

Das Portal für Alle(s)

ITC PowerCommerce®



Professioneller Kundenservice - auch im Internet

- **Sicherung der Servicequalität**
- **Gewinnung von Neukunden**
- **Steigerung der Kundenzufriedenheit**
- **Senkung der Prozesskosten**
- **Erhöhung der Kundenbindung**

ITC PowerCommerce® Suite – die universelle Portal-Plattform

Die ITC PowerCommerce Suite stellt Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft eine Vielzahl browserbasierter Geschäftsprozesse für Kunden, Interessenten, Partner und Mitarbeiter zur Verfügung.

Durch das modulare Baukastensystem der ITC PowerCommerce Suite lassen sich einzelne Geschäftsprozesse nach Maßgabe konkreter Unternehmensziele zu individuellen Portal-Lösungen zusammenfügen – und auch jederzeit erweitern.

- Internet: Online Kunden-Center
- Apps: mobile Self Service-Prozesse
- Voice: Sprach-Automatisierung (IVR)
- Kurznachrichten: SMS, WhatsApp & Co
- Print: Mailings, Churn-Management

Multi-Channel-Plattform

Zielgruppen

- Energiedienstleister
- Netzgesellschaften
- Vertriebsgesellschaften
- Wohnungswirtschaft
- Entsorgungswirtschaft



Online-Services

- Anmeldung
- Zählerstandsmeldung
- Abschlagsänderung
- Rechnungsübersicht
- Verbrauchsübersicht

Die unabhängige und offene Branchenlösung

- standardisierte Integration beliebiger Backend-Systeme
- Unabhängigkeit von IT-Herstellern und Software-Releases
- Unabhängigkeit von der Business-Logik der bereits integrierten Backend-Systeme
- besonders kundenfreundliche Gestaltung

Ausgewählte Partnersysteme



Das CRM-System EVI der CURSOR Software AG ist europaweit die führende Lösung für Kundenbetreuung und Informationsmanagement in der Ver- und Entsorgungswirtschaft.



Das Abrechnungssystem Schlepen CS.VA - alle Funktionen von A wie Abrechnung bis Z wie Zählerfernauslesung inklusive.



Die SIV.AG hat mit der integrierten Branchenlösung kVASy einen der innovativsten Software-Standards am Markt etabliert.



Das Abrechnungssystem SAP/IS-U ist eine der führenden Branchenlösungen für die Ver- und Entsorgungswirtschaft.

Die flexible Branchenlösung

Unterstützung zahlreicher Integrations-Methoden zur Umsetzung einer individuell optimalen Kombination aus Verfügbarkeit, Performance, Rentabilität und Sicherheit Ihrer Self-Service-Lösung.

Prozessgesteuerter Datenaustausch und daraus resultierender konsolidierter Datenimport und verteilter Datenexport in die jeweils integrierten Backend-Systeme.

Integrationsmöglichkeiten

- LIVE - Integration mit Kunden-Direktzugriff auf Live-Systeme
- CACHE - intelligentes Caching ohne Direktzugriff auf Live-Systeme
- REDUNDANT - asynchrone Integration

Transaktionsvarianten

- einfache Benachrichtigung
- Automatisierung der häufigsten Prozesse
- Vollautomatisierung aller Prozesse



Vertragsübersicht

- schneller Überblick über Verträge und die jeweiligen Vertragsdaten für registrierte Nutzer
- übersichtliche Anzeige sämtlicher Sparten wie Strom, Gas, Wasser, Abwasser oder Abfall
- komfortable Such- und Gruppierungsfunktionen für Nutzer mit vielen Verträgen (z.B. Wohnungsgesellschaften, Filialunternehmen, Großkunden oder Kommunen)
- individuelle Definition des Umfangs der angezeigten Vertragsdaten in Abhängigkeit der vorhandenen Backend-Systeme

Verbrauchsübersicht

- neue Transparenz rund um den individuellen Energieverbrauch für registrierte Nutzer
- grafische, tabellarische und spartenübergreifende Darstellung der historischen Zählerstände
- Vergleich verschiedener Zähler, Zeiträume oder Perioden durch umfangreiche Benchmarkfunktionen
- automatisierte Erstellung von periodischen Verbrauchsreports und Lastgangdaten. Bereitstellung dieser Reports und Daten zum Download in unterschiedlichen Formaten (CSV/XLS, SVG oder PDF)
- Visualisierung von Lastgängen und weiteren spezifischen Kennwerten für Kunden mit registrierender Leistungsmessung (RLM)

Zahlungsübersicht

- Bereitstellung umfangreicher Möglichkeiten rund um das individuelle Zahlungsmanagement
- Pflege und Einsicht der gültigen Bankverbindung durch den Nutzer – getrennt nach Ein- und Auszahlungen
- selbstständige Einrichtung von Einzugsermächtigungen durch den Nutzer
- direkte Plausibilisierung der Bankdaten bei der Eingabe
- Einsicht der monatlichen Abschlagsbeträge einschließlich der Zahlungstermine
- Anpassung der Abschläge durch den Nutzer, wobei die Anpassungsspielräume frei einstellbar sind (Mindestbetrag, prozentuale Erhöhung/Senkung, Zahlungszeitpunkt/-zyklus, Gültigkeitszeitpunkt)
- schneller und einfacher Überblick über alle offenen und geleisteten Zahlungen des Kundenkontos

Dokumentenübersicht

- Hinterlegung unterschiedlicher Dokumente (z.B. Rechnungen, Verträge, Anschreiben) als Dateien (PDF, CSV, XLS, SVG) direkt im Portal
- Unterstützung des direkten Versandes der Dokumente und der Benachrichtigung über neue Dokumente per E-Mail, WhatsApp, DE-Mail oder SMS
- Bereitstellung verschiedener Dokumente aus den jeweils vorhandenen Archiv-Systemen
- für die Bereitstellung stehen zahlreiche Archiv-System-Adapter zur Verfügung

Details zum Kundenkonto

Zahlungen

Sie haben offene Posten in Höhe von **3.67 €**. Dieser Betrag ist zum **26.01.2019** fällig.

Rechnungstyp	Rechnungsnummer	Rechnungsdatum	Rechnungsbetrag	Status
Abschlagsrechnung	14148	15.01.2019	11,00 €	beinhaltet 3,67 € offen
Verbrauchsrechnung	14148	30.11.2018	141,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14142	15.11.2018	12,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14144	15.11.2018	13,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14144	15.12.2018	14,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14142	15.04.2018	15,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14146	15.06.2018	14,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14147	15.07.2018	17,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14148	15.04.2018	18,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14148	15.01.2019	18,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14143	15.04.2018	10,00 €	✓
Abschlagsrechnung	14141	15.01.2019	11,00 €	✓
Verbrauchsrechnung	14142	30.11.2017	142,00 €	✓
Verbrauchsrechnung	14141	30.11.2016	143,00 €	✓

Nachrichten und Dokumente

Posteingang

Sie haben keine neuen Nachrichten.

Datum	Betreff	Aktion
08.04.2017	Wiederholung	☑
12.11.2015	Wiederholung für Ihren Dienstvertrag	☑
01.03.2015	Wiederholung 2014	☑
11.06.2011	Wiederholung 2011	☑

1 bis 4 von 4 Einträgen

Produktrechner

- Preisrechner mit integriertem Tarif-Finder
- Ermittlung von verfügbaren Sparten und Produkten mittels Postleitzahl
- Berechnung des individuellen Preises anhand von Liefergebietsangaben und der Jahresverbrauchsmenge
- Ausgabe der verfügbaren Eigenprodukte und deren Preise
- Transparenz durch Anzeige von Einsparungen oder Mehrkosten
- direkte Integration von Datenquellen externer Anbieter (z. B. Get AG, ene't)
- Kalkulation von Preisen unter Berücksichtigung variabler Preisbestandteile (z. B. Netzentgelte)

Anmeldestrecke

- strukturierte Erfassung aller für die jeweilige Anmeldung notwendigen Daten
- variable Datenabfragen nach individuellen Anforderungen des Produktes und des angegebenen Anmeldegrundes (z. B. Neueinzug oder Lieferantenwechsel)
- umfangreiche Plausibilisierungen wie Bonitätscheck oder Adressprüfung während des Erfassungsprozesses sind möglich
- Übermittlung der Neuanmeldung via E-Mail oder auch vollautomatisch an die jeweiligen Backend-Systeme





Vertriebspartner

- umfangreiche Affiliate-Marketing-Funktionen wie „Kunden werben Kunden“ oder Integration von Microsites auf Partner-Websites
- automatischer Import von Neuanmeldungen aus Preisvergleichsportalen wie Verivox, Toptarif u. ä.
- die professionelle Oberfläche erlaubt Vertriebspartnern eine übersichtliche Verwaltung der Vertriebsprozesse, auch im Massenkundenbereich
- zahlreiche Extranet-Funktionalitäten wie die effiziente Selbstverwaltung durch den Marktpartner inklusive Unterstrukturen und Vertriebseinheiten
- Darstellung und Reporting von Vertragsabschlüssen und Vertriebsprovisionen oder Bereitstellung von Marketing-Materialien für Partner und Reseller
- Nutzung der vorhandenen Prüfmethode des ITC-Portals in allen Prozessen bei Preisaktualität, Bonität, Adress- oder Vertragsdaten
- Einrichtung exklusiver Sonderprodukte für Vertriebspartner möglich
- Einbindung von Tracking-Codes externer Plattformen wie Google Analytics oder eTracker
- Steigerung der Effektivität (Conversion Rate) der Ad Words-Kampagnen
- Überwachung der Besucherströme und Verweildauer im Vertriebsprozess



Intelligente Messysteme

Die Smart-Meter-Portale (SMP) der Softwaresuite ITC PowerCommerce bieten speziell auf die Bedürfnisse von unterschiedlichen Nutzergruppen angepasste Funktionsumfänge und Benutzeroberflächen.

Damit profitieren gleichwohl Privathaushalte, Gewerbetreibende und EEG-Anlagenbetreiber von den vielfältigen Funktionen der Smart-Meter-Portalfamilie ITC PowerCommerce SMP.

Highlights

- **Sparten:** Die Portale unterstützen alle gängigen Sparten – ganz gleich ob Wärme, Gas, Strom oder Wasser.
- **Visualisierung:** Für die Visualisierung des zeitlichen Verlaufs von historischen Energiedaten stellen die Portallösungen Säulen-, Linien- und Flächendiagramme bereit.
- **Analyse:** Für den jeweils ausgewählten Betrachtungszeitraum werden automatisch alle relevanten Kenngrößen ermittelt – Extremwerte, Kosten, Emissionen uvm.
- **Vergleiche:** Die Benchmarkfunktion ermöglicht den Vergleich des jeweils ausgewählten Zählers mit eigenen Vorperioden, anderen Zählern oder mit Referenzwerten.
- **Kennzahlen:** Der Formel-Editor erlaubt es, individuelle Energiekennzahlen zu konfigurieren, um Energiewerte beispielsweise mit Flächendaten oder Produktionszahlen zu verknüpfen.
- **Überwachung:** Mit Hilfe der Überwachungsfunktion können Grenzwerte konfiguriert werden, bei deren Über- oder Unterschreitung automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst wird.
- **Gruppierung:** Die Gruppierungsfunktion ermöglicht es, eigene Objektstrukturen (z. B. Kostenstellen, Filialen, Gebäude) zu erstellen und einfach per „Drag & Drop“ Zählpunkte hinzuzufügen.
- **Prognose:** Mittels etablierter Prognoseverfahren berechnet die Prognosefunktion den zukünftigen Energieverbrauch sowie das entsprechende Verbrauchsprofil.

Energiemanagement mit ITC PowerCommerce® EnMS

Die Energiemanagement-Software ITC PowerCommerce EnMS ist eine maßgeschneiderte Portallösung für das Energiemanagement nach ISO 50001 sowie für die Durchführung von Energieaudits nach DIN EN 16247-1.

Sparten & Äquivalente

- Unterstützung aller Medien wie Strom, Gas, Brauchwasser, Abwasser, Wärme, Kälte oder Heizöl

Individuelle Objektstrukturen & Aggregation

- Erstellung von Gruppen zur Abbildung von Organisationseinheiten wie Kostenstellen, Standorten oder Prozessen inkl. Zuordnung von Verbrauchszählern

Normierung & Kennzahlen

- Formel-Editor für die Erstellung von individuellen Energiekennzahlen
- Normierung des Energieverbrauchs auf frei definierbare Bezugsgrößen (z. B. Nutzfläche oder Personen)

Dokumentenaustausch

- zentrale Dokumentenverwaltung mit individualisierbaren Zugriffsrechten zur Bereitstellung von Dokumenten (z.B. Handbücher, Instandhaltungspläne, Verfahrensanweisungen)

Visualisierungen & Vergleich

- Vergleich von Verbrauchswerten, Kosten oder CO₂-Emissionen mit anderen Zählern, Gruppen, Durchschnittswerten oder eigenen Vorperioden

Überwachung & Alarmierung

- Unterstützung bei der Verwaltung und Einhaltung von Einsparzielen oder Budgets für Energiekosten und Energieverbrauch

Import & Export

- Schnittstellen zu etablierten MDM- und EDM-Systemen
- Importfunktion für die Integration von Messdaten in gängigen Formaten – z. B. MSCONS, CSV, XLS
- Eingabe von manuell erfassten Zählerständen
- Export der aktuellen Darstellung als CSV-Datei für eigene Berechnungen

Reports & Lastgänge

- detaillierte Jahres-/Monats-Reports werden als PDF-Datei zum Download zur Verfügung gestellt



Highlights:

Sprachsteuerung
CRM Online-Tarifrechner Neuanmeldung
Produktrechner **Kundengewinnung**
Cockpit Professional CMS Smart Ho
Affiliate-Marketing Bonitätsprüfung Digitalisi
schnittstellenoffen
skalierbar **Portalpla**
ITC PowerCo
White Label-fähig sta
Energien
Verbrauchsanalyse Überw
EnPI **Energie**
Anlagenmonitoring EDM Rechnungssi
Building Inform
CAFM

E-Mobility
Wohnungswechsel
Reporting
Benchmarking
SLP-Dashboard
Marktinformationssysteme
Kundenbetreuung
RLM-Portal
Billing – Abrechnungssysteme
Online-Postbox
Apps
branchenübergreifender Einsatz
Plattform mehrmandantenfähig
E-commerce
standardisierte, individualisierbare
Plattform
Management
Überwachung und Alarmierung IoT
effizienz Smart Metering
Simulation Visualisierung von Energiedaten
Data Modeling

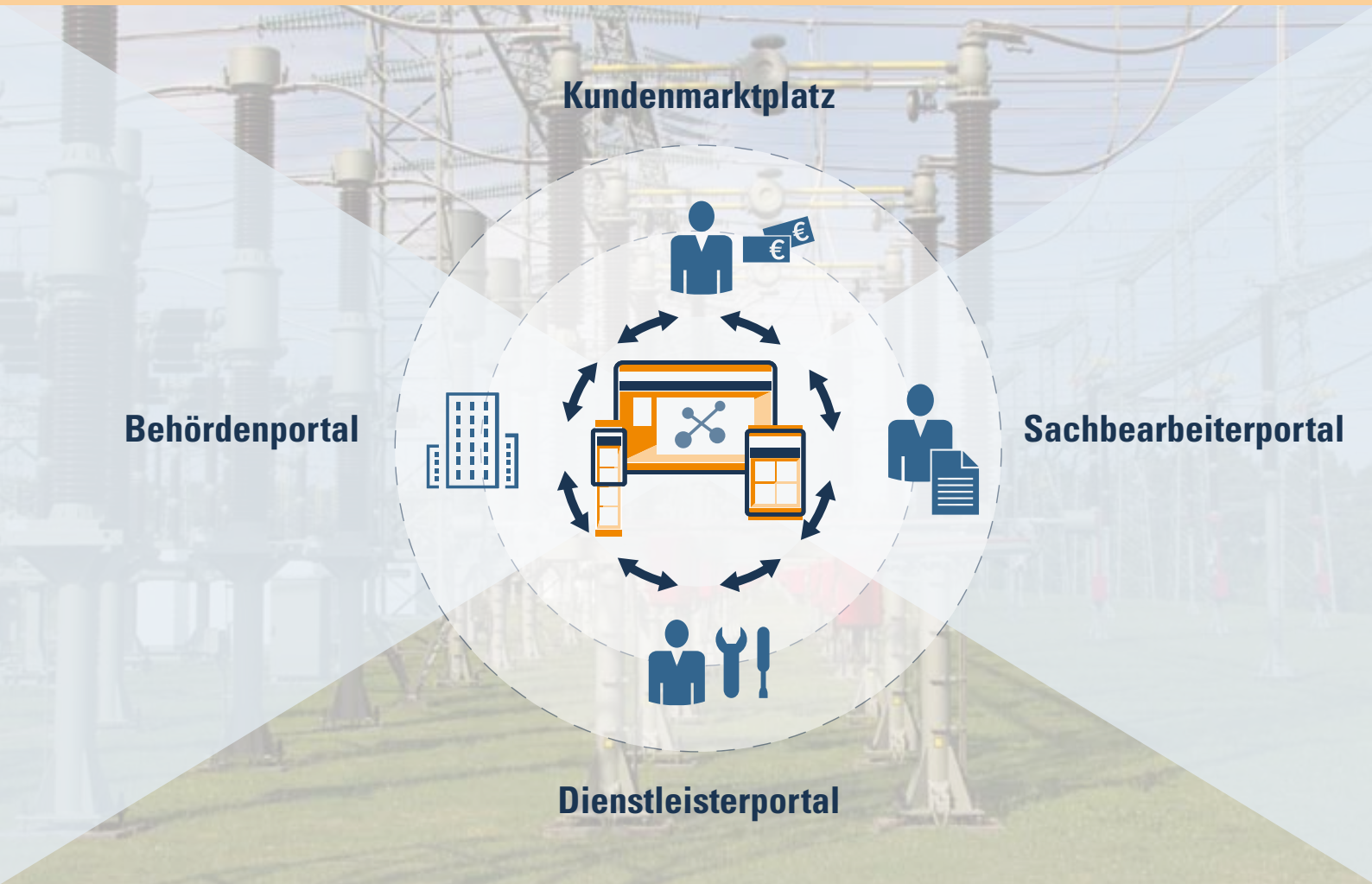
Wohnungswirtschaft und Bündelkunden

- effiziente Prozessbearbeitung für Kunden mit besonders vielen Verträgen oder Abnahmestellen
- speziell angepasste Benutzeroberflächen für die Verwaltung von mehreren Abnahmestellen, Verträgen und Zählpunkten
- Individualisierung durch Auswahl und Kombination relevanter Portalfunktionen aus einer Vielzahl von Serviceprozessen

Häufig genutzte Prozesse

- Anzeige der Vertragsdaten
- Änderung der Stammdaten
- Meldung des Zählerstandes
- Wohnungswechsel, Auszug, Einzug
- Einzugsermächtigung (SEPA)
- Rollenabhängige Prozessansichten
- Leerstands- & Objektverwaltung
- Verbrauchs- und Kostenübersicht
- Kundenmitteilung





Netzportale

Portallösungen für Netzgesellschaften und Verteilnetzbetreiber

Maßgeschneiderte Portallösung zur Betreuung von Kunden auf der Basis von ITC PowerCommerce gemäß den aktuellen Marktanforderungen sowie mit flexiblem Adapter-Framework zur Integration von Drittsystemen.

Highlights

- Vertragsdaten anzeigen und Zählerstände melden
- Apps für Ableser zur mobilen Erfassung von Zählerständen für Abrechnungszwecke
- Verbrauchsübersicht und -analyse
- für RLM-Kunden: Visualisierung und Analyse von Lastgängen
- Informationsbereitstellung
- Netzanschluss beantragen
- Netzentgelte
- Servicefunktionen für Einspeiser (z. B. Photovoltaik-, Windkraft- oder KWK-Anlagen)
- Erfassung von Anlagendaten, z. B. für die Direktvermarktung von EEG-Strom
- Download von Serviceformularen
- Installateursverzeichnis
- Bauherrensenservice und Entstörungsdienst



Mobile Datenerfassung (MDE)

ITC PowerCommerce MDE-App – die professionelle Alternative zu proprietären Hardware-Lösungen für die mobile Zählerstanderfassung. Für die Datenerfassung können Ableser beliebige Smartphones und Tablet-PCs nutzen. Der Ableseprozess vor Ort erfordert zudem keine permanente Internetverbindung.

„App-Lesung“ mittels IR-Auslesekopf

Neben der manuellen Eingabe der Zählerstände über Smartphone oder Tablet-PC unterstützt die ITC PowerCommerce MDE-App zusätzlich auch die Auslesung von elektronischen Zählern mittels IR-Auslesekopf. Dieser wird dazu einfach per Bluetooth mit der App gekoppelt und auf die Infrarot-Schnittstelle des Zählers gesetzt.

Zählerstände können komfortabel, schnell und fehlerfrei erfasst werden – auch bei schlechten Lichtverhältnissen.

ITC PowerCommerce MDE-App

- Nutzung von Smartphones und Tablet-PCs für Ablesevorgänge
- zentrales Management und Monitoring
- Vor-Ort-Plausibilisierung von Zählerständen
- Synchronisierung der Daten mit dem Abrechnungssystem
- erhebliche Zeitersparnis bei der Ablesung
- intuitive Bedienung und Oberflächen im individuellen CI

Sprachsteuerung mit ITC PowerCommerce®

Jetzt kommen Ihre Kunden zu Wort. Digitale Sprachassistenten als innovativer Kommunikationskanal im Customer Self Service

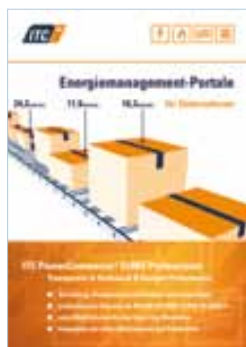
- Integration von Alexa und Co. ins bestehende System
- Abfrage von Online-Rechnung und Preis
- Ausgabe von Verbrauchsinformationen und Vertragsdaten
- Sprach-Zählerstandsmeldung rund um die Uhr

Der Markt-Trend der digitalen Sprachassistenten hat den Energiemarkt erfasst. Mit unserem dynamischen System lassen sich alle Funktionen der Multi-Channel-Portal-Plattform ITC PowerCommerce über den Sprachassistenten steuern, wobei Funktionen wie die Online-Postbox, Online-Rechnung, Produktrechner, Verbrauchsinformationen, Vertragsdaten und Zählerstandsmeldung Kundenserviceprozesse erleichtern.

Unsere Alexa-Skills tragen dazu bei, Ihren Kunden mit positiven Momenten im Customer Self Service zu überraschen. Gern präsentieren wir Ihnen den digitalen Sprachassistenten bei uns im Haus, sodass sie sich mit den vielfältigen Funktionen vertraut machen können.



ITC PowerCommerce EnMS
Energiemanagement für Unternehmen



ITC PowerCommerce SMP
Smart-Metering-Portale



ITC PowerCommerce
Lösungen für das mobile Internet



ITC Energieaudit-Assistent
Lösungsbaustein für DIN 16247-1



Smart-Meter-Kundendisplay
für Messstellenbetreiber und Vertrieb



ITC PowerCommerce MDE
„App-Lesung“ leicht gemacht



ITC Rechtskataster-Online
Lösungsbaustein für ISO 50001



ITC PowerCommerce
Digitaler Sprachassistent



© ITC AG 2019. Die Angabe der Copyrights bezüglich der Fotografien und Abbildungen erfolgt seitenweise von links nach rechts und von oben nach unten:
 S.1) ITC AG; S.2) © Sarunyu_foto/fotolia.com; S.4) © SFIO CRACHO/fotolia.com, ITC AG; S.5) © kasto/fotolia.com, ITC AG; S.6) © noipornpan/istockphoto.com, ITC AG; S.7) © fizkes/istockphoto.com, ITC AG; S.8-9) © Sarunyu_foto/fotolia.com; S.10) ITC AG; S.11) © MG/adobe.com, georgejmiddle/fotolia.com, ITC AG; S.12) ITC AG; S.13) © Strippenzieher/fotolia.com, ITC AG; S.14-15) ITC AG
 Nachdruck oder anderweitige Veröffentlichung von Artikeln, auch auszugsweise, ist nur mit Genehmigung der ITC AG gestattet.



ITC AG

Ostra-Allee 9
D-01067 Dresden

Tel. +49 (0) 351 320 17 600
Fax +49 (0) 351 320 17 699

E-Mail info@itc-ag.com
www.itc-ag.com