

SMART ENERGY REVIEW

Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft



INHALT

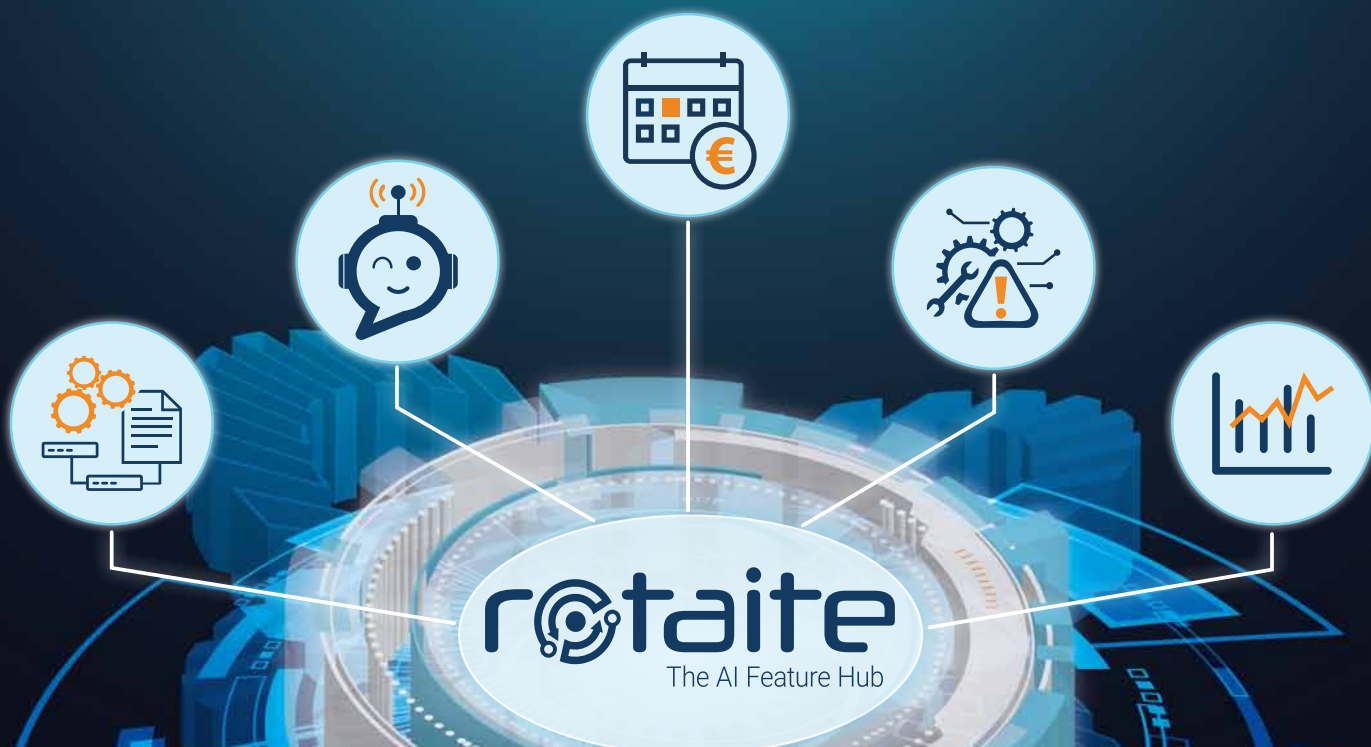
- 2 *ITC rotaite*: smarte KI-Lösungen für EVU
- 4 KI-gestützter Kundenservice für Stadtwerke
- 5 Individuelle Prozessanpassungen im Online-Service
- 6 INTERVIEW: André von Falkenburg
- 8 ITC PowerCommerce® Suite im SAP® Store
- 9 BUFAK 2026: Rückblick
- 10 ITC vor Ort: Ausblick 2026
- 12 Neuentwicklungen der ITC-Portalplattform

Smarter KI-Werkzeugkasten für die Energiewirtschaft verfügbar

Der KI Feature Hub bietet Versorgern den schnellen Einstieg ohne technische Komplexität

Seiten › 2-3





ITC AG stellt einen smarten KI-Werkzeugkasten für die Energiewirtschaft vor

Der neue KI Feature Hub bietet Stadtwerken und Energieversorgern sofort einsatzbereite KI-Services und nimmt dabei Anwendern die gesamte technische Komplexität ab.

Die ITC AG launcht mit ITC rotaite einen neuen KI Feature Hub speziell für die Energiebranche. Cloudbasierte KI-Funktionen stehen Stadtwerken, Energie- und Wasserversorgern sowie für den Bereich Energiemanagement direkt zur Verfügung und lassen sich einfach, sicher und praxisgerecht einsetzen.

Forschungsbasierte KI-Features entlasten Stadtwerke im Arbeitsalltag

Das Potenzial von künstlicher Intelligenz ist in der Energiewirtschaft bekannt, jedoch verhindern komplexe technische Anforderungen, Integrationsaufwand und gesetzliche Vorgaben häufig den produktiven Einsatz im Tagesgeschäft.

ITC rotaite nimmt Stadtwerken und Energieversorgern die gesamte technische Komplexität ab und sorgt mit sofort nutzbaren sowie modular kombinierbaren KI-Funktionen für spürbare Effizienzsteigerung im Arbeitsalltag:

- Entlastung im Kundenservice durch das Modul *Assistant Web*: Im Online-Portal, der ITC-App, im Callcenter und der

Sachbearbeitung sorgen intelligente Service-Features dafür, dass Anfragen schneller beantwortet und automatisch zugeordnet werden.

- Zeitersparnis für Mitarbeitende mit dem Feature *Assistant XT*: Routineaufgaben werden reduziert, manuelle Auswertungen minimiert und Anpassung von Prozessen per Prompt deutlich vereinfacht.
- Bessere Nutzung vorhandener Daten mit der *Insight Guard* Funktion: Vertrags-, Kunden-, Zähler- und Energiedaten werden verständlich aufbereitet und direkt nutzbar gemacht. Dadurch wird eine KI-basierte Überwachung sowie die automatisierte Auswertung von Mess- und Energiedaten inklusive verständlicher Erläuterungen speziell für Analyse- und Energiemanagement-Anwendungen ermöglicht.
- Schneller und risikofreier Einstieg: Datenschutz, Sicherheit und die Auswahl geeigneter KI-Funktionen sind immer gewährleistet.

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/yucelyilmaz
 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.

Damit wird Künstliche Intelligenz vom Zukunftstrend zum praktischen Werkzeug und entlastet spürbar die tägliche Arbeit in zentralen Bereichen der Energiewirtschaft.

Praxisorientierte KI-Forschung treibt Energiemanagement voran

Einen wesentlichen Bestandteil des KI Feature Hubs bilden eigene, spezialisierte KI-Module. Deren Grundlagen wurden im Rahmen eines gemeinsamen Forschungsprojekts mit dem Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen (IIS) untersucht und entwickelt. Diese sind gezielt auf komplexe Anwendungsfälle der Energiewirtschaft ausgelegt.

Ein Beispiel hierfür ist die KI-gestützte Anomalieerkennung im Energiemanagement (Modul *rotaite Insight Guard*), bei der große Mengen von Mess- und Verbrauchsdaten automatisch analysiert werden. Damit können Auffälligkeiten, Abweichungen oder potenzielle Störungen frühzeitig erkannt und verständlich aufbereitet werden.

„ITC *rotaite* vereint moderne KI-Modelle mit praxisbewährter Forschung. Damit stellen wir sicher, dass Künstliche Intelligenz nicht nur Informationen bereitstellt, sondern konkrete fachliche Herausforderungen der Energiewirtschaft zuverlässig löst.“, erklärt Stefan Adler, CTO der ITC AG.

Im Hintergrund setzt die Lösung auf vertrauenswürdige und konforme KI-Systeme, wie OpenAI, Google Gemini, Mistral, IVU.KIConnect, Perplexity oder lokale KI-Modelle. Während deren Auswahl, Betrieb und Steuerung zentral organisiert sind, bleibt die Nutzung für Anwender einfach und transparent. Stadtwerke erhalten somit flexiblen Zugang zu praxisnahen KI-Anwendungsfällen, die gezielt auf die Anforderungen der Energiewirtschaft zugeschnitten sind.

KI für die Energiewirtschaft: sicher, offen und sofort nutzbar

ITC *rotaite* ist ein offener, modularer KI Feature Hub, welcher Unternehmen der Energiebranche sofort einsatzbereite KI-Funktionen bietet, ganz ohne technische Komplexität. Offene Schnittstellen ermöglichen die einfache Anbindung bestehender Systeme und die flexible Ergänzung neuer KI-Features. Zusammen mit der freien Wahl des KI-Anbieters wird somit eine nachhaltige Basis für den zukünftigen Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Tagesgeschäft geschaffen.

„*rotaite* ist kein weiteres IT-System, sondern der einfachste Zugang zur KI für die Energiewirtschaft. KI-Funktionen werden so selbstverständlich nutzbar, wie klassische Software-Features“, erklärt Stefan Adler. ■

» www.rotaite.com

» *rotaite ist kein weiteres IT-System, sondern der einfachste Zugang zur KI für die Energiewirtschaft. KI-Funktionen werden so selbstverständlich nutzbar, wie klassische Software-Features*

Smarte Technologie im Hintergrund

ITC *rotaite* wird in der eigenen Cloud bereitgestellt und basiert auf einer offenen und gleichzeitig sicheren Systemarchitektur, die datenschutzkonform umgesetzt wird. Dabei werden personenbezogene Daten durch eine gezielte Anonymisierung wirksam geschützt.

Der KI Feature Hub fügt sich zudem nahtlos in die bestehende Systemlandschaft von Stadtwerken ein, von der Abrechnung, dem Kundenportal, der App über das Energiemanagement bis hin zu ERP- und CRM-Systemen. Grundlage dafür ist die bewährte ITC-Softwarearchitektur, die mit rund 100 verfügbaren Integrations-Adaptoren bereits heute die Anbindung der gängigen Systeme in der Energiewirtschaft ermöglicht. Dadurch kann der Hub vorhandene Daten direkt nutzen und KI-Funktionen ohne aufwendige Schnittstellenprojekte bereitstellen. Bestehende IT-Investitionen bleiben dabei erhalten, während neue KI-Features schnell und flexibel verfügbar sind. Die zugrundeliegende kosteneffiziente, modulare Softwarearchitektur ist dabei jederzeit erweiterbar.

Künstliche Intelligenz für die Energiewirtschaft: sicher, offen und sofort nutzbar

- ✓ **Modular & kosteneffizient:** KI-Features flexibel kombinier- und erweiterbar
- ✓ **Freie LLM-Wahl:** z. B. OpenAI, Google Gemini, Mistral, IVU. KIConnect, Perplexity oder lokale Modelle
- ✓ **Sicherer Betrieb:** ITC-Cloud mit Hosting in Hochsicherheits-Rechenzentren in Deutschland
- ✓ **Datenschutzkonform:** Anonymisierung personenbezogener Daten ist inklusive
- ✓ **Bewährte Integration:** ITC-Architektur mit ca. 100 Integrationsadaptern
- ✓ **Offene Schnittstellen:** PowerCommerce RestAPI, z. B. für Kunden-, Vertrags- und Zählerdaten sowie Messwerte aus dem EnMS
- ✓ **Nahtlos anschlussfähig:** Integration in Abrechnung, Kundenportal sowie ERP- und CRM-Systeme
- ✓ **Praxisnah im Service:** moderne KI-Funktionen für den Online-Kundenservice



©Stockphoto.com/Alena Butusova | ITC-AG 2026

KI-gestützter Kundenservice für Stadtwerke – 24/7 verfügbar

Der *rotaite Assistant Web* ist der KI-basierte Serviceassistent der ITC AG für Energie- und Wasserversorger

Als modulare und flexibel erweiterbare Komponente des KI Feature Hubs ITC *rotaite* unterstützt der KI-Assistent Anwender rund um die Uhr bei zentralen Serviceanliegen. Gleichzeitig entlastet er spürbar den Kundenservice, senkt Prozesskosten und steigert nachhaltig die Customer Experience.

Mit dem *rotaite Assistant Web* erhalten Stadtwerke einen leistungsfähigen und zugleich äußerst wirtschaftlichen, KI-gestützten Serviceassistenten, der sich nahtlos in bestehende Online-Kundenportale oder Websites integrieren lässt. Dank des minimalen Integrations- und Trainingsaufwands ist das Feature sofort einsatzbereit – eine Investition, die sich durch die proaktive Entlastung des Kundenservices unmittelbar rentiert. Das Modul lässt sich über eine zentrale Datendrehscheibe nahtlos in die bestehende Systemlandschaft integrieren, vom Kundenportal und der Website bis hin zu ERP- und CRM-Systemen.

Digitale Soforthilfe für Ihre Kunden

Der KI-Assistent unterstützt die Kunden von Energieversorgern bei allen häufigen Serviceanliegen – schnell, verständlich und rund um die Uhr:

- beantwortet FAQs zu Öffnungszeiten, Tarifen und Abschlägen, nimmt Störungsmeldungen entgegen und gibt klare Hinweise zum richtigen Verhalten, z.B. bei Gasgeruch
- Informationen zu E-Mobilität, Ladesäulen sowie PV-Wetterdaten inklusive KI-basierte Ertragsprognosen für PV-Anlagen stellt er zuverlässig bereit
- übernimmt zentrale Aufgaben der täglichen Kundenkommunikation: hilft beim Auffinden von Dokumenten und Formularen, unterstützt bei Anmelde- oder Passwortproblemen, ermöglicht Statusabfragen und Terminvereinbarungen und leitet Anliegen strukturiert weiter
- verständliche Erläuterungen zu Anpassungen bei Abschlägen sowie Tarifen und Preisen ebenso wie Antworten auf Spezial- und Verständnisfragen, beispielsweise zum Gartenwasserzähler, liefert der Serviceassistent im Sekundentakt

Damit übernimmt der *rotaite Assistant* genau die Themen, die im Tagesgeschäft besonders viele Kapazitäten binden und schafft Freiräume für die persönliche Betreuung komplexer Anliegen.

Ein besonderes Merkmal des *rotaite Assistant Web* ist die Mehrsprachigkeit (u.a. verfügbar in Arabisch, Russisch oder Türkisch), die den Zugang zu Serviceleistungen vereinfacht und die Inklusivität des Stadtwerks auch im Bereich der Kundenkommunikation stärkt.

Entlastung 24/7 für Ihr Kundenservice-Team

Der *rotaite Assistant Web* sorgt für mehr Effizienz im Kundenservice der Stadtwerke:

- Nutzung des Serviceassistenten im Online-Kundenportal ohne Anmeldung möglich
- 24/7 für Stadtwerkskunden verfügbar
- schnelle Antworten & kurze Wartezeiten steigern die Kundenzufriedenheit
- spürbare Entlastung des Kundenservice-Teams
- automatisierte Bearbeitung von wiederkehrenden Routineanfragen
- Fokus der Kundenservice-Mitarbeitenden auf komplexe und individuelle Anliegen
- reduzierter Bedarf an zusätzlichem Servicepersonal
- langfristige Kosteneinsparungen

Als moderne „KI-Visitenkarte“ der Energieversorger verbindet der *rotaite Assistant Web* Innovationskraft mit Kundenorientierung. Durch die Automatisierung zentraler Serviceprozesse werden Abläufe effizienter gestaltet, Prozesskosten signifikant reduziert und nachhaltiger Mehrwert für Stadtwerke und deren Kunden geschaffen. ■

» www.rotaite.com

Konfigurieren statt Programmieren: Individuelle Prozessanpassungen im Online-Service – ohne IT-Kenntnisse

ITC AG präsentiert mit PowerCommerce® XT eine neue Lösung für die Energiewirtschaft, mit der Prozesse, Datenflüsse und Designs in Kundenportal und App individuell angepasst werden können. Der hybride Ansatz erlaubt eine schrittweise Einführung parallel zum bestehenden System und unterstützt Stadtwerke dabei, fachliche sowie regulatorische Anforderungen schneller umzusetzen. Vielfältige Standardprozesse und die Möglichkeit, neue Funktionen selbst anzupassen, bieten zusätzliche Flexibilität.

Die Anforderungen an den digitalen Self-Service in Kundenportalen und Apps in der Energiewirtschaft wachsen stetig. Versorger müssen immer mehr gesetzliche Vorgaben erfüllen, gleichzeitig individuelle Kundenwünsche berücksichtigen und dadurch zahlreiche Projekte parallel umsetzen. Dabei stehen Projektarbeit, notwendige Anpassungen, technologische Weiterentwicklungen und der laufende Systembetrieb immer stärker im Wettbewerb um begrenzte Ressourcen.

Mit ITC PowerCommerce® XT reagiert die ITC AG auf diese Entwicklung und stellt eine neue, flexible Lösung für den Online-Kundenservice bereit. Damit lassen sich Anpassungen und Weiterentwicklungen schneller und einfacher umsetzen, ohne den laufenden Betrieb zu beeinträchtigen.

Customizing für maximale Flexibilität

Ein Kernmerkmal der Lösung ist die selbständige, individuelle Anpassung des Kundenportals durch die Nutzer: Prozesse werden konfiguriert, Designs angepasst, Schnittstellen angebunden und Datenstrukturen erweitert, ohne Programmierung oder Eingriffe in bestehende Systeme. Funktionen für Datenimporte und -exporte sowie für Auswertungen unterstützen dabei, fachliche und gesetzliche Anforderungen schnell und zuverlässig umzusetzen. „Mit der neuen Lösung schaffen wir eine technologische Grundlage, die es EVU ermöglicht, ihr Online-Portal eigenständig zu erweitern sowie zu individualisieren, um noch flexibler und wettbewerbsfähiger zu sein“, betont André von Falkenburg, Vorstand der ITC AG.

Hybride Systeme für langfristige Zukunftssicherheit

Die neue Lösung baut direkt auf der offenen und bewährten Architektur von ITC PowerCommerce® 5 auf. Für Bestandskunden bedeutet dies, dass weder ein Wechsel auf eine neue Plattform noch eine Ablösung der vorhandenen Systeme erforderlich ist. Stattdessen werden vorhandene Lösungen gezielt und nahtlos erweitert.

Neue Funktionen und Abläufe werden zunächst direkt in bestehende Kundenportale integriert und können parallel zum laufenden Betrieb genutzt werden. Dank der modularen und stabilen Schnittstellen kann die Lösung schrittweise um flexible Datenstrukturen und zusätzliche Services erweitert werden, ohne Unterbrechungen oder aufwendige Migrations-

projekte. Die Integration moderner KI-Technologien bietet zusätzlichen Mehrwert: Anpassungen, Individualisierungen und Erweiterungen lassen sich wesentlich schneller umsetzen – damit wird das Customizing effizienter, präziser und zukunftsicherer. Das hybride Konzept sichert zudem die Investitionen, erhöht die Flexibilität und bildet eine stabile Grundlage für zukünftige Anforderungen.

Zahlreiche Vorteile für Anwender

Versorger erhalten mit der neuen Lösung Zugriff auf eine Vielzahl von Standardprozessen, darunter Preisrechner, Anmelde- und Umzugsstrecken, Online-Rechnungen oder Verbrauchsanalysen. Außerdem lassen sich neue Funktionen, wie Landingpages, Cross-Selling-Angebote oder die Anbindung von Online-Shops eigenständig hinzufügen. Bestehende Funktionen können zudem flexibel angepasst werden, beispielsweise durch Designänderungen, erweiterte Datenabfragen oder die Integration zusätzlicher Drittsysteme. Vorschaufunktionen im Testsystem sowie Transportmechanismen zwischen Systeminstanzen unterstützen die zügige Implementierung.



Darüber hinaus bietet ITC PowerCommerce® XT:

- Zugriff auf Benutzer- und Kundendaten über die REST API
- Nutzung der bewährten ITC PowerCommerce®-Plattform
- Einbindung eigener Mitarbeiter oder externer Dienstleister in die Prozessumsetzung
- Hohe Autonomie bei der Gestaltung und Weiterentwicklung des Online-Services

Die neue Lösung stellt Energieversorgern eine flexible und zukunftssichere Grundlage für ihren Online-Self-Service zur Verfügung. Sie entlastet sowohl die IT als auch die Fachabteilungen und ermöglicht es, bestehende Systemlandschaften schrittweise weiterzuentwickeln. So lassen sich wachsende Anforderungen an Schnelligkeit, Flexibilität und individuelle Kundenansprache effizient erfüllen. ■

KI als Wettbewerbsvorteil für Stadtwerke

Wie kleine und mittlere Versorger mit ITC rotaito technologisch auf dem neuesten Stand bleiben und effizienter werden



Foto: ITC AG, 2026

Künstliche Intelligenz entwickelt sich für kleine und mittlere Stadtwerke zunehmend vom Zukunftsthema zum konkreten Erfolgsfaktor. Sie hilft, Prozesse effizienter zu gestalten, knappe personelle Ressourcen gezielter einzusetzen und den Kundenservice spürbar zu verbessern.

Im folgenden Interview mit der Redaktion des Smart Energy Review erläutert André von Falkenburg, Vorstand der ITC AG, warum KI gerade für kommunale Unternehmen strategisch relevant ist, welche Anwendungsfälle schnell messbaren Nutzen schaffen und wie der innovative KI Feature Hub ITC rotaito einen praxisnahen Einstieg ermöglicht.

Warum ist KI das Werkzeug mit dem Energieversorger technologisch wettbewerbsfähig bleiben?

André von Falkenburg: Insbesondere kleine und mittlere Stadtwerke stehen vor der anspruchsvollen Aufgabe, steigende Kundenerwartungen, zunehmende Prozesskomplexität und wachsenden Effizienzdruck trotz begrenzter personeller und finanzieller Ressourcen erfolgreich zu bewältigen. An dieser Stelle kann Künstliche Intelligenz einen maßgeblichen Mehrwert bieten: Denn sie ist nicht nur ein Hilfsmittel, sondern ein äußerst effektives Instrument, um Prozesse zu beschleunigen, klarer zu strukturieren und wirtschaftlicher zu gestalten. KI unterstützt dabei, Informationen zügiger auszuwerten, wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und Mitarbeitende im Tagesgeschäft gezielt zu entlasten. So entstehen Freiräume für die Aufgaben, bei denen persönliche Beratung, fachliche

Expertise und Kundennähe den größten Mehrwert generieren. Aus unserer Sicht bietet KI gerade für kleinere und mittlere Versorger eine große Chance: Sie ermöglicht es, technologisch auf dem neuesten Stand zu bleiben, Prozesse gezielt zu modernisieren und sich im Wettbewerb erfolgreich zu behaupten, ohne eigene KI-Kompetenzteams aufbauen zu müssen.

In welchen Bereichen sehen Versorger den größten Handlungsbedarf beim Einsatz von KI?

André von Falkenburg: Der größte Handlungsbedarf besteht derzeit vor allem in Bereichen, in denen viele Anfragen, Daten und Prozesse zusammenlaufen. Dazu zählen sowohl der Kundenservice als auch die interne Sachbearbeitung, insbesondere im Umgang mit Informationen aus verschiedenen Systemen. Während die Arbeitslast in vielen EVU durch die parallele Bearbeitung zahlreicher Vorgänge steigt, nehmen die Anforderungen an Reaktionsgeschwindigkeit und Servicequalität weiter zu. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass die eigentliche Herausforderung oft weniger in der KI-Technologie selbst liegt, sondern vielmehr in der Verfügbarkeit und Qualität der Daten aus angebundenen Drittsystemen.

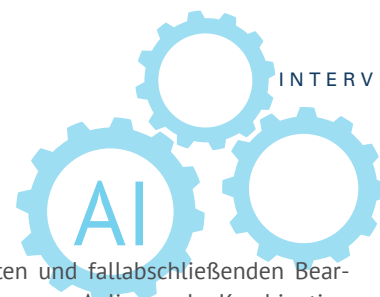
Genau hier setzt die ITC AG an: als zentrale Anlaufstelle, Berater und Implementierungspartner für integrierte KI-Anwendungen. Gemeinsam mit den jeweiligen Herstellern schaffen wir die technischen Voraussetzungen, damit die Potenziale von KI in der Praxis tatsächlich genutzt werden können.

Welchen Mehrwert bietet der zielgerichtete und praxisnahe Einsatz von KI für Endkunden?

André von Falkenburg: Der größte Mehrwert für Endkunden liegt in einer spürbar verbesserten Serviceerfahrung. Standardanfragen lassen sich schneller beantworten, Informationen sind leichter zugänglich und viele Anliegen können ohne lange Wartezeiten direkt digital gelöst werden. Dazu zählen beispielsweise Anfragen zu Tarifen, Abschlägen und Verträgen sowie Self-Services im Kundenportal. Gleichzeitig steigert KI nicht nur die Geschwindigkeit, sondern auch die Qualität der Interaktion. Werden Routineanfragen automatisiert oder teilautomatisiert bearbeitet, gewinnen Service-Teams mehr Zeit für individuelle und beratungsintensive Anliegen. Dies führt zu einer spürbaren Entlastung auf beiden Seiten: Kunden erhalten ihre Antworten viel schneller, während Mitarbeitende sich stärker auf komplexe Fälle konzentrieren können. Das Ergebnis ist eine moderne Customer Experience: digital und komfortabel, aber dennoch persönlich.

Welches Problem löst ein Stadtwerk mit KI-Einführung zuerst und wie schnell sind messbare Ergebnisse sichtbar?

André von Falkenburg: Wir empfehlen, mit klar abgegrenzten und praxisnahen Anwendungsfällen zu starten. Das kann beispielsweise ein Chatbot als Web-Assistent sein oder eine spezifische Anwendung wie die Anomalieerkennung von Messwerten im Energiemanagement. Der Vorteil dieses Vorgehens liegt



darin, dass man sich gezielt auf eine konkrete Optimierung konzentrieren kann, anstatt mehrere Themen parallel anzugehen.

Gleichzeitig lassen sich die erzielten Ergebnisse sehr schnell und messbar nachvollziehen. In der Praxis zeigt sich, dass die Anzahl eingehender Kundenanfragen deutlich sinkt, sobald ein Web-Assistent auf der Website verfügbar ist. Häufige Anliegen können so schnell und bequem beantwortet werden, ganz ohne Suchaufwand oder langer Wartezeiten.

Was ist ITC rotaite und welchen konkreten Nutzen bietet die Lösung für Stadtwerke und kommunale Unternehmen?

André von Falkenburg: ITC rotaite ist ein Feature Hub, der verschiedene KI-Module bündelt, von denen einige auf Grundlagen basieren, die im Rahmen eines Forschungsprojekts gemeinsam mit einem führenden Forschungsinstitut entwickelt wurden. Für uns hat der Praxisbezug dabei oberste Priorität. Die Lösungen sind gezielt darauf ausgelegt, sowohl komplexe als auch einfachere Anwendungsfälle in der Energiewirtschaft und Industrie effizient zu unterstützen. Gleichzeitig profitieren unsere Kunden von einem bereits umfangreichen Funktionsspektrum des ITC rotaite Feature Hubs, den wir gezielt weiterentwickeln und sofort einsetzen können. In Kombination mit unseren zahlreichen Adaptern zu führenden energiewirtschaftlichen Systemen eröffnen sich vielfältige Potenziale sowohl zur Verbesserung des Kundenerlebnisses als auch zur effizienteren internen Bearbeitung von Geschäftsvorfällen.

In welchen Bereichen können Stadtwerke durch den Einsatz vom KI Feature Hub die größten Einsparpotenziale realisieren?

André von Falkenburg: Die größten Einsparpotenziale für Stadtwerke liegen dort, wo Ressourcen gezielt entlastet und für wertschöpfende Aufgaben eingesetzt werden können, sowohl im Kundenservice als auch in der Sachbearbeitung. Im Kundenservice entlastet die automatisierte Bearbeitung von Standardanfragen das Personal und verkürzt die Reaktionszeiten für Kunden. In der Sachbearbeitung unterstützen KI-basierte Entscheidungsvorlagen

dabei, aufwändige Datenrecherchen zu beschleunigen. Zudem lassen sich bestimmte Vorgänge vollständig automatisiert und fallabschließend bearbeiten. Im Energiemanagement liegt der Fokus auf dem Mehrwert für die Endkunden: KI-gestützte Analysen und Optimierungen bieten hier ein erhebliches Potenzial zur effizienten Verbrauchssteuerung. Das verbessert nicht nur die Wirtschaftlichkeit auf der Kundenseite, sondern stärkt gleichzeitig die langfristige Kundenbindung an das Stadtwerk.

Wie lässt sich ITC rotaite in bestehende Systemlandschaften integrieren?

André von Falkenburg: ITC rotaite ist als SaaS-Lösung konzipiert und lässt sich über etablierte Schnittstellen nahtlos in bestehende Systemlandschaften integrieren. Die Kommunikation mit führenden energiewirtschaftlichen Systemen erfolgt dabei standardisiert und flexibel. Die Einbindung kann auf zwei Wegen erfolgen: Zum einen über Assistenten, die den Mitarbeitenden der Stadtwerke direkt für die Interaktion zur Verfügung stehen, zum anderen über APIs, die eine tiefere, funktionale Integration in bestehende Prozesse und Anwendungen ermöglichen.

Wie funktioniert der rotaite Assistent Web als Modul des KI Feature Hubs und welche Alleinstellungsmerkmale zeichnen ihn aus?

André von Falkenburg: Der rotaite Assistent Web ist ein Einstiegsmodul in die Welt der ITC rotaite Features und bildet einen KI-gestützten Chatbot, der auf Websites und in Kundenportalen eingesetzt wird. Er ermöglicht die Interaktion in natürlicher Sprache und führt Nutzer gezielt zu den gewünschten Informationen oder Funktionen. Die Lösung ist zudem mehrsprachig und rund um die Uhr verfügbar. Sie greift sowohl auf zentrale Unternehmensinformationen als auch auf weiterführende Services zu, um zur Navigation in Kundenportalen oder zu Funktionen, wie einem Produktrechner, zu gelangen.

Ein besonderer Vorteil des rotaite Assistent Web ist seine schnelle Einsatzbereitschaft. Gleichzeitig lässt sich die Lösung schrittweise erweitern, beispielsweise um Funktionen zur automa-

tisierten und fallabschließenden Bearbeitung von Anliegen. In Kombination mit der Middleware von ITC PowerCommerce® können somit durchgängige, automatisierte Prozesse realisiert werden.

Wie stellen Sie sicher, dass sensible Kunden- oder Netzdaten nicht in Trainingsmodelle externer Anbieter gelangen?

André von Falkenburg: Das Thema Datenschutz und Datensicherheit hat bei uns höchste Priorität. Durch die Plattformunabhängigkeit von ITC rotaite verfolgen wir hier zwei Ansätze: Zum einen können unsere Kunden eine eigene KI-Plattform betreiben oder eine private Instanz eines KI-Anbieters nutzen. In diesem Fall verbleiben sämtliche Nutzerdaten vollständig in der eigenen Infrastruktur, sodass kein Datenabfluss an externe Anbieter erfolgt.

Alternativ kann auch ein öffentliches KI-Modell eingesetzt werden. Hierfür nutzen wir ein speziell entwickeltes Anonymisierungsverfahren: Personenbezogene Daten werden vor der Verarbeitung durch die KI anonymisiert und erst im Anschluss wieder angereichert. Auf diese Weise bleibt die Qualität der Ergebnisse erhalten, während gleichzeitig sensible Daten geschützt und nicht extern verarbeitet werden.

Welche Weiterentwicklungen sind für ITC rotaite in den kommenden Jahren geplant?

André von Falkenburg: Neben zahlreichen bereits identifizierten Ideen für neue KI-Module entstehen kontinuierlich weitere Anwendungsfelder.

Um dieses Potenzial gezielt zu erschließen, haben wir ein eigenes KI-Kompetenzteam aufgebaut, welches sich intensiv mit der Entwicklung und Integration neuer Lösungen beschäftigt.

Aktuell arbeiten wir u.a. an Modulen für den Kundenservice, wie den Assistenzsystemen mit Entscheidungshilfen für Serviceagenten. Darüber hinaus entwickeln wir Lösungen im Bereich Datenanalyse (z.B. Optimierung von Lastverschiebungen) sowie in der Produktentwicklung (z.B. Prompt-basiertes Customizing von Prozessen in Kundenportalen und Apps). ■

Neueste Generation der ITC PowerCommerce® Suite der ITC AG im SAP® Store verfügbar



Grafik: ITC AG 2025 | Hintergrund: Tabler, kipa/peter-freepik.com

Durch die Integration in die SAP Business Technology Platform (SAP BTP) und SAP S/4HANA stellt die ITC PowerCommerce® Suite der ITC AG Energieversorgern, Stadtwerken, Netzbetreibern und Messstellenbetreibern eine zentrale digitale Plattform für Multichannel-Kommunikation, Prozessautomatisierung und ein optimiertes Kundenerlebnis bereit.

Die aktuelle Version der Multichannel-Plattform ITC Power Commerce Suite® ist ab sofort im SAP® Store, dem Online-Marktplatz für Angebote von SAP und SAP-Partnern, erhältlich. Die Lösung ist vollständig in die SAP Business Technology Platform (SAP BTP) und SAP S/4HANA integriert und unterstützt Energieunternehmen dabei, digitale Prozesse zu optimieren, Kundeninteraktionen zu modernisieren und die Servicequalität nachhaltig zu steigern.

„Mit der Verfügbarkeit im SAP® Store und der Integration in SAP S/4HANA bieten wir Energieversorgern eine Plattform, die Kundennähe, Automatisierung und moderne Cloud-Technologien kombiniert,“ erklärt André von Falkenburg, Vorstand der ITC AG.

Mehr Effizienz durch optimierten Online-Service für Energieversorger und Stadtwerke

Die ITC PowerCommerce® Suite ist die zentrale Digitalplattform im Online-Kundenservice für Energieversorger, Stadtwerke, Netzbetreiber und Messstellenbetreiber. Sie vereint

Kundenportale und Apps mit Self-Service-Funktionen, digitalem Vertrieb und Kommunikationslösungen in einer skalierbaren Cloud-Architektur. Unternehmen profitieren von automatisierten Prozessen, reduziertem Serviceaufwand und einer intuitiven Nutzererfahrung.

Zu den wichtigsten Neuerungen der aktuellen Version gehören unter anderem:

- KI-gestützte Assistenten für automatisierte Kundenkommunikation
- Intelligentes Energiemanagement mit Smart-Meter-Integration
- Neue ITC PowerCommerce® App für komfortable mobile Nutzung
- Optimierte Multichannel-Funktionen für Kundenservice, Vertrieb und Self-Service
- Nahtlose Integration in SAP S/4HANA für medienbruchfreie End-to-End-Prozesse

Die ITC PowerCommerce® Suite nutzt die SAP Business Technology Platform (SAP BTP) sowie SAP-BTP-Dienste, um Integration, flexible Erweiterbarkeit und Datenanalysen zu ermöglichen. ■

Der SAP® Store unter store.sap.com bietet ein vereinfachtes und vernetztes digitales Kundenerlebnis zum Finden, Testen, Kaufen und Erneuern von mehr als 2.300 Lösungen von SAP und SAP-Partnern. Hier finden Kunden die SAP-Lösungen und von SAP validierte Lösungen, die sie für das Wachstum ihres Unternehmens benötigen. Für jeden Kauf, der über den SAP® Store erfolgt, wird seitens SAP ein Baum gepflanzt.

Die ITC AG ist SAP Build Partner und entwickelt seit über 20 Jahren Lösungen für Versorger, welche die Produktfunktionen von SAP ergänzen und erweitern.

© ITC Internet-Trade-Center AG 2025. Alle Rechte vorbehalten.

Das Copyright für alle veröffentlichten Inhalte, insbesondere von Texten, bleibt allein beim Autor bzw. beim Rechteinhaber.

SAP und andere SAP-Produkte und -Services, die in diesem Dokument erwähnt werden, sowie deren Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland und anderen Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.sap.com/copyright>. Alle anderen erwähnten Produkt- und Servicennamen sind Marken der jeweiligen Unternehmen.

Smarte KI-Anwendungen im Fokus beim Bundesfacharbeitskreis Kundenservice-Prozesse



Der 12. Bundesfacharbeitskreis (BUFAK) „Kundenservice-Prozesse 2026“ versammelte erneut zahlreiche Anwender des Online-Kundenportals CS.IT in Dresden. Der Fokus lag auf dem Austausch von Praxiserfahrungen, aktuellen Neu- und Weiterentwicklungen im Bereich Kundenserviceprozesse sowie auf der persönlichen Kontaktpflege. Die Agenda umfasste zudem Themen wie smarte KI-Web-Assistenten und Bots für den Online-Self-Service mit ITC rotaite, den technologischen Wandel mit CS.IT XT sowie KI-gestützte Analysen im Energiemanagement.

Neue Features und Weiterentwicklungen im CS.IT

Im Bereich CS.IT wurden erneut zahlreiche Neuentwicklungen und Funktionen vorgestellt, sowohl für das Cockpit Classic als auch Cockpit Professional. Dazu zählen unter anderem die Erweiterung des Installateurportals um Inbetriebsetzung/-Fertigmeldungsprozesse für Strom, Gas und Wasser, eine neue Variante der Vertragsanschlussstrecke, die vollständige Integration des EMS in das CS.IT sowie die Anbindung intelligenter KI-Assistenten *rotaite Assistant Web* sowie *rotaite Assistant Customer* als Teil des KI Feature Hubs *ITC rotaite*.

Optimiertes Serviceerlebnis und höhere Kundenzufriedenheit mit dem smarten KI-Assistent

Für Energieversorger und Stadtwerke bietet der vorgestellte *rotaite Assistant Web* als Teil des flexiblen KI Feature Hubs *ITC rotaite* eine einfache Möglichkeit, den Kundenservice zu verbessern. Der webbasierte KI-Chatbot lässt sich ohne Login oder aufwendige Integration schnell in Websites oder Kundenportale

einbinden und beantwortet Standardanfragen rund um die Uhr zuverlässig. Geführte Self-Service-Dialoge strukturieren die Kundenanliegen, reduzieren Rückfragen und liefern Antworten sofort, ganz ohne Warteschleife. Dies verbessert das Serviceerlebnis, insbesondere in Spitzenzeiten. Gleichzeitig entlastet die Lösung die Service-Teams, indem Routineanfragen automatisiert bearbeitet werden und mehr Zeit für komplexe Fälle bleibt – für mehr Effizienz, Planbarkeit und Kundenzufriedenheit.

KI-Features erleichtern das Energiemanagement

Der Vortrag „KI-gestützte Analysen im Energiemanagement“ beleuchtete zunächst den gesetzlichen Hintergrund und zeigte auf, warum Energiemanagementsysteme beispielsweise gemäß ISO 50001 auch für Energieversorger verpflichtend sein können. Gleichzeitig bietet der regulatorische Rahmen vielfältige Möglichkeiten, um im B2B-Bereich mit Energiedienstleistungen neue Business Cases zu erschließen. Anhand konkreter Praxisbeispiele, wie der Grundlastüberwachung oder Optimierungschecks wurde deutlich, wie KI-basierte Tools Analyse- und Monitoringprozesse effizienter

gestalten und dadurch den Aufwand für Endanwender und Energiedienstleister reduzieren können.

Self-Service-Customizing für maximale Flexibilität

Anschließend wurde die neue, flexible Lösung PowerCommerce® XT für den Online-Kundenservice in der Energiewirtschaft vorgestellt. Sie ermöglicht es, Prozesse, Datenflüsse und Designs im Kundenportal sowie in der App individuell anzupassen. Der hybride Ansatz unterstützt eine schrittweise Einführung parallel zum bestehenden System und erleichtert Stadtwerken die schnelle Umsetzung fachlicher und regulatorischer Anforderungen. „Mit dem neuen Customizing-Tool können Energieversorger ihr Kundenportal eigenständig weiterentwickeln und steigende Vorgaben flexibel sowie ohne Programmierkenntnisse erfüllen“, betont Holger Tscheschke, Senior Account Manager der ITC AG.

Wir danken allen Referentinnen und Referenten sowie Teilnehmenden für ihr zahlreiches Erscheinen sowie den offenen, wertvollen Erfahrungsaustausch und freuen uns bereits auf den 13. Bundesfacharbeitskreis „Kundenservice-Prozesse 2027“.



Foto: ITC AG 2026



ITC AG vor Ort: persönlich & praxisnah

Der persönliche Austausch mit Kunden, Partnern und Interessenten hat für uns einen hohen Stellenwert. Deshalb sind wir auch 2026 wieder auf zahlreichen Veranstaltungen vertreten. Werfen Sie gemeinsam mit uns einen Blick auf einige Highlights und erfahren Sie, auf welchen Events Sie uns in nächster Zeit treffen können.

26. BRANDENBURGER
ENERGIETAG

26. Brandenburger Energietag
03.06.2026
BTU Cottbus-Senftenberg

Im Rahmen der Fachausstellung an der BTU Cottbus-Senftenberg, stellt die ITC ihre praxiserprobte **Energie- und Umweltmanagementsoftware** vor, die von zahlreichen Kommunen und Industrieunternehmen erfolgreich zur **Überwachung der Energieverbräuche** sowie **Steigerung der Energieeffizienz** genutzt wird.

Auf dem größten Branchentreffen der Energiewirtschaft, informiert die ITC an ihrem Stand über Themenbereiche, wie **Multi-Channel-Plattform für digitale Kundenportale und Apps**, **KI-Lösungen** für die Energiewirtschaft sowie **effizientes Energiemanagement**.

**BDEW
KONGRESS**

BDEW Kongress 2026
10.–11.06.2026 | Berlin

solvimus

18. Technologie-Nachmittag
solvimus GmbH
18.06.2026 | Ilmenau

Der Technologie-Nachmittag der solvimus GmbH bietet praxisnahe Einblicke und Diskussionen zum **Smart Metering**, der **Fernauslesung** sowie **energieeffizienten Lösungen**.

Der VKU-Stadtwerkekongress in Berlin ist das zentrale Branchentreffen der Kommunalwirtschaft. Unter dem Leitmotiv „Verstehen. Verbinden. Vernetzen.“ werden die aktuellen Herausforderungen und digitalen Lösungen diskutiert. Die ITC informiert über **innovative Perspektiven für die Energie- und Versorgungswirtschaft**.

**VKU
SERVICE**

VKU-Stadtwerkekongress
16.-17.09.2026 | Berlin

schleppen

**47. Schleppen-
Anwendertagung**
16.-18.09.2026 | Dresden

Die Schleppen-Anwendertagung der Energie- und Wasserwirtschaft in Dresden bietet Raum für intensiven fachlichen und persönlichen Austausch. Im Rahmen der AWT zeigt die ITC neueste Weiterentwicklungen in den Bereichen **Online-Kundenservice**, **künstliche Intelligenz** und **Energiemanagement**.



CURSOR®
Software AG

CURSOR CRM-Kongress
23.-24.09.2026
Metzingen

Der CRM-Kongress steht für CRM-Trends, Technologien und Use-Cases im Kunden- und Geschäftsprozessmanagement. Die ITC AG gibt dabei Einblicke wie sich **Multi-Channel-Kundenservices via Portal & App nahtlos in die CURSOR CRM-Lösungen integrieren**.

GetAG

GET Energietagung
24.09.2026 | Leipzig

Auf der GET AG Energietagung werden unter dem Motto „Flexibilität“ Themen wie die Steuerung flexibler Lasten, die Erläsoptimierung und die Mobilitätswende aus Energie-, Technologie- und Marktsicht diskutiert. Die ITC AG widmet sich dabei **praxisnahen Aspekten des Energievertriebs** sowie der **Automatisierung und Prozessoptimierung mittels KI**.

JUG SAXONY

JUG Saxony Day
25.09.2026 | Radebeul

Die ITC AG **unterstützt Sachsens größte IT-Community-Konferenz**, den JUG Saxony Day, auch in diesem Jahr wieder. Die Veranstaltung steht für nachhaltigen Wissensaustausch, Inspiration, Innovation und Vernetzung aller, deren Herz für IT und Softwareentwicklung schlägt. Im Fokus stehen dabei nicht nur Programmiersprachen, Technologien und KI, sondern auch Themen wie Softwarearchitektur und Teamwork.

GO.DIGITAL

GO.DIGITAL
03.-04.11.2026 | Leipzig

Beim Messekongress, dem Digitalisierungsevent der Versorgungsbranche mit interaktiven Innovationen, nutzt die ITC AG die Gelegenheit zum Networking rund um **digitale Lösungen für die Energie- und Versorgungswirtschaft, Best Practices sowie neuen Impulsen für Digitalisierung und Prozessoptimierung**.

HTWD CAREER Service
Vernetzung

Karrierewege
10.11.2026
HTW Dresden

Auf der Firmenkontaktmesse „Karrierewege“ gibt die ITC Einblicke in die vielfältigen **Einstiegsmöglichkeiten für Studierende der Wirtschafts-, Medien-, Technischen- oder Allgemeinen Informatik in der Softwareentwicklung** und berät euch vor Ort zu Abschlussarbeiten, Praktika, Werkstudententätigkeiten und Festanstellungen.

ITC AG

ITC-Portaltage
11.-12.11.2026
Dresden

Die ITC AG veranstaltet die ITC-Portaltage im Internationalen Congress Center Dresden. 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, Multi-Channel Experience: App, Chat, Portal und Voice – alles mit einer Plattform, ITC rotaite – der vielseitige KI-Werkzeugkasten für Energieversorger sowie praktischer Einsatz der ITC-Energiemanagement Software**.

Neuentwicklungen der ITC-Portalplattform



© chatgpt

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 Schnellüberblick über ausgewählte neue Features:

Erfüllung regulatorischer Vorgaben

Widerrufsbutton

Ab dem 19. Juni 2026 wird der Widerrufsbutton zur Pflicht. Gemäß § 356a BGB müssen Unternehmen erstmals ihren Kunden eine leicht auffindbare, klar erkennbare und jederzeit verfügbare Online-Widerrufsfunktion für digital abgeschlossene Verträge bereitstellen. Mit ITC PowerCommerce® sind Sie für diese neue Rechtslage bereits heute bestens vorbereitet. Das System stellt einen nahtlos integrierbaren und anonymen Widerrufsprozess zur Verfügung, der sich mühelos in die Website einbinden lässt. Ein weiterer Vorteil zur Effizienzsteigerung ist optionale End-to-End Automatisierung. Diese verarbeitet Widerrufe vollständig, von der Eingabe bis zur finalen Abwicklung. Das Ergebnis: Zeitersparnis, reduzierter manueller Aufwand und höchste Prozesssicherheit.

Kunden erhalten somit alle wichtigen Informationen auf einen Blick, ohne erst in Detailansichten wechseln zu müssen. Dies sorgt für maximale Transparenz und ein deutlich verbessertes Nutzererlebnis.

Direktintegration zusätzlicher Analysefunktionen im Kundenportal

Mit ITC PowerCommerce® EnMS Professional stehen zahlreiche erweiterte Funktionen zur Verfügung, mit denen sich Messwerte effizient und gezielt auswerten lassen. Durch die innovative direkte Integration in das ITC PowerCommerce® Kundenportal können nun auch Endanwender diese leistungsstarken Analysewerkzeuge nutzen, ganz ohne den Aufbau eines eigenen Energiemanagementsystems. Zum Funktionsumfang gehören unter anderem umfangreiche Reporting-Tools, erweiterte Diagramme zur Visualisierung sowie die Möglichkeit zur Definition individueller Energieleistungskennzahlen (EnPIs). Nutzer erhalten dadurch vertiefte Einblicke in ihre Energiedaten und können fundierte Entscheidungen auf Basis transparenter Analysen treffen.

Leistungsstarke Updates für den Online-Service

Freigabe Netzverträglichkeitsprüfung

Im Backoffice des Netzanschlussportals steht Sachbearbeitern nun eine leistungsstarke und optimierte Funktion zur Freigabe von Netzverträglichkeitsprüfungen zur Verfügung. Alle offenen Anträge inklusive der relevanten Kerndaten sind in der Zentralansicht übersichtlich und klar strukturiert zusammengefasst. Sachbearbeiter können dadurch mit einem Klick unmittelbar aus der Ansicht heraus entscheiden: Freigaben erteilen oder Anträge ablehnen. Diese direkte Steuerung sorgt für schnellere Prozesse, mehr Transparenz und eine deutlich effizientere Arbeit im Tagesgeschäft.

Preisalarm für dynamische Tarife

Das volle Potenzial dynamischer Stromtarife entfaltet sich erst durch eine intelligente und effiziente Steuerung der Stromverbraucher. Genau hier setzt ITC PowerCommerce® an. Mit einer integrierten Alarmfunktion für Energie-Börsenpreise behalten Kunden die Preisentwicklung stets im Blick. Individuell definierbare Schwellwerte ermöglichen eine gezielte Reaktion auf Preisänderungen. Sobald die Preise für den Folgetag einen Grenzwert erreichen, löst das System automatisch eine Benachrichtigung aus. Die Alarmierung erfolgt flexibel über verschiedene Kanäle: per E-Mail, Messenger oder als native Push-Nachricht. Damit können Verbraucher ihre Energienutzung aktiv optimieren und von dynamischen Tarifen maximal profitieren.

Widgets mit dynamischen Messwerten

Mit der neuen Funktion lassen sich aussagekräftige Diagramme mit dynamischen Messreihen direkt auf der Startseite in einem Widget integrieren. Ob aktuelle Börsenpreise oder der Energieverbrauch der vergangenen Woche, relevante Daten werden nun übersichtlich und in Echtzeit visualisiert.

ANZEIGE