Spezial ew Stadtwerke
I | 2026

LinkedIn
Dreifacher Nutzen aus einem Kanal

Geschäftskundenportal
Management von Tranchenverträgen im Strom- und Gasvertrieb

Kooperation
Die Wärmewende gemeinsam stemmen

Infrastruktur
Resiliente Kommunikation für Alarmierung und Anlagensteuerung

Neues Geschäftsfeld
Wohnungswirtschaftsplattform Kubiks

Digitalisierung
Standardisierung bremst nicht, sie beschleunigt

Cybersicherheit
KI, Regulierung und Personalmangel im Spannungsfeld



>> www.ew-magazin.de

CURSOR® Software AG
LUX ENERGIE

LuxEnergie und Cursor

20 Jahre CRM-Partnerschaft mit Blick auf integrierte Energieprozesse

Seit zwei Jahrzehnten arbeiten die Cursor Software AG und LuxEnergie SA im Customer-Relationship-Management (CRM) eng zusammen. Aus einer zunächst auf die Digitalisierung papierbasierter Abläufe ausgerichteten Einführung hat sich eine strategische CRM-Landschaft entwickelt, die heute zentrale Kunden-, Angebots-, Vertrags- und Dokumentenprozesse des Luxemburger Energieunternehmens unterstützt. Mit der abgeschlossenen Restandardisierung und einer konsequenten Systemintegration stellt die Partnerschaft zugleich die Weichen für eine moderne, skalierbare Prozesslandschaft.

LuxEnergie zählt seit vielen Jahren zu den wichtigsten Akteuren der nachhaltigen Energieversorgung und des Energy Contractings in Luxemburg. Ausgehend von dezentralen, mit Gas betriebenen Blockheizkraftwerken hat das Unternehmen sein Geschäftsmodell Schritt für Schritt weiterentwickelt. Heute setzt LuxEnergie auf erneuerbare Energien sowie moderne Niedertemperaturnetze, die als Anergienetze bekannt sind. Das Ziel dahinter ist klar: die Energieversorgung nachhaltiger, effizienter und unabhängiger zu gestalten.

Stadtwerk der Zukunft: Geschäftsmodell und Technologie zusammendenken

LuxEnergie steht beispielhaft für ein Stadtwerk der Zukunft: Das Geschäftsmodell verbindet eine nachhaltige, dezentral ausgerichtete Energieversor-



Quelle: Cursor Software AG

Bild 1. EVI bildet als zentrale CRM-Plattform das digitale Rückgrat von LuxEnergie und verknüpft Kunden-, Angebots-, Vertrags- und Dokumentenprozesse zu einer durchgängigen, zukunftsfähigen Arbeitsumgebung.



Quelle: Cursor Software AG

Bild 2. Das LuxEnergie-Team zu Besuch beim Projektteam von Cursor in Gießen.

gung mit einem hohen Anspruch an technische Innovationsfähigkeit.

Neue Energieträger, intelligente Wärmekonzepte und differenzierte Geschäftsmodelle verändern dabei nicht nur die Energieversorgung, sondern auch die Anforderungen an die zugrunde liegenden Prozesse und Systeme. Gefragt ist eine IT-Landschaft, die Informationen systemübergreifend verfügbar macht, neue Anforderungen flexibel abbildet und Veränderungen effizient in operative Abläufe überführt.

Bereits im Jahr 2006 entschied sich LuxEnergie daher für die branchenspezifische CRM-Plattform EVI von Cursor. Im Mittelpunkt stand zunächst die Ablösung papierbasierter Arbeitsweisen und die zentrale Verfügbarkeit relevanter Informationen. Seither wurde die Lösung konsequent weiterentwickelt und in die Unternehmensarchitektur eingebettet. Die Partnerschaft verbindet energiewirtschaftliche Innovationskraft mit einer modernen, weiterentwickelbaren CRM-Architektur. In der Praxis heißt das: Als innovativer Partner bringt LuxEnergie seine fachlichen und technischen Anforderungen kontinuierlich in die Weiterentwicklung der Lösung ein. Cursor begleitet diese Entwicklung mit einer branchenspezifischen CRM-Plattform, die sich an neue Prozessmodelle, Organisationsstrukturen und Integrationsanforderungen anpassen lässt.

Infobox

LuxEnergie: Vorreiter der urbanen Wärmewende

LuxEnergie macht das Kraftwerk Kirchberg in Luxemburg zum Vorreiter der urbanen Wärmewende. Das Unternehmen stellte die Anlage schrittweise von Erdgas auf Holz um: Holzpellets decken die Grundlast, während zwei seit 2023 eingesetzte Holzstaubkessel mit zusammen 15 MW aufgrund ihrer schnellen Regelbarkeit auch Lastspitzen auffangen. Diese Kombination verbindet erneuerbare Energien mit der Flexibilität gasbasierter Systeme. Unter beengten innerstädtischen Bedingungen versorgt LuxEnergie das Fernwärmenetz inzwischen zu mehr als 90 % aus erneuerbaren Energien und spart jährlich rund 37 000 t CO_2 ein.

Anzeige

Was tun, wenn kritische Infrastruktur angegriffen wird?

Kritische Infrastrukturen geraten zunehmend ins Visier von Angreifern. Erst kürzlich führten Anschläge auf Umspannwerke und Hochspannungsleitungen zu Kurzschlüssen und Ausfällen mehrerer Kraftwerksblöcke, die daraufhin vom Netz mussten.

Die Anforderungen an Stadtwerke steigen

Der Anschlag auf die kritische Infrastruktur in Berlin Anfang 2026 hat die veränderte Bedrohungslage deutlich gemacht. Für Stadtwerke mit komplexen, verteilten Netzen wird Resilienz damit zur zentralen Aufgabe. Das KRITIS-Dachgesetz fordert entsprechende Schutzmaßnahmen und deren Nachweis.

Der Blick über den Zaun

Niemand weiß, woher der nächste Angriff kommt. Deshalb fordert der BDEW eine leichtere Videoüberwachung öffentlicher Bereiche rund um Energieanlagen. Dabei erfassen Kameras jedoch oft nicht nur potenzielle Angreifer, sondern auch Passanten und angrenzende Grundstücke.

Anlagen überwachen und gleichzeitig Zugriffe auf Bilder begrenzen

Die Lösung: Mit der Videomanagement-Software von Geutebrück lassen sich bestimmte Bildbereiche dauerhaft ausblenden. Zeigt die Kamera auf das Nachbargrundstück oder filmt sie aufgrund der Ausrichtung Spaziergänger, können diese unkenntlich gemacht werden.

Mit der Funktion Motion Privacy lassen sich außerdem Bewegungen im Bild anonymisieren. Nähert sich eine Person der Anlage, wird sie unkenntlich gemacht – der Alarm an die Leitstelle kommt trotzdem durch. Wer ein deutliches Bild der Person braucht, kann es sich freischalten lassen. Dafür müssen zwei berechtigte Mitarbeiter ihr Passwort eingeben. Somit ist das Vier-Augen-Prinzip gewährleistet, das nicht nur für den Betriebsrat wichtig ist.



Betreiber legen fest, welche Kameras ein Mitarbeiter einsehen darf. So kann er Vorfälle prüfen und entscheiden, ob Sicherheitsdienst oder Polizei informiert werden müssen.

Weitere Informationen: https://info.geutebrueck.com/de/kritis-energie



Quelle: Cursor Software AG

LuxEnergie-Geschäftsführer Paul Weis: »Zwanzig Jahre exzellente Zusammenarbeit – das ist etwas ganz Besonderes.«

EVI als verbindende Plattform

Heute fungiert EVI beim luxemburgischen Energieversorger als digitales Herzstück zahlreicher Geschäftsabläufe. Die Plattform strukturiert und automatisiert Prozesse auf Grundlage energiespezifischer Templates und Business-Process-Management-Funktionen. Kundeninformationen, Angebotsprozesse, Dokumente und Vorgänge der zentralen Kundenbetreuung werden in einer gemeinsamen Arbeitsumgebung zusammengeführt. Dadurch können Mitarbeitende auf aktuelle, kontextbezogene Informationen zugreifen und Bearbeitungsschritte nachvollziehbar durchführen.

Ein langjährig etablierter Anwendungsbereich ist die Vertragserstellung. Sämtliche im CRM geführten Informationen lassen sich auf Knopfdruck in Text-Dokumente überführen. Vertragsentwürfe können auf dieser Basis standardisiert erstellt, extern versendet und im weiteren Prozess nachverfolgt werden. Die automatisierte Übernahme der Daten reduziert manuelle Übertragungen, verbessert die Konsistenz der Unterlagen und beschleunigt die operative Bearbeitung.

Die Integrationsarchitektur sorgt dabei dafür, dass EVI nicht als isoliertes CRM, sondern als verbindende Plattform eingesetzt wird. Über die Schnittstelle zum ERP-System Wilken werden relevante ERP-Informationen in EVI nutzbar gemacht. Mitarbeitende erhalten damit innerhalb ihrer CRM-Arbeitsprozesse Zugriff auf wesentliche Daten aus dem kaufmännischen und operativen Umfeld, ohne zwischen Anwendungen wechseln zu müssen.

Auch das Dokumentenmanagement ist eng angebunden. Die Schnittstelle zu Kendox ermöglicht es, archivierte Dokumente aus dem Dokumentenmanagementsystem direkt aus EVI heraus auszulesen. Umgekehrt können im CRM erzeugte oder bearbeitete Unterlagen wieder an das Archivsystem übergeben werden. Damit werden Dokumente dort verfügbar gemacht, wo sie benötigt werden, während zugleich eine strukturierte und revisionssichere Ablage im führenden Archivsystem gewährleistet bleibt.

Tochterunternehmen Kiowatt: integrierte Energieerzeugung und eigenständige CRM-Lösung

Die Erweiterbarkeit der Plattform zeigt sich auch im Einsatz bei Kiowatt. Für das Tochterunternehmen betreibt LuxEnergie eine separate EVI-Systemkopie, die die spezifischen Geschäftsprozesse des Standorts abbildet. Kiowatt betreibt seit 2013 in Roost eine Kraft-Wärme-Kälte-Kopplungsanlage auf Basis von Biomasse, deren Konzept auf zwei Ziele ausgerichtet ist: die energetische Nutzung von Abfallholz zur Erzeugung von Strom und Wärme sowie die möglichst vollständige Nutzung der erzeugten Wärme durch mehrere Verbraucher mit komplementären Anforderungen.

Die Eigenständigkeit und Komplexität dieses Geschäftsmodells wird auch am Produktionsumfang deutlich. Nach Unternehmensangaben verarbeitet Kiowatt im Jahr rund 42 000 t Abfallholz

et ENERGIEWIRTSCHAFTLICHE TAGESFRAGEN
ZEITSCHRIFT FÜR ENERGIEWIRTSCHAFT-RECHT-TECHNIK UND UMWELT
VDE VERLAG
Der Newsletter rund um die Themen Energiewirtschaft, Recht, Technik & Umwelt
Jetzt kostenfrei registrieren
www.energie.de/newsletter

aus Luxemburg. Durch die Verbrennung entstehen rund 24 GWh Ökostrom, die in das öffentliche Netz eingespeist werden und in der Folge 6 800 Haushalte versorgen, sowie 103 GWh Wärme. Diese wird neben der Einspeisung in ein Wärmenetz auch zur Erzeugung von Kälte für ein benachbartes Rechenzentrum sowie zur Trocknung von Frischholzspänen für die sich am gleichen Standort befindende Holzpelletproduktion genutzt. Hier werden jährlich rund 80 000 t Holzpellets »Made in Luxembourg« produziert, was einem Wärmebedarf von rund 16 800 Haushalten entspricht.

Um diese Anforderungen auf einer bewährten CRM-Grundlage abzubilden, ohne die gewachsene Systemlandschaft von LuxEnergie zu beeinträchtigen, setzt das Unternehmen auf eine separate Systeminstanz. Wie stark sich die Lösung im Arbeitsalltag etabliert hat, zeigt auch die Entwicklung der Nutzerzahlen: Waren anfangs 35 Personen mit EVI tätig, arbeiten heute 76 Anwendende mit dem System. Dieses Wachstum unterstreicht die steigende Bedeutung des CRM als zentrale Arbeitsplattform und spiegelt die langfristige Entwicklung beider Unternehmen wider.

Restandardisierung schafft Zukunftsfähigkeit

Ein wesentlicher Meilenstein wurde 2025 mit dem Abschluss eines umfassenden Restandardisierungsprojekts erreicht. Dabei wurde die EVI-Umgebung vollständig neu aufgesetzt und an den aktuellen EVI-Standard herangeführt. Kern der Modernisierung ist ein standardisiertes Datenmodell, das die Wartbarkeit der Lösung verbessert und eine verlässliche Basis für künftige Erweiterungen schafft.

Neben der technologischen Erneuerung wurde auch die Benutzeroberfläche modernisiert. Ein neues, kachelbasiertes Design erleichtert die Orientierung und unterstützt den schnellen Zugriff auf relevante Funktionen und Informationen. LuxEnergie arbeitet nun auf der aktuellen browserbasierten EVI-Generation und verfügt damit über eine zukunftsfähige Grundlage für weitere Automatisierungs- und KI-gestützte Anwendungsszenarien. »EVI ist eine zukunftsorientierte Lösung, die sich dynamisch an neue Anforderungen anpasst und durch moderne, leistungsstarke Features überzeugt«, berichtet Christine Lamprecht, IT-Mitarbeiterin bei LuxEnergie.

Partnerschaft als Erfolgsfaktor

Technologie allein erklärt die Dauerhaftigkeit einer Zusammenarbeit über 20 Jahre nicht. Entscheidend sind ebenso ein gemeinsames Prozessverständnis, kurze Abstimmungswege und die kontinuierliche Zusammenarbeit der Projektteams. Bei LuxEnergie arbeiten die EVI-Anwendenden und das Projektteam von Cursor eng zusammen, um Anforderungen aus dem Energiemarkt in praxistaugliche CRM-Prozesse zu übersetzen. »Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit mit LuxEnergie stehen gegenseitiges Vertrauen und echtes Teamwork«, sagt Alexander Schweitzer, Projektleiter bei Cursor. Brigitte Caudry, Vertriebsleitung bei LuxEnergie, ergänzt: »Als ich bei LuxEnergie angefangen habe, wurde ich sofort in das Projekt eingebunden. Ich schätze unsere produktive und zielführende Zusammenarbeit sehr.«

Auch für die Geschäftsführung steht die Partnerschaft für mehr als eine Softwareeinführung. LuxEnergie-Geschäftsführer Paul Weis fasst zusammen: »Zwanzig Jahre exzellente Zusammenarbeit – das ist etwas ganz Besonderes.«

Mit der modernisierten EVI-Plattform, den bestehenden Schnittstellen und der mehrsprachigen Einführung ist die Grundlage gelegt, die CRM-Landschaft künftig weiter an neue fachliche und technologische Anforderungen anzupassen. Damit beginnt für Cursor und LuxEnergie nach zwei erfolgreichen Jahrzehnten ein weiteres Kapitel gemeinsamer Digitalisierung.

>> **Sarah Naujoks**,
Content Manager,
CURSOR Software AG

>> info@cursor.de

>> www.cursor.de

theben smart energy

Unsere Produkte.
Bereit für den Full-Rollout.

Kommunikation über:
Mobilfunk (LTE/LTE450),
Breitband Powerline,
Kundenrouter

Interoperabel mit:
Smart Meter,
1:n bis zu 20 Zähler,
Technologieunabhängig



Steuerung über:
Steuern aus dem SMGW,
Mehrwertmodul,
FNN Steuerbox

Konform mit:
TR und CC,
FNN und DKE,
EEBUS mit Ship pairing

Heute bereit.
Für morgen weitergedacht.

www.theben-se.de/produkte