

# SMART ENERGY REVIEW

Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft



## INHALT

- 2 ITC AG erweitert ihren Vorstand
- 4 Transparenz, die verbindet
- 6 Barrierefreier Online-Kundenservice
- 8 24/7 auf allen Kanälen
- 10 KI-gestützte Lastgang-Analysen
- 11 Cloud-Lösungen für Netz-Prozesse
- 12 Netzbetreiberportal optimiert Nutzererlebnis
- 13 Rechtskataster-Online – Neuerungen
- 14 ITC vor Ort: Ausblick 2025/26
- 16 Neuentwicklungen der ITC-Portalplattform

## Transparenz, die verbindet – Mit intelligenten Messsystemen zu mehr Kundennähe

Neue Funktionen im ITC-Kundenportal ermöglichen verbesserte Verbrauchsanalysen mit iMSys – für mehr Transparenz & Kundenbindung

Seiten > 4-5



# ITC AG erweitert Vorstand und stellt strategische Weichen für ihre Expansion

Foto: ITC AG

## André von Falkenburg verjüngt seit 1. September 2025 den Vorstand und treibt den Erfolgskurs weiter voran

Die ITC AG setzt ihr Wachstum stetig fort und stärkt mit der Erweiterung des Vorstands ihre maßgebliche Ausrichtung für die kommenden Jahre. Seit Anfang September 2025 bereichert der 44-Jährige André von Falkenburg das Führungsteam als neues Vorstandsmitglied.

Die neue Führungsstruktur der ITC AG signalisiert damit eine eindeutige Entwicklung in Richtung digitale Zukunft, mit Blick auf die innovativen Online-Plattformen für Kundenservice und Energiemanagement.

### Klare Verantwortlichkeiten für eine fokussierte Führung

Mit einer neuen Ressortaufteilung innerhalb des erweiterten Managementteams schafft die ITC AG eine optimierte Struktur für strategische und operative Führungsaufgaben. Johann Riedmair, Mitbegründer und Vorstandsvorsitzender, wird sich künftig noch intensiver der zukunftsweisenden Weiterentwicklung des Unternehmens widmen, mit Ausrichtung auf Personalentwicklung und Finanzsteuerung.

Das neue Vorstandsmitglied André von Falkenburg, verantwortet unter anderem das Produktmanagement, die Weiterentwicklung der ITC PowerCommerce®-Plattform, den Ausbau

strategischer Partnerschaften sowie das operative Geschäft. Unterstützt wird der Vorstand durch die beiden Mitbegründer und langjährigen Prokuristen. Stefan Adler richtet als CTO dabei sein Augenmerk verstärkt auf die technologische Zukunft der ITC AG: Neben seinen bisherigen Verantwortungsbereichen IT-Infrastruktur und Energiemanagement übernimmt er künftig auch die Leitung von Forschungsprojekten sowie den Ausbau der ITC-Cloud.

Falk Augustin ist weiterhin für das Projektmanagement und die Projektleitung verantwortlich, mit dem besonderen Schwerpunkt auf die kontinuierliche Optimierung des unternehmensweiten Projektgeschäfts.

### Vorstandsmitglied aus den eigenen Reihen

Die Berufung von André von Falkenburg zum Vorstand steht sinnbildlich für die konsequente Transformation der ITC AG mit zukunftsorientiertem Handeln und der Förderung interner Potenziale.

*„Damit legen wir den Grundstein für die Weiterentwicklung der ITC AG in den nächsten Jahren. Uns war es wichtig, die Unternehmensleitung frühzeitig auf die kommenden Herausforde-*

#### IMPRESSUM

**Herausgeber** ITC Internet-Trade-Center AG | Ostra-Allee 9 | D-01067 Dresden | Telefon +49 351 32017600 | info@itc-ag.com | www.itc-ag.com | www.online-enms.de | www.ucontrol.de  
**Redaktion** Valeria Tovstonog, Stefan Adler, Steve Pater, André von Falkenburg | 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/Veronika Zimina, ©iStockphoto.com/Suwaree Tangbovornpichet | ITC AG 2025  
 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.

rungen auszurichten und interne Stärken gezielt weiterzuentwickeln. André von Falkenburg verkörpert diese Philosophie in besonderer Weise – als langjähriger Mitarbeiter kennt er unsere Plattform und unsere Kunden wie kaum ein anderer. Gemeinsam schaffen wir damit die Voraussetzungen, um unsere Innovationskraft weiter auszubauen und unsere Marktposition langfristig zu stärken.“ Johann Riedmair, Vorstandsvorsitzender der ITC AG

„Die Erweiterung des Vorstands wurde von unserem bisherigen Management initiiert, um unsere Ziele nachhaltig abzusichern und unsere Führungsstruktur zukunftsfähig aufzustellen. Mit André von Falkenburg gewinnen wir ein langjähriges und geschätztes Mitglied unseres Teams für den Vorstand, dessen technologische Expertise und Kundenfokus unseren Innovationskurs ideal ergänzt. Wir sind überzeugt, dass wir mit dem erweiterten Vorstandsteam bestens für die kommenden Jahre aufgestellt sind.“ Stefan Adler, CTO & Mitbegründer der ITC AG

Der Werdegang von André von Falkenburg zeigt beispielhaft diese Entwicklung. Schon während seines Informatikstudiums begann er im Jahre 2002 seine Tätigkeit als Werkstudent im Bereich Softwareentwicklung bei der ITC AG und legte damit den Grundstein für seine weitere Laufbahn. Seit 2004 trug er als Softwareentwickler mit seinem Know-how und seiner offenen Art entscheidend zum Erfolg zahlreicher Kundenprojekte bei. Danach war André von Falkenburg als Projektleiter tätig, bevor er 2010 die Leitung des Bereichs Customizing übernahm. Dabei priorisierte er die Anliegen der Kunden und begegnete ihnen mit Kompetenz und Verlässlichkeit. In 2021 erfolgte der Schritt ins Management als Prokurist der ITC AG.

„In den vergangenen Jahren hatte ich das Privileg, als Leiter Customizing gemeinsam mit dem Team der ITC AG viel zu bewegen und mitzugestalten. Ab dem 1. September übernehme ich nun eine neue Herausforderung, auf die ich mich sehr freue.

Dass ich als Vorstandsmitglied zukünftig noch mehr die Entwicklung der ITC AG beeinflussen darf, macht mich sehr stolz. Ich bin mir meiner Verantwortung bewusst, die führende Rolle der ITC AG als Hersteller von Online-Plattformen für Kundenservice und Energiemanagement weiter auszubauen und werde aktiv die Innovation und Expansion in meinen Verantwortungsbereichen stärken.“ André von Falkenburg, Vorstandsmitglied

### Weiterentwicklung ITC PowerCommerce® mit Wichtung auf Customizing, Cloud-Services und KI

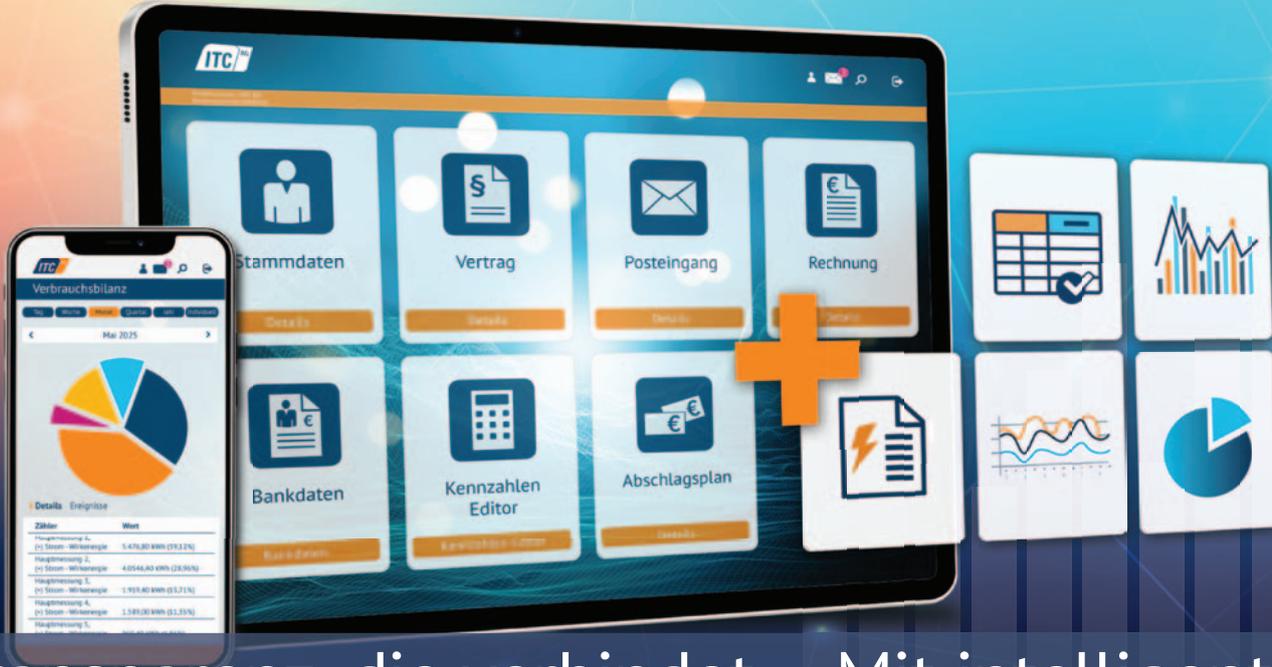
Für die nächsten Jahre plant die ITCAG den konsequenten Ausbau ihrer Kernprodukte. Hierzu gehören insbesondere: Die Integration Künstlicher Intelligenz in die ITC PowerCommerce®-Plattform, beispielsweise zur Energiedatenanalyse und zur Verbesserung des Kundenservices. Die Plattform wird dabei noch offener und integrativer gegenüber Drittanwendungen sowie auch flexibler gestaltet, sodass Partner und Kunden sie eigenständig und unkompliziert anpassen können. Durch die jahrelange, umfassende technische Expertise in der Wartung und Optimierung von Webplattformen, E-Commerce-Lösungen und insbesondere der firmeneigenen Standardsoftware ITC PowerCommerce®, profitiert ITC AG von der wachsenden Nachfrage nach Cloud-Lösungen.

Das Erreichen dieser Ziele wird durch strategische Neueinstellungen, enge Zusammenarbeit mit Hochschulen und Forschungspartnern sowie dem kontinuierlichen Ausbau der Entwicklungsressourcen unterstützt. Mit dem erweiterten und verjüngten Vorstandsteam sowie einer klaren Strategie ist die ITC AG bestens positioniert, um die nächste Wachstumsphase aktiv zu gestalten und nachhaltige Innovationen im Energiemanagement und im Online-Kundenservice voranzutreiben. ■



Foto: ITC AG

(v.l.n.r.) Stefan Adler, CTO/Prokurist | Johann Riedmair, Vorstandsvorsitzender | André von Falkenburg, Vorstand | Falk Augustin, Prokurist



# Transparenz, die verbindet – Mit intelligenten Messsystemen zu mehr Kundennähe

## Neue Funktionen im ITC-Kundenportal ermöglichen verbesserte Verbrauchsanalysen mit iMSys – für mehr Transparenz & Kundenbindung

Um die Servicequalität, Transparenz und Kundenbindung noch weiter zu optimieren, erweitert die ITC AG ihr Online-Kundenportal um zusätzliche Funktionen zur Verbrauchsanalyse. Denn Industrie- und Gewerbekunden sowie kommunale Unternehmen sind zunehmend an mehr Verbrauchstransparenz interessiert. Der Einsatz intelligenter Messsysteme (iMSys) spielt dabei eine zentrale Rolle, da sie einen klaren Mehrwert sowohl für Endkunden als auch Energieversorgungsunternehmen (EVU) bieten.

### Steigendes Interesse an ISO 50001-Zertifizierungen

Deutschland führte laut einer jährlichen, zuletzt in 2023 durchgeführten Umfrage der ISO mit über 10.000 gültigen Zertifikaten weltweit bei der Anzahl der Organisationen mit einem Energiemanagementsystem (EMS) nach ISO 50001. Im Vergleich zu den Vorjahren ist ein deutlicher Anstieg der Zertifizierungen zu verzeichnen. Energieintensive Branchen und zunehmend auch KMU setzen dabei auf die ISO 50001, um sowohl Energiekosten zu senken als auch gesetzliche Anforderungen zu erfüllen. „Das Gros des Zuwachses an Zertifizierungen lässt sich durch die im Energieeffizienzgesetz (EnEFG) verankerte Pflicht zur Einführung von Energie- oder Umweltmanagementsystemen erklären.“ fügt Steve Pater, Senior Technical Consultant der ITC AG hinzu.

Das im Jahr 2023 in Kraft getretene EnEFG verpflichtet Unternehmen mit einem jährlichen Gesamtenergieverbrauch von mehr als 7,5 GWh zur Einführung eines Energiemanagementsystems. Nicht-KMU im Sinne des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) sind bereits seit 2016 verpflichtet, entweder alle vier Jahre ein Energieaudit gemäß DIN 16247 durchzuführen oder ein alternatives Managementsystem zu implementieren – beispielsweise nach ISO 14001, ISO 50001 oder nach EMAS.

### Push- und Pull-Faktoren für Energiemanagementsysteme

Neben gesetzlichen Verpflichtungen existieren auch diverse Push- und Pull-Faktoren als Treiber für die Einführung und Verbreitung von EMS.

Obwohl die Großhandelspreise für Energie zuletzt gesunken sind, bleibt das Energiekostenniveau in Deutschland im europäischen und insbesondere im internationalen Vergleich weiterhin hoch. Für viele Unternehmen ergibt sich daraus ein klares Eigeninteresse effizient Ressourcen zu nutzen und so ihre Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu sichern.



Jährliche Anzahl der Zertifizierungen von Energie- und Umweltmanagementsystemen in Deutschland

Quelle: ISO Survey 2023 (Stand: 07.03.2025), [www.iso.org](http://www.iso.org)

Ein wirksames Energiemanagementsystem bildet hierfür eine Grundlage. In Ausschreibungen sowie bei Lieferantenevaluierungen erlangen EMS einen immer größeren Stellenwert. Während ein ISO 9001-Zertifikat in vielen Branchen bereits seit Jahren zum Standard gehört, wird zunehmend auch der Nachweis eines ISO 50001- oder ISO 14001-Zertifikats von Lieferanten verlangt.

Zu den Pull-Faktoren gehören dabei verschiedene Maßnahmen, die finanzielle Vorteile an den Nachweis eines zertifizierten EMS knüpfen. Dazu zählen insbesondere Entlastungen und Investitionszulagen, wie die Besondere Ausgleichsregelung nach EnFG, der Spitzenausgleich, die BAFA-Förderung sowie die Kommunalrichtlinie.

Mit der wachsenden Verbreitung von EMS steigt auch die Nachfrage. Gemäß dem Endbericht von 2024 der jährlich durchgeführten Marktstudie der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) wächst der Markt für Energieberatung und EMS deutlich. Aus dieser Marktstudie geht hervor, dass der Bedarf an Lösungen und Dienstleistungen rund um Energiemanagementsysteme so hoch wie nie zuvor ist.

### Mehr Transparenz durch intelligente Messsysteme

Ein kurzer Abstecher in den Messstellenbetrieb: Die Zahl verfügbarer, fernausgelesener Messdaten wächst kontinuierlich. Bereits bis Ende 2025 müssen mindestens 20% der Stromzähler in der Verbrauchsklasse zwischen 6.000 bis 100.000 kWh pro Jahr mit einem iMSys ausgestattet sein. Bis Ende 2032 soll der Rollout weitgehend abgeschlossen sein. Mittelfristig werden auch Gaszähler an das Smart-Meter-Gateway (SMGW) angebunden.

Unternehmen, insbesondere solche, die ein EMS betreiben, schaffen sich durch iMSys neue Potenziale bei der Nutzung ihrer Energiedaten. Diese können etwa zur Optimierung der Energiebeschaffung, zur Reduzierung von Verbräuchen oder für ein gezieltes Lastmanagement eingesetzt werden. Auch für die Marktakteure, wie EVU, Messstellenbetreiber (MSB) und Energieserviceanbieter (ESA) ergeben sich neue Chancen. Denn die steigende Nachfrage nach Energiemanagement-Lösungen schafft Raum für innovative Geschäftsmodelle und datenbasierte Dienstleistungen.

### Stärkere Kundenbindung durch smartere Energiedienstleistungen

Angesichts aktueller Tendenzen hat die ITC AG ausgewählte Funktionen ihrer Energiemanagement-Plattform „ITC PowerCommerce® EnMS“ nahtlos in das ITC-Kundenportal eingebunden. EVU erhalten damit die Möglichkeit, Industrie- und Gewerbekunden sowie für kommunale Unternehmen neben klassischen Serviceprozessen auch Funktionen für die Auswertung von Verbrauchs- und Lastgangdaten bereitzustellen. Verfügen Lieferstellen über eine registrierende Leistungsmessung (RLM) oder ein iMSys, können Kunden ihren Energieverbrauch jetzt direkt im ITC-Kundenportal mithilfe verschiedener Analyse-Tools auswerten. Zudem lassen sich hier Kennzahlen verwalten, Energieberichte erstellen und bei mehreren Lieferstellen Energiebilanzen abbilden.

„Für Organisationen mit einem Energiemanagementsystem bietet es einen echten Mehrwert. Denn der erste Schritt bei

der Optimierung der Verbrauchsanalyse besteht zumeist darin, zunächst die Hauptmessungen zu betrachten. Umso vorteilhafter, wenn Kunden diese Möglichkeit direkt bei ihrem Lieferanten vorfinden.“, bemerkt Steve Pater, der seit über 10 Jahren überwiegend Mandanten im Energiemanagement-Umfeld bei der ITC betreut. „Kunden sehen ihren Lieferanten dadurch nicht nur als reinen Energieversorger, sondern als ganzheitlichen Energiedienstleister. Aus Lieferantensicht stellt dies ein wirkungsvolles Instrument zur Kundenbindung dar. Einige unserer Mandanten haben diese Chance bereits erkannt und daraufhin entsprechende Projekte oder Produkte entwickelt.“ ergänzt Steve Pater.

Die Analyse-Funktionen im ITC-Kundenportal können gezielt bestimmten Benutzerrollen zugewiesen werden. Alternativ ist auch eine Verknüpfung mit Vertrags- oder Tarifmerkmalen sowie mit bestimmten Zählertypen möglich. Auf diese Weise haben Lieferanten die Möglichkeit, verschiedene Kundengruppen im ITC-Portal abzubilden und die Analyse-Funktionen nur für ausgewählte Kunden oder Kundengruppen freizuschalten. Bestehende ITC-Kundenportale können problemlos um das entsprechende „Feature Bundle“ erweitert werden.

### ESA-Rolle erleichtert die Integration intelligenter Messsysteme

Die technische Grundlage der im ITC-Kundenportal integrierten Analyse-Funktionen bildet die Energiemanagement-Plattform „ITC PowerCommerce® EnMS“. Sie wird unter anderem in einer mehrmandantenfähigen Cloud-Infrastruktur betrieben und bereits von zahlreichen Unternehmen genutzt. Mit der neuen Marktrolle des Energieserviceanbieters (ESA) bringt der iMSys-Rollout eine deutliche Erleichterung für viele Anwender, insbesondere für Unternehmen mit einem EMS. Sobald ein iMSys implementiert ist, lassen sich Messwerte über einen festgelegten Übertragungsweg (Marktkommunikation) in die Plattform einbinden. ITC ist dazu als ESA registriert und somit berechtigt, bundesweit bei den zuständigen MSB Messwerte anzufordern. Das Onboarding von iMSys in die Energiemanagementsoftware wird somit deutlich einfacher und effizienter. Bislang erfolgte der Austausch von Messwerten mit den MSB im Rahmen einer individuellen Vereinbarung. Besonders für Filialisten mit vielen, über das Bundesgebiet verteilten Abnahmestellen und unterschiedlichen MSB stellt dies einen erheblichen Gewinn dar.

### Visualisierung ist Silber, Interpretation ist Gold

Aktuellste Neuentwicklungen im Bereich der Energiemanagementsoftware konzentrieren sich unter anderem auf die automatisierte Lastganganalyse. Das gesetzte Ziel des Produktmanagements: Über die reine Bereitstellung von Messwerten und Analyse-Tools hinaus, sollen die Daten möglichst automatisiert geprüft, interpretiert und in konkrete, verständliche Aussagen überführt werden. Anwender würden danach eine Push-Benachrichtigung erhalten, sobald eine Verbrauchsanomalie ermittelt wird. „Wir sind zuversichtlich, dass wir diese Funktionen bald auch vollintegriert im ITC-Kundenportal bereitstellen können.“ fügt das Produktmanagement abschließend hinzu. ■



# Barrierefreier Online-Kundenservice für Energieversorger

Seit dem 28. Juni 2025 verpflichtet das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)** Unternehmen dazu, **digitale Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten**. Damit wird allen Menschen, unabhängig von ihren individuellen Voraussetzungen, ein **gleichberechtigter Zugang zu digitalen Informationen und Dienstleistungen ermöglicht**.

**Die ITC AG sorgt dafür, dass alle Kunden den Online-Selfservice in allen Portalen und Apps barrierefrei nutzen können.**

## **Pflicht mit Perspektive**

Für die konkrete technische Umsetzung dieser Anforderungen orientiert sich das BFSG an den internationalen Standards der **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** als mehrstufige Richtlinie für barrierefreies Webdesign. Sie basiert auf Prinzipien, wie Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit und Verständlichkeit. Deren Kriterien sind den Konformitätsstufen A (niedrigste Stufe), AA sowie AAA (höchste Stufe) zugeordnet. In Deutschland werden die WCAG-Anforderungen durch die BITV 2.0 rechtlich umgesetzt.

Gerade im Umfeld kommunaler Energieversorger und Stadtwerke, die eine breite Nutzergruppe erreichen wollen, spielt digitale Barrierefreiheit eine zentrale Rolle. Online-Portale und Service-Apps fungieren dabei als zentrale Schnittstellen zwischen Dienstleistungsunternehmen und ihren Kunden und sollten für alle Menschen zugänglich sein.

## **Hürden im Netz – Digitale Barrieren**

Digitale Barrieren entstehen, wenn Webseiten und Anwendungen ihre Inhalte und Funktionen nicht an die vielfältigen Bedürfnisse der Nutzer anpassen. Für Menschen mit Sehbehinderungen können beispielsweise schon geringe Farbkontraste oder fehlende Alternativtexte bei Bildern erhebliche Zugangsbarrieren darstellen. Personen mit motorischen Beeinträchtigungen stoßen auf Schwierigkeiten, wenn Bedienelemente nicht per Tastatur steuerbar sind. Auch eine unübersichtliche Menüführung oder fehlende Screenreader-Kompatibilität kann den Zugang zu digitalen Inhalten erheblich erschweren.

» *Barrierefreiheit ist nicht nur eine gesetzliche Verpflichtung, sondern auch eine Frage des sozialen Pflichtbewusstseins und bietet letztlich Vorteile für alle Anwender.*

### Digital für alle – Kundenportale neu denken

Die Umsetzung digitaler Barrierefreiheit in den einzelnen Kundenportalen stellt einen fortlaufenden Prozess dar – von der Konzeption über die Entwicklung bis zur Qualitätssicherung – der kontinuierlich durch Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge weiterentwickelt wird.

Zu den zentralen Maßnahmen zählen dabei:

- » **Technische Anpassungen:** notwendige Anpassung der HTML-Strukturen, Vorgaben für die Größe der klickbaren Flächen erfüllen, Screenreader-Kompatibilität für alle multimedialen Inhalte
- » **Visuelle Optimierungen:** Einbindung von Alternativtexten für grafische Inhalte, Entfernen von Schriftgrafiken, lesefreundliche Farbkontraste, übersichtlicher Seitenaufbau
- » **Alternative Navigationsmethoden:** durchgängige Bedienbarkeit aller Funktionen per Tastatur

Mit langjähriger Expertise in der Energiewirtschaft begleitet die ITC AG Energieversorger zuverlässig bei allen erforderlichen Anpassungen. Im Rahmen konkreter Projekte werden dabei Prozesse wie Online-Rechnung, Zählerstandsmeldung oder Vertragsabschlüsse barrierefrei umgesetzt – angepasst an das jeweilige Corporate Design des Unternehmens.

### Inklusion – Schlüssel zur digitalen Teilhabe

Die Digitalisierung eröffnet in zahlreichen Lebensbereichen neue Chancen. Barrierefreie Zugänge bilden die Voraussetzung für digitale Teilhabe – fehlen sie, wird vielen der Zugang zum gesellschaftlichen Leben verwehrt. Betroffen sind sowohl Menschen mit dauerhaften als auch mit vorübergehenden Einschränkungen sowie ältere Personen.

Die praktische Umsetzung digitaler Barrierefreiheit gewährleistet, dass alle Menschen, unabhängig von ihren Fähigkeiten oder Lebensumständen, gleichberechtigten Zugang zu digitalen Informationen und Dienstleistungen haben. Dazu gehört der inklusiv gestaltete Online-Kundenservice der ITC AG mit klar strukturierten und intuitiv bedienbaren Portalen und Apps. Auf jedem Endgerät, ob auf dem Desktop oder Smartphone – alle Funktionen sind klar strukturiert und ermöglichen ein barrierefreies und benutzerfreundliches digitales Energiemanagement.

### Aufwand mit Zukunftswert

Die Umsetzung digitaler Barrierefreiheit bringt trotz ihrer vielen Vorteile einen gewissen Aufwand mit sich, insbesondere bei vorhandenen Systemen. Umstellungen und Tests können zudem zusätzliche Kosten verursachen. Einzelne Inhalte müssen dabei auf Webseiten oftmals neu strukturiert, Grafiken angepasst, Farbkonzepte überarbeitet und technische Prüfungen in Form von Barrierefreiheitstests durchgeführt werden. Auch der erforderliche Zeitaufwand sowie die personellen Ressourcen für Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen sollten von Anfang an berücksichtigt werden.

Selbst bei hohem anfänglichen Aufwand, zahlt sich die frühe Integration von Barrierefreiheit langfristig aus: Sie erfüllt gesetzliche Anforderungen, vermeidet kostenintensive Nachbesserungen und bildet die Grundlage für einen effizienten Online-Kundenservice.

### Barrierefrei sichtbar – Inklusion trifft Reichweite

Digitale Barrierefreiheit umfasst mehr als nur die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben. Sie fördert aktiv die Inklusion und trägt maßgeblich zur Erweiterung der Online-Reichweite bei. Unternehmen, welche barrierefreie Online-Kundenportale anbieten, erschließen sich damit neue Zielgruppen, stärken ihre Markenpräsenz und positionieren sich als zukunftsorientierte Dienstleister – als Zeichen ihres Engagements für gesellschaftliche Verantwortung.

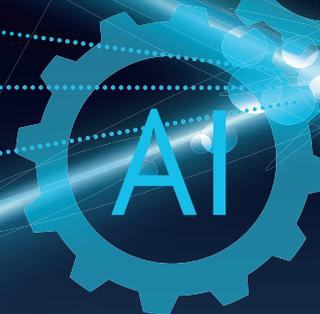
Die frühzeitige Berücksichtigung von Barrierefreiheit in Kundeprojekten zahlt sich aus: somit wird ein besseres Nutzererlebnis für alle geschaffen, die Kundenbindung gestärkt, der Supportaufwand gesenkt und das Firmenimage aufgewertet – ein deutlicher Wettbewerbsvorteil in der digitalisierten Energiewirtschaft.

### Fazit: Inklusion schafft Zukunftsperspektiven

Digitale Barrierefreiheit stellt somit keinen Mehraufwand dar, sondern bietet echten Mehrwert – für Unternehmen, ihre Kunden und die Gesellschaft. Sie fördert gesellschaftliche Teilhabe, optimiert die Benutzerfreundlichkeit und schafft Raum für Innovation. Mit einem erfahrenen Partner an der Seite wird Barrierefreiheit zur Chance, digitale Angebote zukunftsorientiert zu gestalten. ■

ANZEIGE





# 24/7 auf allen Kanälen – Erreichbarkeit als Wettbewerbsvorteil

## Kanalvielfalt smart vereint, Kundenservice neu definiert

*Mit der neuesten Generation der Online-Plattform ITC PowerCommerce® erreichen Stadtwerke und Energiedienstleister ihre Kunden medienübergreifend, prozesssynchron und zukunftssicher.*

### Digitalisierung im Kundenservice – heute unverzichtbar

Online-Portale haben sich bei Energieversorgern sowohl im Bestandskundenservice als auch in der Neukundengewinnung längst etabliert und decken inzwischen sämtliche Self-Service-Funktionen ab. Steigende Prozessvielfalt und verändertes Nutzerverhalten erfordern jedoch neue Wege in der digitalen Kundenansprache.

### Anforderungen an Kundenservice steigen

Endkunden erwarten in der heutigen Zeit jederzeit verfügbare, nahtlose Self-Service-Lösungen über alle digitalen Kanäle hinweg – ob per App, Browser, Chat oder Sprachassistent. Für die Anbieter bedeutet das konkret: Alle Kanäle müssen **technisch integriert, inhaltlich konsistent** und **prozesssynchron** bedient werden. Denn nur so können durchgängig digitalisierte End-to-End-Prozesse und eine hohe Nutzerfreundlichkeit gewährleistet werden. Durch die Kombination verschiedener Kanäle kann der Endkunde somit bei komplexen Prozessen (z. B. Netzanschluss) vom Chatbot direkt in die Formularmaske in der App oder im Browser navigieren. Bereits im Chatverlauf eingetragene Daten werden automatisch in den Prozess übernommen und validiert.

Dank des Multichannel-Ansatzes lässt sich zudem für jeden Anwendungsfall das optimale Frontend bereitstellen. Damit wird die Entscheidungsfreiheit des Kunden gestärkt. Komplexe Analysen und Auswertungen im Energiemanagement sowie Prozesse der Wohnungswirtschaft mit umfangreichen Vertragsdaten, lassen sich effizient über den Browser durch-

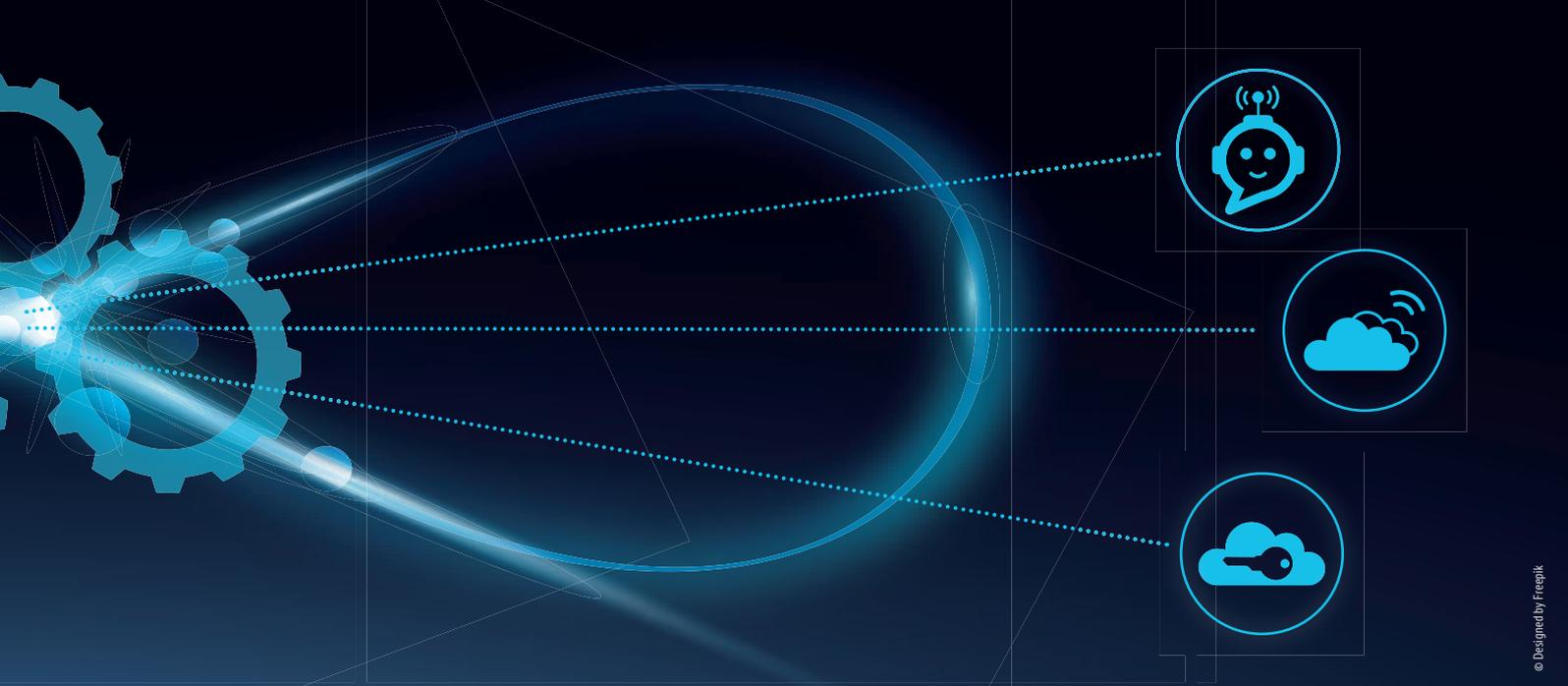
führen. Bei der Zählerstandsmeldung entscheiden sich heute viele Kunden für die Portal-App, da diese mit einer Foto- und Texterkennungsfunktion den Vorgang besonders einfach gestaltet. Bei Störungsmeldungen hingegen wählen Anwender häufig den klassischen Weg über das Telefon. Durch den Einsatz eines KI-gestützten Voice-Roboters mit Portalanbindung, werden diese Daten automatisiert über die bestehenden Schnittstellen weitergeleitet und verarbeitet.

### Zentrale Plattform anstatt Einzellösungen

Häufig stellen die über Jahre entwickelten sowie voneinander isolierten Systemlandschaften eine Schwachstelle im Prozess dar. Anpassungen an Abläufen oder Schnittstellen sind daher mehrfach erforderlich, was zu hohem Wartungsaufwand und möglichen Dateninkonsistenzen führt. Dies beeinträchtigt sowohl die Effizienz als auch die Innovationsfähigkeit eines Unternehmens.

Moderne Plattformlösungen wie **ITC PowerCommerce®** setzen genau dort an, wo klassische Systeme an ihre Grenzen stoßen:

- » **Alle digitalen Kanäle**, von der nativen App über das Webportal bis zu den Chat- und Voicebots, basieren auf einem gemeinsamen Prozess- und Datenmodell und sind über bestehende Adapter nahtlos mit Drittsystemen verbunden
- » **Prozess-, Logik- oder Schnittstellenänderungen** werden **zentral gesteuert** und wirken nahtlos auf alle angebotenen Kommunikationswege
- » Über eine integrierte **Single-Sign-On-Infrastruktur (SSO)** lassen sich auch Drittanwendungen wie Chatbots oder Sprachassistenten sicher und reibungslos einbinden
- » **Verbesserte Systemsicherheit**, da der Zugriff auf nachgelagerte Systeme zentral über wenige Integrationsplattformen erfolgt



» **Cloud-Version** ermöglicht eine skalierbare, hochverfügbare und wartungsfreie Kundenkommunikation – mit schnelleren Updates, niedrigeren Betriebskosten und maximaler Zukunftssicherheit

### Kundenservice der Zukunft: KI-gestützt und kanalübergreifend

Mit dem Einsatz von KI-basierten Kanälen, wie Chatbots, Voicebots und den automatisierten E-Mail-Prozessen, eröffnen sich neue Potenziale in der Kundenkommunikation. Bei korrekter Implementierung übernehmen sie mittlerweile bereits komplexe Aufgaben auf dem Niveau von erfahrenen Callcenter-Agenten, wie zum Beispiel bei:

- » Zählerstandsmeldung
- » Kundendatenabgleich
- » Störungsannahme
- » Tarif- oder Produktinformationen
- » Rechnungserläuterung
- » Verbrauchsinformationen

Damit solche „digitale Assistenten“ effektiv zur Effizienzsteigerung und Kundenzufriedenheit beitragen, müssen sie in eine **ganzheitlich integrierte Lösung** eingebunden sein. Somit entsteht ein überzeugendes Kundenerlebnis, bei dem Authentifizierung, Datenvalidierung und die Backend-Anbindung nahtlos ineinandergreifen.

Die ITC PowerCommerce®-Plattform fungiert dabei als **zentrale Datendrehscheibe** und koordiniert den systemübergreifenden Datenaustausch effizient und zuverlässig.

#### » **Fazit: Kanalvielfalt smart gelöst – mit nur einer Plattform**

Eine erfolgreiche digitale Kundenkommunikation erfordert somit ein Umdenken: weg vom einzelnen Kanal, hin zu integrierten Plattformprozessen. Mit der neuen Generation der offenen Online-Plattform ITC PowerCommerce® erhalten

Stadtwerke und EVU nicht nur leistungsstarke Funktionen, sondern sie profitieren auch von:

- » **Medienbruchfreien Prozessen**
- » **Reduziertem Wartungs- und Anpassungsaufwand**
- » **Zukunftssicherheit bei neuen Kommunikationskanälen**
- » **Zentralisierter Sicherheits- und Schnittstellensteuerung**

Damit entwickelt sich der Einsatz der ITC PowerCommerce®-Plattform im Kundenservice zu einem klaren Wettbewerbsvorteil, effizient für das Unternehmen sowie komfortabel und flexibel in der Anwendung für die Kunden.

### Technische Highlights von ITC PowerCommerce®

- ✓ Zentrale Prozesslogik für Web, App, Chat & Voice
- ✓ Prozesssynchrones Frontend im Standard für App und Browser
- ✓ Single Point of Integration für alle Backendsysteme (ERP, Archiv, Adressvalidierung etc.)
- ✓ SSO & Identity Management für durchgängige Authentifizierung
- ✓ Orchestrierte Systemkommunikation anstatt Punkt-zu-Punkt-Verbindungen
- ✓ Einfache Erweiterbarkeit für künftige Kanäle und Funktionen
- ✓ KI-Funktionalitäten für Datenanalyse und Prozessbearbeitung mit ITC PowerCommerce®.AI
- ✓ Großes Partnerökosystem mit rund 100 Standard-Adaptoren für plattformübergreifende Integration von ERP, CRM, DMS, EDM uvm.

# KI-gestützte Lastgang-Analysen mit EnMS-Software der ITC AG

*Die Digitalisierung im Messwesen schreitet immer weiter voran. Seit 01.01.2025 ist der Einbau von intelligenten Messsystemen (iMSys) im Strommarkt verpflichtend. In der Wohnungswirtschaft sowie im Wärmemarkt wird eine Fernauslesung bzw. Ablesung via „drive-by“ bis Ende 2026 flächendeckend gefordert. Unterjährige Ablesewerte werden damit zunehmend verfügbar. Damit werden neue Möglichkeiten für die Ableitung von Effizienzmaßnahmen geschaffen, besonders im Gewerbe und den Kommunen. Dieses Thema greift die Energiemanagement-Software der ITC auf.*

*Auf der E-world 2025 wurde das aktuelle Release der ITC-Plattform, welches mit neuen Funktionen rund um die Datenanalyse aufwartet, präsentiert. Das Partnernetzwerk der ITC AG wurde zudem um neue Kooperationen erweitert, um gemeinsam den dynamischen Anforderungen im Energiemanagement zu begegnen.*

Die Energiemanagement-Software ITC PowerCommerce® EnMS hat sich bei vielen Anwendern verschiedener Branchen als ein universelles Werkzeug für Verwaltung, Auswertung und Überwachung von Energie- und Umweltdaten etabliert. Die Plattform wird seit circa 15 Jahren konsequent weiterentwickelt und erhält regelmäßig funktionale Erweiterungen.

## Einfache Anomalieerkennung

Mit dem letzten Release leitete das Produktmanagement eine neue Evolutionsstufe ein und folgt dem KI-Trend. Die ITC Energiemanagement-Plattform besitzt nun eine weitere Funktion für die automatische Auswertung von Lastgangdaten. Die Anwendung analysiert den individuellen Lastgang und ermittelt automatisch Anomalien der Grundlast, ohne weitere Angaben vom Anwender. „Bei der Analyse von Lastgängen wird immer noch entsprechendes Know-how für das ‚Lesen‘ der Profile benötigt, um daraus Maßnahmen abzuleiten.“ sagt



© ITC AG 2025 | Foto: © Vecteezy.com

Steve Pater, Senior Technical Consultant der ITC AG. „Wir sehen großes Potenzial darin, Messwerte KI-gestützt zu interpretieren. Besonders bei großen Datenmengen werden zwingend automatisierte Lösungen benötigt.“

## Starkes Partnernetzwerk

Neu im ITC-Partnernetzwerk sind Mako365, pixolus und E.ON One:

Um Messwerte aus iMSys einfacher im Energiemanagement zu integrieren, ist die ITC als Energieserviceanbieter (ESA) registriert. Messwerte aus iMSys können so im Auftrag des Anschlussnutzers bundesweit beim zuständigen Messstellenbetreiber durch ITC angefordert und direkt über die Marktkommunikation ausgetauscht werden. Ermöglicht wird es durch Kooperation mit Mako365, die mit MakoFlow eine Lösung für den standardisierten Datenaustausch in der Energiewirtschaft bereitstellt.

Im Rahmen der Kooperation der ITC mit pixolus, werden Kompetenzen beider Unternehmen gebündelt, um mobile Datenerfassung zu optimieren und nicht smarte Zähler für das Energiemanagement zu aktivieren. Mit Hilfe

innovativer pixolus-Technologie lassen sich Zählerstände mobil via App scannen und maschinenlesbar speichern. Unterstützt werden dabei nicht nur elektromechanische Zähler mit Rollenzählwerk, sondern auch mit digitaler Anzeige.

» *Wir sehen großes Potenzial darin, Messwerte KI-gestützt zu interpretieren*

E.ON One und ITC bieten im Rahmen ihrer Zusammenarbeit ganzheitliche Energiemanagementlösungen für Unternehmen aller Größenordnungen an. Beide Unternehmen stellen seit Jahren erfolgreich individuelle und cloudbasierte Energiemanagement-Software für Energieversorger zur Verfügung. Durch die Zusammenarbeit eröffnen sich neue Perspektiven: nun können Unternehmen jeglicher Größe angesprochen werden, um sie mit jeweils richtiger Software auszustatten. ■



## Cloud-Lösungen für Netzanschluss-, Installateur- und Netz-Service-Prozesse stark nachgefragt

**Um Netzgesellschaften die Bearbeitung von Anträgen für Netzanschlüsse und Erzeugungsanlagen sowie digitalen Serviceprozessen zu erleichtern, hat die ITC AG ihre Softwarelösung ITC PowerCommerce® Netz funktional erweitert.**

### Komfortables Anschlusswesen

Bereits seit dem 01.01.2024 verpflichtet die Niederspannungsanschlussverordnung (§§ 6, 19 NAV) alle Netzbetreiber, ein Online-Portal für Endkunden zur Verfügung zu stellen, welches die Antragstellung und Bearbeitung von Standard-Hausanschlüssen für Strom, Gas, Wasser und Fernwärme sowie Ladestationen und Wärmepumpen ermöglicht.

Ab dem 01.01.2025 traten neue gesetzliche Vorgaben (u.a. §8 Abs. 7 EEG, §14e Abs. 2 EnWG) in Kraft, welche die Bearbeitung von Netzanschlussbegehren vereinfachen sollen. Netzbetreiber sind nun dazu verpflichtet, Prozesse zum Anschlussbegehren von EEG-Anlagen, Speichern und Kälteanlagen sowie den Informationsaustausch zu digitalisieren.

Um Netzgesellschaften bei der Erfüllung dieser Anforderungen zu entlasten, bietet ITC die flexible Softwarelösung ITC PowerCommerce® Netz als cloud-basierte White-Label-Version oder On-Premise-Variante an. Die Software ist einfach integrierbar und passt sich an das individuelle Corporate Design der Netzgesellschaft an. Zudem lassen sich über die Standardschnittstellen und das universelle Adapter-Framework verschiedene Datenquellen einbinden und

Drittssysteme unkompliziert integrieren. „Besonders in den Jahren 2023/24 hatte wir eine stark gestiegene Nachfrage nach Portallösungen von Netzbetreibern erlebt, die durch gesetzliche Fristen zur Digitalisierung der Netzanschlussprozesse angetrieben wurde. Um diese effizient zu bedienen, setzt die ITC auf ein mandantenfähiges White-Label-Netzportal in der ITC-Cloud, damit gelingt das Onboarding von Netzbetreibern gesetzeskonform und innerhalb kürzester Zeit“, sagt Marc Litim, Leiter Vertrieb bei der ITC AG.

### Installateurportal implementiert

Ein weiterer Bereich der ITC-Netzportallösung sind integrierte Installateurprozesse, die sich an geprüfte und im Installateurverzeichnis aufgeführte Fachbetriebe richten. Installateure können im ITC PowerCommerce® Netz in eigener Nutzerrolle Prozesse, wie selbstständige Registrierung, Antragstellung für Kunden, Einblicke in Vorgänge/Status, Meldung der Inbetriebnahme etc., durchführen. Die Übergabe von begonnenen Antragsprozessen zwischen Antragsteller und Installateur ist ebenfalls möglich. Die Rolle des Installateurs ist ein wichtiger Bestandteil zur vollumfänglichen Abbildung des Anschlusswesens im ITC-Netzportal.

### Online-Serviceprozesse für Netzkunden

Seit dem 01.01.2025 müssen Netzbetreiber gemäß dem „Erneuerbare-Energien-Gesetz“ (EEG) für entsprechende Einspeiseanlagen ein Online-Portal für Endkunden zur Verfügung stellen. Ne-

ben allgemeinen Informationen zum Netzanschlussbegehren, müssen hier auch einzelne Schritte zur Bearbeitung sowie entstehende Kosten für den Netzanschluss veröffentlicht werden.

Im ITC PowerCommerce® Netz stehen zudem zahlreiche Self-Service-Funktionen zur Verfügung. Die modulare und sichere Portal-Plattform lässt sich als offenes System mit kundenspezifischen Prozessen erweitern. Dazu gehören u.a. Zählerstandserfassung, Änderung von Stammdaten, Verwaltung von Vertrags- und Bankdaten und Visualisierung der EEG-Anlagen. Alle Rechnungen sowie vertragsrelevanten Dokumente können jederzeit eingesehen, heruntergeladen und archiviert werden.

Weiterhin kann auch die verpflichtende Bereitstellung von monatlichen Verbrauchswerten für reine Netzanschlussnutzer (§61 Messtellenbetriebsgesetz) über ITC PowerCommerce® Netz zur Verfügung gestellt werden. Hierzu ist im ITC-Netzportal eine eigene Nutzerrolle inklusive speziellem Dashboard implementiert.

Über die offene Webservice-Infrastruktur können auch externe Lösungen wie Chatbots, Voicebots, Messenger-Dienste (z.B. Zählerstandsmeldung via WhatsApp), LoRaWAN-Systeme, Apps oder Gateways problemlos in das ITC-Netzportal integriert werden. Somit lassen sich auch Daten und Informationen aus externen Systemen ganz einfach in die Portalsoftware und die nachgelagerten Backendsysteme übertragen. ■



# CURSOR CRM & ITC-Netzbetreiberportal optimieren Nutzererlebnis bei e-netz Südhessen AG

© ITC AG 2025

**Digitale Innovation für noch besseren Kundenservice durch die Kombination aus CURSOR CRM und ITC-Netzbetreiberportal optimiert das Nutzererlebnis der e-netz Südhessen AG.**

**Die Digitalisierung beeinflusst zunehmend sämtliche Wirtschaftsbereiche und verändert grundlegend die Art und Weise, wie Unternehmen agieren, kommunizieren und ihre Kundenbeziehungen gestalten. Besonders in der Energiewirtschaft, einem Sektor mit kritischer Infrastruktur und damit verbundener hoher gesellschaftlicher Relevanz, führt die Digitalisierung zu tiefgreifenden Veränderungen. Die bisherigen Fortschritte im Projekt mit dem Verteilnetzbetreiber e-netz Südhessen unterstreichen, wie mit dem CRM-System „TINA“, entwickelt von der CURSOR Software AG, in Verbindung mit einem Kundenportal der ITC AG, die Potentiale digitaler Technologien maximal genutzt werden können. Dies erfolgt beispielsweise durch die Abbildung von Self-Service-Prozessen für Kundinnen und Kunden über ein Online-Portal.**

## Vereinfachte Prozesse und höhere Kundenzufriedenheit

Im Rahmen der Einführung von TINA wurde das Projekt in Zusammenarbeit mit dem Team der e-netz Südhessen und der ITC AG in fünf Teilprojekte unterteilt. Das schrittweise Vorgehen gewährleistet dabei einen strukturierten Ablauf und eine systematische Umsetzung der einzelnen Digitalisierungs-

schritte. Mit dem erfolgreichen Abschluss des dritten Teilprojekts wurde ein weiterer Schritt zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Vereinfachung komplexer Prozesse umgesetzt.

## Prozessoptimierung durch digitale Features

Das Teilprojekt verfolgte das Ziel, das bestehende Netzbetreiberportal abzulösen und durch eine moderne, zukunftsfähige Lösung zu ersetzen. Im Zuge dessen erfolgte eine funktionale Erweiterung in TINA, um den Austausch mit Kunden der e-netz Südhessen über eine Online-Plattform zu erleichtern und die Bearbeitung ihrer Anliegen zu vereinfachen.

Mit dem neuen Portal werden Prozesse deutlich effizienter gestaltet und folgende Funktionen werden dabei u.a. bereitgestellt:

- » Online-Zählerstandsmeldungen
- » Änderungen von Kundendaten (z. B. Bankverbindung oder Rechnungsadressen)
- » Online-Abruf von Rechnungen/ Einspeisevergütungen
- » Anmeldung von Erzeugungsanlagen und Einleitung von Betreiberwechseln
- » Kundenfreischaltung zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben

Darüber hinaus wurde ein Prozess für den digitalen Versand von Aufforderungen zur Zählerstandeingabe etabliert.

Mitarbeitende der e-netz Südhessen AG können Ableseaufforderungen somit ganz einfach in TINA generieren und diese den Kunden per E-Mail zusenden oder direkt im Kundenportal bereitstellen.

## Self-Service stärkt Kundenkontakt

Mit der Kombination aus TINA und dem Kundenportal der ITC AG erfüllt die e-netz Südhessen nicht nur alle gesetzlichen Anforderungen, sondern optimiert auch die Nutzererfahrung für ihre Kundinnen und Kunden. Die Self-Service-Möglichkeiten im Online-Portal verbessern die Customer Experience und reduzieren gleichzeitig den administrativen Aufwand für das Service-Team. Die direkte Verfügbarkeit von Echtzeit-Daten im CRM-System vereinfacht nachgelagerte Prozesse, wie die Abrechnungserstellung und optimiert eine Vielzahl von internen Abläufen im Unternehmen.

## Zukünftige Meilensteine

Die nächsten Projektschritte sind bereits in Vorbereitung. Es sind unter anderem folgende Maßnahmen geplant: die Einführung weiterer Funktionen für Bestandskunden sowie die Bereitstellung eines Installateur-Portals als ganzheitlichen Online-Kundenservice. ■

# Mit dem neuen Datenschutz-Modul stärkt Rechtskataster-Online das Compliance Management

Vorschriften unkompliziert auf Relevanz überprüfen und die Einhaltung dokumentieren



Der Cloud-Service „Rechtskataster-Online“ unterstützt Unternehmen gezielt bei der Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben mit einem eigenständigen Datenschutz-Modul. Das Tool hilft Unternehmen bereits seit Jahren bei der Identifikation und Dokumentation relevanter Rechtsvorschriften in den Bereichen Energie (ISO 50001), Umwelt (EMAS, ISO 14001) und Arbeitsschutz (ISO 45001).

Mit dem Datenschutz-Modul reagiert Rechtskataster-Online auf den wachsenden Bedarf nach effizientem und systematischem Datenschutz-Management bei Unternehmen. Dafür wurden circa 80 relevante Gesetze, Verordnungen und Richtlinien aus EU-, Bundes- und Landesrecht integriert. Darunter die EU-Datenschutzgrundverordnung, das Bundesdatenschutzgesetz, das Telekommunikationsgesetz sowie auf Landesebene alle Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetze.

Ergänzt wird die Software durch Vorschriften, die Aspekte der informationellen Selbstbestimmung betreffen, wie das Handelsgesetzbuch, das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb sowie das Geldwäschegesetz.

Die Lösung ermöglicht es Unternehmen sich einen umfassenden Überblick über alle relevanten Datenschutzerfordernisse zu verschaffen. Die Inhalte lassen sich individuell auf ihre Relevanz prüfen und gezielt in das unternehmenseigene Rechtskataster übernehmen. Die einzelnen Rechtsvorschriften können dabei von Nutzern kommentiert, bewertet, Zuständigkeiten in Bezug auf die Einhaltung festgelegt und die Ergebnisse der Konformitätsbewertung dokumentiert werden. Die Inhalte im Rechtskataster-Online werden durch Fachexperten kontinuierlich gepflegt und aktualisiert.

„Unternehmen mit bestehenden Energie-, Umwelt- oder Arbeitsschutzma-

agementsystemen können durch die Erweiterung um das Datenschutz-Modul auch datenschutzrechtliche Anforderungen direkt im bereits genutzten Rechtskataster abbilden. Zudem lassen sich unternehmensspezifische Vorschriften, beispielsweise aus dem Qualitätsmanagement, ergänzen. Dadurch wird Rechtskataster-Online zu einem zentralen, bereichsübergreifenden Compliance-Tool, welches sich flexibel im gesamten Unternehmen einsetzen lässt“, sagt Steve Pater, Senior Technical Consultant, bei der ITC AG.

Das Online-Tool unterstützt Unternehmen bei der Erstellung eines individuellen Rechtskatasters, welches alle relevanten Vorschriften zentral abbildet und durch Filterfunktionen sowie Fristenmanagement jederzeit einen klaren Überblick über deren Einhaltung bietet. Damit bildet es eine verlässliche Basis für Compliance und Rechtssicherheit im Unternehmen. ■

## Erstes Treffen des Beraternetzwerkes „Rechtskataster-Online“ bei der ITC AG

Rechtskataster-Expertise bundesweit vernetzt

Im Mittelpunkt des Treffens zwischen den Projektpartnern ITC AG und SR Managementberatung GmbH sowie den jeweiligen Fachberatern standen das Kennenlernen sowie der persönliche Austausch, die Standardisierung von Beratungsleistungen und Entwicklung einer gemeinsamen Wissensbasis.

Mit der Gründung des Expertennetzwerkes begegnen die Partner ITC AG und SR Managementberatung GmbH dem zunehmenden Beratungsbedarf

von Anwendern der Softwarelösung in Bezug auf die Erstellung und die Pflege individueller Rechtskataster. Einen wesentlichen Vorteil für Unternehmen bildet dabei die Möglichkeit, ab sofort deutschlandweit auf Spezialisten des Beraterpools zuzugreifen – zusätzlich zur Einführung und dem Betrieb der Softwarelösung „Rechtskataster-Online“. Eine fundierte Beratung durch Fachexperten in



den Bereichen Managementsysteme für Umwelt (ISO 14001), Energie (ISO 50001, EMAS), Arbeitssicherheit (ISO 45001) sowie beim Datenschutz wird somit ermöglicht. ■



## ITC AG vor Ort: persönlich & praxisnah

Der persönliche Austausch mit Kunden, Partnern und Interessenten ist uns besonders wichtig, deshalb sind wir auch 2025/26 für Sie auf zahlreichen Veranstaltungen unterwegs. Werfen Sie mit uns einen Blick auf die Highlights und erfahren Sie, auf welchen Events Sie uns demnächst treffen können.



Am **17.–19.09.2025** wird die ITC auf der **46. Schleppen-Anwendertagung der Energie- und Wasserwirtschaft** in **Hannover** vertreten sein. In praxisnahen Workshops informieren wir Sie über die aktuellen Entwicklungen im Bereich CS.IT:

- » neue Funktionalitäten im CS.IT Netzkundenportal
- » Rolle Installateur im Netzanschlussprozess
- » CS.IT als Datendrehscheibe für Voicebot, Webportal und App im Kundenservice

Auf dem **CURSOR CRM-Kongress** am **24.–25.09.2025** in **Marburg** steht Ihnen die ITC AG als Ansprechpartner zur Verfügung. Die Veranstaltung bietet mit Live-Pitches, praxisorientierten Panels und dem CRM-Marktplatz eine Plattform, um sich über aktuelle Produkte und Services im Kunden- und Geschäftsprozessmanagement zu informieren. Hier erhalten Sie Einblicke in:

- » ERP-Wechsel – Das Portal als stabiler Anker
- » Multi-Channel-Kundenservices via Internet & App
- » intelligentes Energiemanagement für alle Kundengruppen



Am **30.09.–01.10.2025** nimmt die ITC am **VKU-Stadtwerkekongress** in **Mainz** teil, dem zentralen Branchentreffen der Kommunalwirtschaft. Unter dem Leitmotiv „Verstehen. Verbinden. Vernetzen.“ freuen wir uns auf den Austausch zu:

- » aktuellen Herausforderungen
- » digitalen Lösungen
- » innovativen Perspektiven für die Energie- und Versorgungswirtschaft

Auf der **KOMMUNALE** vom **22.–23.10.2025** in **Nürnberg**, Deutschlands größter Fachmesse für Kommunalbedarf, präsentiert die ITC am **Stand 10-233**:

- » cloudbasierte Lösungen für das professionelle Energie- und Umweltmanagement in Kommunen und kommunalen Unternehmen zur Überwachung der Energieverbräuche & Steigerung der Energieeffizienz
- » ein Compliance-Tool für Management-Systeme „Rechtskataster-Online“ zur Gewährleistung von mehr Transparenz und Rechtssicherheit



Bei der **GO.DIGITAL** am **04.–05.11.2025** in **Leipzig** freut sich die ITC auf Austausch & Networking zu:

- » digitalen Lösungen & Innovationen für die Energie- und Versorgungswirtschaft
- » Best Practices und neue Impulse rund um Digitalisierung und Prozessoptimierung
- » smarten Vertriebslösungen



**ene't connect**

Bei der **ene't connect** in **Mönchengladbach** vom **05.–06.11.2025** ist die ITC mit aktuellen Themen für den Energievertrieb mit einem Stand vor Ort und informiert Sie über:

- » Multichannel-Portale, Apps für Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Energiemanagement
- » digitale Vertriebsstrategien

Dem akademischen Nachwuchs präsentiert sich die ITC AG am **11.11.2025** bei der **Messe „Karrierewege“** an der **HTW Dresden** mit ihrem Info-Stand. Auf einer der größten Jobmessen Dresdens wird die ITC AG wieder „Nett worken“ und sich mit den Talenten von morgen vernetzen.



Die ITC AG veranstaltet am **27. & 28.11.2025** die **ITC-Portaltage** im Internationalen Congress Center **Dresden** und freut sich auf Ihre Teilnahme. Unter dem Motto „Smarte Portale – im Web und als App“ erwartet Sie eine vielseitige Fachtagung mit praxisorientierten Erfahrungsberichten aus den Bereichen Kundengewinnung, Kundenbetreuung, Energieeffizienz und Digitalisierung. Die Agenda umfasst unter anderem folgende Themen:

- » Projekt-Highlights und aktuelle Weiterentwicklungen der ITC-Portalplattform
- » ITC-App für Groß- und Bündelkunden
- » Multi-Channel Experience: App, Chat, Portal und Voice – alles mit einer Plattform

Der ITC-Messestand auf der **E-world energy & water** in **Essen** bietet vom **10.–12.02.2026** zahlreichen Fachbesuchern die Gelegenheit zum Austausch zu Themen, wie:

- » Digitale Barrierefreiheit im Online-Kundenservice
- » EnMS-Lösungen nach aktuellen gesetzlichen Anforderungen & DIN EN ISO 50001
- » flexibler Customer Self-Service auf allen Kanälen: Portal, App & Voicebot



Am **25.03.2026** laden wir zum **Bundesfacharbeitskreis (BUFAK) „Kundenservice-Prozesse“** gemeinsam mit Schleppen SE bei der **ITC AG in Dresden** ein. Schwerpunkte und Lösungen aus der Online-Serviceplattform CS.IT werden vorgestellt und diskutiert, u.a.:

- » neue Richtlinien im Energiemanagement für Stadtwerke
- » Netzanschluss- und Installateurprozesse
- » neue Features & Weiterentwicklungen im CS.IT

Auf dem **BDEW Kongress**, dem größten Branchentreffen der Energiewirtschaft wird die ITC AG vom **10.–11.06.2026** in **Berlin** an ihrem Stand über zahlreiche Themen informieren, u.a.:

- » smarter Online-Kundenservice
- » flexible ITC-App und weitere aktuelle Themen der Energiebranche
- » aktuelle gesetzliche Anforderungen für Energieversorger





# Neuentwicklungen der ITC-Portalplattform



**Die Multichannel-Plattform ITC PowerCommerce® wird permanent weiterentwickelt. Das aktuelle Release bietet wieder zahlreiche Funktionserweiterungen und Verbesserungen, um die vielfältigen Anforderungen des Anwenderkreises bestmöglich abzubilden und eine optimale User Experience zu realisieren. Hier ein Kurzüberblick über ausgewählte neue Features:**

## Erweiterung der Rest-API im Data Exchange Layer

Die REST-API wurde erweitert, um die Integration und Anbindung von Voice- und Chat-Bots oder anderen Drittanbieter-Apps noch effizienter und flexibler zu gestalten. Ab sofort können Datensätze mehrerer Kunden gesammelt über einen technischen Benutzer abgefragt werden. Die automatisierte Verarbeitung großer Datenmengen wird dadurch erheblich vereinfacht. Zusätzlich können Kunden-, Vertrags- und Zählerinformationen jetzt auch per Batch-Verfahren abgerufen werden. Insbesondere bei der schnellen Verarbeitung umfangreicher Datenbestände, wie z.B. bei Bündelkunden oder Wohnungsgesellschaften, sorgt diese Funktion für eine spürbare Entlastung und reduziert den Aufwand bei der Systemintegration. Mit diesen Erweiterungen ergeben sich neue Einsatzmöglichkeiten für die API: sie kann beispielsweise als zentrale Datendrehscheibe zur Anbindung von CRM-Systemen oder anderen externen Anwendungen genutzt werden. Die REST-API wird damit zu einer noch leistungsstärkeren Schnittstelle für moderne Systemlandschaften mit hoher Skalierbarkeit.

## Technologie-Updates

### Zentrale Benutzerverwaltung mit Keycloak für Identitäts- und Zugriffsmanagement

Die interne Benutzer- und Zugriffsverwaltung wurde in die zentrale Identity-Management-Lösung „Keycloak“ überführt. Durch die Integration profitieren alle Anwender automatisch von modernen Sicherheitsstandards wie Zugangsdatenverwaltung, Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) und der nahtlosen Anbindung externer Identitätsanbieter (IdPs).

Die bestehende Benutzerbasis wird vollständig und automatisiert in das neue System migriert, sodass kein manueller Aufwand für Anwender oder Administratoren entsteht.

Keycloak bietet damit eine skalierbare, zukunftssichere und standardkonforme Plattform für das Identitäts- und Zugriffsmanagement.

### Optimierung der Serverarchitektur

Für eine schlankere, sicherere und zukunftsfähige Serverarchitektur wird der bisherige Applikationsserver WildFly sukzessive

durch den leichtgewichtigen Apache Tomcat ersetzt. Die Umstellung reduziert nicht nur die Systemanforderungen, sondern erhöht gleichzeitig die Betriebssicherheit. Die neue Lösung kommt bereits erfolgreich bei den ersten produktiven Kunden zum Einsatz.

## Erfüllung regulatorischer Vorgaben

### 24h-Lieferantenwechsel

Der gesetzlich geforderte 24-Stunden-Lieferantenwechsel wurde fristgerecht und erfolgreich umgesetzt. Durch optimierte Kundenwechselprozesse in ITC Portalen und ITC Apps wird ein schneller und reibungsloser Datenaustausch zwischen Versorgern, Netzbetreibern und Messstellenbetreibern ermöglicht und gewährleistet einen gesetzeskonformen sowie effizienten Online-Kundenservice für Energieversorger.

### Digitale Barrierefreiheit

Seit dem 28. Juni 2025 verpflichtet das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) Unternehmen dazu, digitale Dienstleistungen barrierefrei anzubieten. Die ITC AG bietet dazu ein auf der Konformitätsstufe AA der internationalen WCAG-Richtlinien basierendes Referenzlayout und unterstützt damit Energieversorger, ihren Online-Service barrierefrei umzusetzen. Technische Maßnahmen, wie optimierte HTML-Strukturen, durchgängige Tastaturbedienbarkeit und Screenreader-Kompatibilität sorgen zudem für eine nutzerfreundliche Ausführung. Im Rahmen konkreter Kundenprojekte werden dabei Prozesse wie Online-Rechnung, Zählerstandsmeldung oder Vertragsabschlüsse barrierefrei umgesetzt, angepasst an das jeweilige Corporate Design des Unternehmens.

## Weichenstellung für die digitale Zukunft

### Plattformweiterentwicklung mit Fokus auf Customizing, Cloud-Services und KI

Die Weiterentwicklung von ITC PowerCommerce® fokussiert sich auf ein noch flexibleres und modular aufgebautes System, das umfangreiche Customizing-Möglichkeiten bietet. Kunden und Partner können künftig noch besser, ohne tiefgreifende technische Eingriffe vornehmen zu müssen, eigenständige Anpassungen an einzelnen Prozessen oder dem Design vornehmen.

Gleichzeitig können einzelne Plattfordienste unkompliziert aus der ITC-Cloud bezogen und integriert werden, wie zum Beispiel Energiedatenauswertungen, Visualisierungen oder Self Service Prozesse. Ergänzend verbessern KI-basierte Funktionen mittels ITC PowerCommerce.AI die intelligente Nutzerführung oder Verbrauchsanalysen im Bereich des Energiemanagements.