

Smart Energy Review

Newsletter zu intelligenten Lösungen für die Energiewirtschaft

12. Ausgabe

Themenschwerpunkt

Hausanschluss-Portal

Damit unnötiger Papierkram bei der Beantragung eines Netzanschlusses ein Ende hat, bietet das neue Hausanschluss-Portal der ITC AG eine komplett digitale und damit komfortable Lösung.

Mehr dazu ab Seite 3



Inhalt

Netzanschluss
Energieeffizienz
Kundenservice
Recht
Innovation
Partner

Neues Hausanschluss-Portal: Seite 3
ITC PowerCommerce® EED schafft mehr Transparenz für Mieter: Seite 5
Zählerstandsmeldung via WhatsApp: Seite 7
Rechtskataster-Online: Update bringt Optimierungen: Seite 8
Universelle Managementplattform uControl: Seite 9
A/V/E GmbH und ITC AG schließen Partnerschaft: Seite 10

Kundenportale stark frequentiert

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

die vergangenen Monate haben gezeigt, dass die digitale Kommunikation zu Kunden immer wichtiger wird.

Gerade im coronabedingten Lockdown, in dem Kundencenter geschlossen waren, setzen immer mehr EVUs auf Kommunikation mit Mehrwert: ITC-Kundenportale und Apps.

Unsere Online-Portale bieten komfortablen Service für Ihre Kunden und automatisierte Prozesse im Backend. So helfen sie, Kosten zu sparen, die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und neue Kommunikationswege zu Ihren Kunden aufzubauen.

Lesen Sie in dieser Ausgabe, welchen neuen Innovationen Ihnen die ITC bietet, welche Weiterentwicklungen es bei unseren Produkten und in unserem Unternehmen gibt.

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht Ihnen



Stefan Adler



Stefan Adler, Prokurist & CTO der ITC AG

Treffen Sie die ITC AG: Veranstaltungen 2021

 schleupen	20. Mai 2021	Schleupen AG: Bundesfacharbeitskreis	Dresden
 ZMP 2021	23. – 24. Juni 2021	FNN-Fachkongress ZMP 2021	online
 SIV AG	14. – 18. Juni 2021	SIV-Anwendertagung	online
 CURSOR	08. – 09. September 2021	CURSOR Software AG: CRM-Kongress 2021	Gießen
 BDEW	15. – 16. September 2021	BDEW e.V.: BDEW Kongress 2021	Berlin hybrid
 metering days	28. – 29. September 2021	ZVEI e.V.: metering days 2021	online
 ITC AG	07. – 08. Oktober 2021	ITC AG: ITC-Portaltage 2021	Dresden
 schleupen	13. – 15. Oktober 2021	Schleupen AG: Anwendertagung	Magdeburg hybrid

*Mögliche Änderungen durch Covid-19 finden Sie direkt auf der Website der ITC AG (www.itc-ag.com).

Herausgeber

ITC Internet-Trade-Center AG
Ostra-Allee 9
D-01067 Dresden

Redaktion

Sigrid Rehak, Steve Pater, Marc Litim,
Martin Patzig, Stefan Adler

ITC AG

Ostra-Allee 9
D-01067 Dresden

Telefon +49 (0)351 320 17 600
info@itc-ag.com

www.itc-ag.com
www.online-enms.de
<https://ucontrol.de>

Copyrights

Die Angabe der Copyrights bezüglich der Fotografien und Abbildungen erfolgt seitenweise von links nach rechts und von oben nach unten. Insofern nicht anders angegeben liegen die Rechte bei der ITC AG.

S.1: iStock.com-Marc_Osborne | S.4: geralt-pixabay.com | S.5: S.Engels-Fotolia.com; janno028-freepik.com | S.6: TEAG Thüringer Energie AG | S.7: Messenger People | S.11: Konvex Fotografie/Franziska Pils; Ströer

Nachdruck und anderweitige Veröffentlichung von Artikeln, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der ITC AG gestattet.



Zählerstandserfassung via WhatsApp

Schleupen.CS-Anwender können ihre Zählerstände als Foto oder als Textnachricht schicken

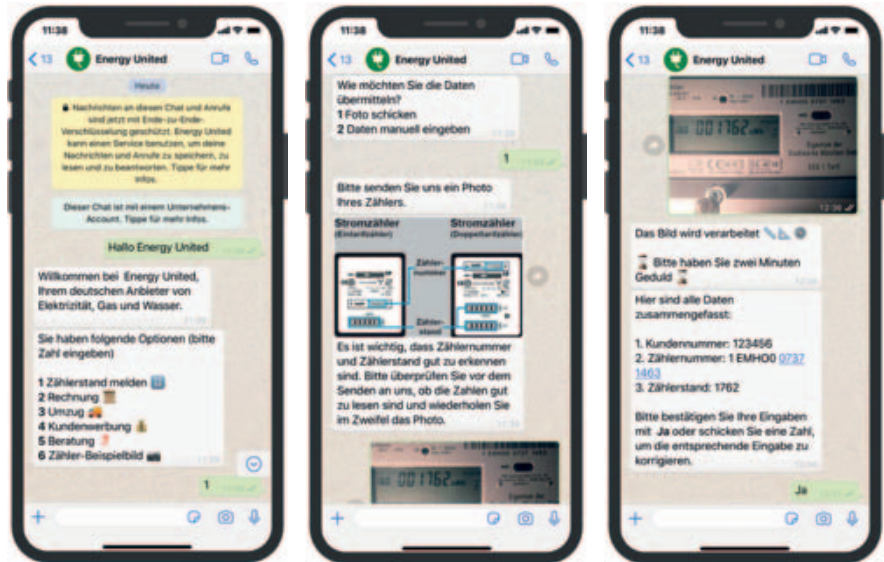
■ Schleupen.CS-Anwendern steht ein besonders einfacher und kosteneffizienter Weg der Zählerstandserfassung zur Verfügung: Ihre Kunden können die Zählerstände per WhatsApp als Foto oder als Textnachricht schicken.

Die Zählerstände werden automatisch auf Plausibilität geprüft und dann für die nächste Abrechnung herangezogen. Möglich macht das die Anbindung von künstlicher Intelligenz, der KI-Lösung WhatsEnergy, die vom Messenger- und Chatbot-Experten MessengerPeople speziell für Energieversorger und Stadtwerke entwickelt wurde. Um deren Integration reibungslos, schnell und kostengünstig zu gestalten, wurde für Schleupen.CS eigens eine Standardschnittstelle geschaffen.

Somit ist es für Schleupen.CS-Anwender besonders leicht, DSGVO-konform über den Messengerdienst WhatsApp zu kommunizieren.

„Wir sind wirklich stolz darauf, dass wir diesen Digitalisierungsschritt gegangen sind und unseren Kunden nun eine Standardschnittstelle zur Zählerstandsermittlung per WhatsApp anbieten können.“

„WhatsEnergy ist eine ideale Ergänzung unserer Plattform Schleupen.CS.“, ist sich Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen AG, sicher. Die KI-Lösung passt genau in die Strategie, Kundenserviceprozesse zu vereinfachen und zu digitalisieren, die das Unternehmen bereits mit ihrem Internet-



So läuft die Zählerstandserfassung via WhatsApp an. Das CS.IT-Team hat die Standardschnittstelle zu Schleupen CS.IT geschaffen.

Portal CS.IT verfolgt. Noch immer werden viele Zählerstände analog mit der Post übermittelt.

Ein weiterer digitaler Kanal wird die Menge nochmals reduzieren und so bei den Unternehmen viel Aufwand und Kosten sparen. „Wir sind wirklich stolz darauf, dass wir diesen Digitalisierungsschritt gegangen sind und unseren Kunden nun eine Standardschnittstelle zur Zählerstandsermittlung per WhatsApp anbieten können“, fügt Kruschinski hinzu.

KI erkennt Zählerdaten

Für den Endkunden wird das Ablesen einfacher. Er muss nur ein Foto seines Strom-/Gas-/Wasser-Zählers machen und versenden. Die KI wandelt die Informationen des Fotos, die per WhatsApp an den Energielieferanten gesendet werden, in lesbare Daten um, die an die Schleupen.CS-Vertragsabrechnung des Versorgers weitergereicht werden. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft.

Ein automatisierter Agent (Chatbot) gibt dem Kunden Feedback, ob seine Daten erkannt wurden und plausibel sind.

Dieses Verfahren ist für den Kunden wie für den Versorger gleichermaßen einfach und komfortabel. Wichtig: Die Hoheit über die Daten bleibt auf diesem Wege komplett in der Hand des Versorgers, da sie in seinem eigenen ERP-System verarbeitet werden.

Komplett DSGVO-konform

Bei den immer wichtiger werdenden Themen Datenschutz und IT-Sicherheit sind die Nutzer von WhatsEnergy auf der sicheren Seite. Denn MessengerPeople arbeitet offiziell mit WhatsApp zusammen. Dabei wird nicht die App oder Business-App genutzt, sondern die offizielle WhatsApp Business API, an die die Softwarelösung von MessengerPeople angeschlossen ist.

Die personenbezogenen Daten werden dadurch nicht bei WhatsApp, sondern auf europäischen Servern bei MessengerPeople gespeichert. Das Problem der Datenweitergabe besteht so nicht. Ebenso wird vor Beginn der Kommunikation automatisch die Einwilligung des Kunden in rechtskonformer Weise eingeholt.

Quelle: Schleupen AG