

**Gasnetzstudie**

Handlungsempfehlungen  
zur Zukunft der Gasnetze

**Kommunale  
Wärmeplanung**

Hochkomplexe Prozesse  
effizient umsetzen

**Trinkwassernetze**

Akustische Leckortung  
mit dem IoT

**Messwesen**

Neue Marktpotenziale  
durch das GNDEW?

**Marktkommunikation**

Höheres Tempo mit  
trägen Systemen – kann  
das gut gehen?

**Kundenservice**

Kundenmanagement  
optimieren

**IT-Projekte**

Gefangen im Hamster-  
rad der regulatorischen  
Vorgaben

# 10 Jahre CURSOR und Amprion



**Professionelles  
Kundenmanagement  
für die Energiewende**  
**#gemeinsambegeisternderfolgreich**

## Professionelles Kundenmanagement

# Amprion setzt auf Kunden- und Prozessmanagement mit TINA

Für den Übertragungsnetzbetreiber Amprion ist eine professionelle Kommunikation mit Kunden von hoher Bedeutung, um seine wichtigen Aufgaben zu erfüllen und die Herausforderungen der Energiewende zu meistern. Seit mehr als zehn Jahren setzt Amprion deshalb auf die CRM-Software TINA der Cursor Software AG.

Das Stromnetz in Deutschland ist ähnlich aufgebaut wie das Straßennetz: Es gibt Strecken für den Fernverkehr – das Übertragungsnetz – und Strecken für den Nahverkehr – die Verteilnetze. Den Fernverkehr verantworten vier Übertragungsnetzbetreiber. Einer davon ist die Amprion GmbH mit Sitz in Dortmund. Ihr Übertragungsnetz erstreckt sich über 11 000 km in einem Gebiet von der Nordsee bis zu den Alpen. Es transportiert den Strom für 29 Mio. Menschen sowie tausende Unternehmen und sichert so Lebensqualität und Arbeitsplätze. Das Netz verbindet dafür große Stromerzeuger – zum Beispiel Windparks und Kraftwerke – auf der einen Seite mit großen Stromabnehmern auf der anderen Seite. Dazu zählen sowohl Verteilnetzbetreiber, die die regionale Stromversorgung verantworten, als auch stromintensive Unternehmen wie die chemische Industrie und Aluminium- und Stahlproduzenten. Sie alle zählen zu den Kunden von Amprion.



Quelle: Amprion GmbH

Der Übertragungsnetzbetreiber Amprion überwacht und steuert das Übertragungsnetz mithilfe innovativer Technologien in einer modernen Leitwarte. Die Visualisierung der aktuellen Netzsituation erfolgt auf einer Großbildanzeige. Diese ist mit einer Fläche von mehr als 100 m<sup>2</sup> die größte in Europa und die drittgrößte der Welt.

### Kundenmanagement für die Energiewende

»Die professionelle Kommunikation mit unseren Kunden ist sehr wichtig, damit wir unsere volkswirtschaftlich wichtigen Aufgaben erfüllen können«, erläutert Stephan Morgenschweis, Leiter Customer Management bei Amprion.

Die Transformation hin zu einem nachhaltigen, weil klimaneutralen Energiesystem berge für sein Unternehmen und dessen Kunden zudem große Herausforderungen. »Diese können wir nur gemeinsam meistern.« Mit Blick darauf hat sich sein Team bereits vor mehr als zehn Jahren entschlossen, eine professionelle Software für das Customer-Relationship-Management (CRM) einzusetzen. Basis dafür war und ist ein Kundenverständnis, bei dem der Servicegedanke im Vordergrund steht. Das CRM-System sollte abteilungs- und standortübergreifend Kundeninformationen zur Verfügung stellen und dazu beitragen, kundenbezogene Prozesse zu optimieren. Nach einer öffentlichen Ausschreibung entschied sich das Team von Stephan Morgenschweis für die CRM-Software TINA von Cursor – und nahm mit dem strategischen Fokus auf das Thema Kundenmanagement branchenweit eine Vorreiterrolle ein. »TINA hat uns geholfen, ein ganzheitliches Kundenbetreuungskonzept umzusetzen und unsere Prozesse maximal transparent zu gestalten.«

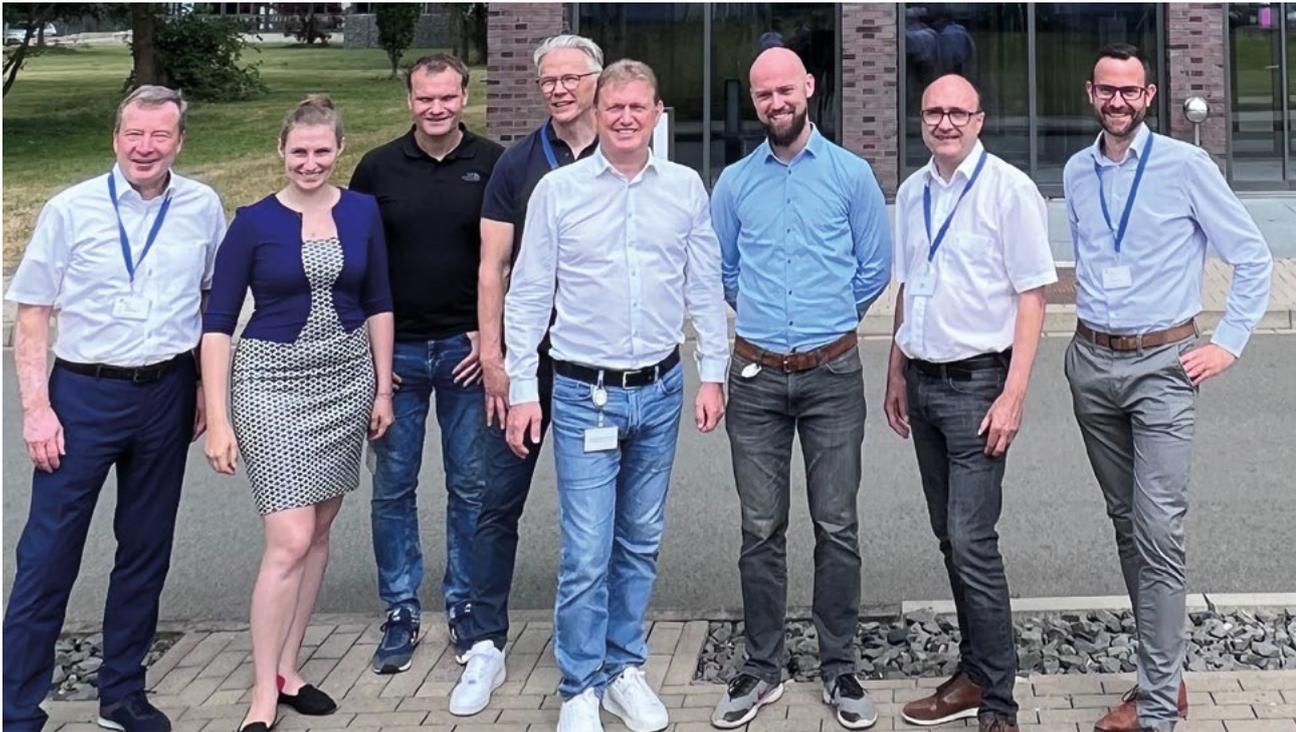


Quelle: Amprion GmbH

Die Leiterseile bestehen außen aus Aluminium und innen aus Stahl. Je nach Spannungsebene und Übertragungsleistung haben sie unterschiedliche Querschnitte. Rund 2 300 Beschäftigte in Dortmund und an mehr als 30 weiteren Standorten tragen dazu bei, dass die Lichter immer leuchten.

### Ganzheitliche Kundenbetreuung

TINA bündelt sämtliche Informationen zu Kunden und Marktpartnern von Amprion und stellt diese allen Anwen-



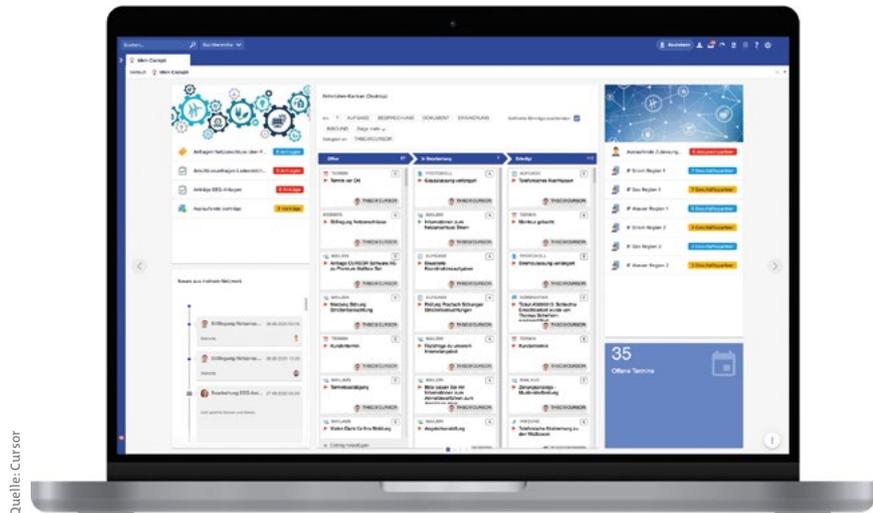
Quelle: Cursor

Das erfolgreiche Projektteam (v. l.): Thomas Rühl (Cursor), Lara Kröner und Andreas Hinni (Amprion), Jürgen Heidak (Cursor), Stephan Morgenschweis und Patrick Genter (Amprion), Rüdiger Teves und Steffen Homrighausen (Cursor): »Die Zusammenarbeit mit Cursor hat uns großen Spaß gemacht, und gemeinsam wurden alle Anforderungen und Wünsche von Amprion umgesetzt. Wir freuen uns auf die nächsten zehn Jahre«, fasst Stephan Morgenschweis die erfolgreiche Partnerschaft zusammen.

dem standortübergreifend und mobil bereit, beispielsweise auch via Smartphone mittels TINA-App. Das Dokumenten- und Vertragsmanagement stellt technische und kaufmännische Informationen zu Geschäftspartnern zur Verfügung. TINA bietet vielfältige Prozessunterstützung, zum Beispiel in Form von elektronischer Rechnungsfreigabe. »Zudem kann TINA bei der Umsetzung von B2B-Marketing- und -Kommunikationsmaßnahmen helfen, zum Beispiel bei der Kundenansprache, der Veranstaltungsplanung und der Steuerung von Kundenmedien«, ergänzt Andreas Lange, CSO bei der Cursor Software AG.

### Integrationen verbinden IT-Systeme

Wichtig für Amprion sind auch die Integrationsmöglichkeiten in die IT-Infrastruktur: Zertifizierte Interfaces ermöglichen die Nutzung von SAP-Stammdaten sowie die reversionssichere Ablage von Verträgen und Schriftverkehr in SAP. Die bidirektionale Integration des Microsoft-Produktportfolios mit Active Directory und MS Office/Exchange (Outlook, Word, Excel etc.), dem Newsletter-tool Inxmail sowie weitere Integrationen erleichtern dem Amprion-Team die Kundenbetreuung und unterstützen bei der Kundenkommunikation.



Quelle: Cursor

### Software speziell für Netzbetreiber: Exemplarischer Blick in ein TINA-Cockpit

#### Kundenprozesse weiter digitalisieren

Stephan Morgenschweis erwartet, dass die Zusammenarbeit mit allen Kunden durch die einwirkende an Intensität gewinnt. »Große Industrieunternehmen dekarbonisieren ihre Produktionsprozesse und benötigen dafür mehr Strom aus erneuerbaren Energien.« Das bedeutet für sein Team mehr Kommunikation zu Netzanschlüssen. Amprion will deshalb Kundenprozesse weiter

digitalisieren. »TINA wird uns dabei helfen«, sagt Stephan Morgenschweis. »Ein professionelles CRM-System ist für Amprion ein Baustein für eine erfolgreiche Energiewende.«

- >> **Jörn Kranich**, Journalist, München
- >> [info@cursor.de](mailto:info@cursor.de)
- >> [www.cursor.de](http://www.cursor.de)