mehr als die Hälfte der Privatkunden von Hamburg Energie verwenden das Online-Kundenportal bereits. Das erste Mal nutzen die meisten Kunden den Selfservices, wenn der Zählerstand für die Jahresabrechnung nötig wird. Die Funktion »Zählerstand melden« wird daher mit Abstand am häufigsten eingesetzt. Danach folgen die Änderung des monatlichen Abschlags und die Änderung der Bankdaten.

Hamburg Energie ist eine Marke der Hamburger Energiewerke GmbH und gehört zu 100 % der Freien und Hansestadt Hamburg. Im Jahr 2020 belieferte das Unternehmen rund 154 000 Kunden.

>> [www.itc-ag.com](http://www.itc-ag.com)

## Internet of Things

## IoT-Plattform von Items wächst weiter

Das Internet of Things (IoT) ist aus dem heutigen Stadtwerkealltag kaum mehr wegzudenken. Was anfangs noch als eher spielerischer Ansatz in den meisten Unternehmen gestartet ist, hat sich in den vergangenen Jahren zu einem festen Bestandteil im technischen Bereich von Stadtwerken entwickelt. Eingesetzt wird die Technologie, um neue Geschäftsmodelle aufzubauen, um Effizienzen zu heben und um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen. Das wird auch an der Entwicklung der IoT-Plattform der Items GmbH & Co. KG deutlich.

So wird die Plattform zum Beispiel von Enervie genutzt, um Daten für städtische und industrielle Use Cases zu übertragen und auszuwerten. »Durch die Zentralisierung der Daten auf der IoT-Plattform der Items können wir noch weitere Potenziale innerhalb der Wertschöpfung datenbasierter Anwendungen oder Geschäftsmodelle heben«, so Julia Peltzer, Referentin IoT und Datenmanagement bei der Enervie Vernetzt GmbH.

Dabei ist die Lösung unabhängig von der Übertragungstechnik, ob LoRaWAN, NB-IoT, LTE oder in Zukunft auch 450 MHz, und bietet einen Werkzeugkasten zur Integration von IoT-Geräten sowie eine produktive Schnittstelle für die Kernsysteme der Versorgungswirtschaft wie IEC-104, OPC-UA, MSCONS oder SAP und die neuen Smart-City-Plattformen Fiware und Frost. Damit bildet die Plattform eine solide Basis sowohl für individuelle interne Anwendungsfälle als auch für den Aufbau von Dienstleistungen.

Betrieben im nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum der Items basiert das System auf der Digimondo Suite. Um die IoT-Plattform herum hat Items eigene Softwareprodukte entwickelt. Beispiele hierfür sind die LoRaWAN-Netzanalyse und -Simulation mit Grid Insight:LPWAN, die ERP- und Billing-Integration durch die IoT-ERP-Bridge sowie die Fachbereichslösungen für die Wasserwirtschaft Grid Insight:Water und für die Fernwärmewirtschaft Grid Insight:Heat. Sie werden bereits bei Stadtwerken im realen Betrieb zur Prozessoptimierung eingesetzt und führen zu deutlichen Einsparungen.

>> [www.itemsnet.de](http://www.itemsnet.de)