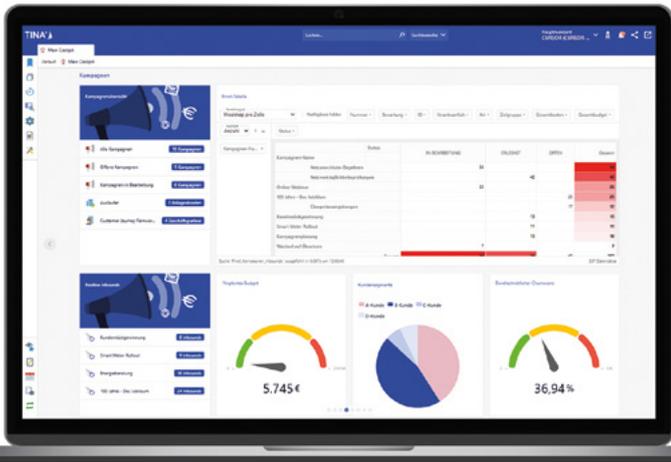


Transparenz und Automatisierung

# CRM als Brücke zwischen Kundenservice und Netzmanagement



Bildquelle(alle Bilder): Cursor Software AG

Die Energiewirtschaft steht unter enormem Transformationsdruck. Der Koalitionsvertrag der Bundesregierung fordert ein umfassendes Monitoring von Netzausbau, erneuerbaren Energien, Digitalisierung und Versorgungssicherheit. Netzbetreiber nehmen dabei eine Schlüsselrolle ein: Sie müssen zunehmend volatile Einspeiser integrieren, steuerbare Lasten managen, gesetzliche Vorgaben umsetzen – und gleichzeitig kundenorientiert agieren. Das erfordert ein hohes Maß an Transparenz, Kommunikation und Automatisierung. Genau hier setzen moderne IT-Lösungen wie Tina, das CRM-System der Cursor Software AG, an.

Tina ist ein CRM-basiertes Netzmanagementsystem, das alle relevanten Informationen in einem energie-wirtschaftlich spezialisierten Datenmodell bündelt. Technische Anlagen, Verträge, kaufmännische Informationen und regulatorische Anforderungen werden nahtlos abgebildet – ebenso wie klassische CRM-Funktionen in Vertrieb und Kundenservice. Darüber hinaus unterstützt Tina auch komplexe Prozesse wie Einspeisemanagement, Netzanschluss oder das Management von EEG-Anlagen. Dank hoher Integrations-

fähigkeit mit Drittsystemen wie ERP- oder Abrechnungslösungen, vorkonfigurierter Templates und eines leistungsstarken Projektmanagement-Moduls fungiert Tina als zentrale Digitalisierungsplattform für Netzbetreiber.

„Dabei hängt die sichere Versorgung zunehmend davon ab, wie flexibel die EVU und Stadtwerke Verbrauch und Erzeugung steuern können“, erläutert Markus Keil, Director of Consulting bei Cursor. Das betrifft insbesondere steuerbare Lasten wie Wärmepumpen und Industrieprozesse, deren Verbrauch bei Bedarf angepasst werden kann. Diese Flexibilität wird oft genutzt, um Lastspitzen abzufangen oder auf Schwankungen im Stromangebot zu reagieren. Auch beim Einspeisemanagement ist sie gefragt, sprich bei der kontrollierten Einspeisung von EE-Anlagen ins Stromnetz. Dazu gehört das Drosseln oder Abschalten von Anlagen bei Netzüberlastung oder zu hoher Einspeisung (oft „Redispatch“ oder „Abregelung“ genannt).

## Konkreter Support

„Tina unterstützt Netzbetreiber ganz konkret dabei, Einspeiseanlagen digital zu verwalten. Angefangen bei der Anmeldung über die Prüfung der eingereichten Dokumente bis hin zur Netzzusage und Abwicklung der Einspeisevergütung“, erklärt Keil und ergänzt: „Darüber hinaus stellen wir Monitoring-Funktionalitäten bereit. Die Anwender erkennen so auf den ersten Blick, welche Anlagen wo in Betrieb sind, welche Leistung sie liefern und welche Anlagen steuerbar sind.“ Das CRM-System aus Gießen liefert aber auch Support, wenn Netzausbauprojekte systematisch geplant werden sollen. In diesem Fall werden Budget, Zeitpläne, Arbeitspakete, Zuständigkeiten und Kommunikation zentral verwaltet. Tina spielt ihre Stärken ebenfalls bei der Prozessautomatisierung aus. Etwa durch BPM-Funktionalitäten, automatisierte Marketingkampagnen oder standardisierte Schnittstellen zu Onlineportalen und Dienstleistern. Letztere sorgen dafür, dass externe Dienstleister schnell und unkompliziert eingebunden werden können. „All diese Funktionen sorgen für eine Effizienzsteigerung, eine Prozessbeschleunigung, eine bessere Datenqualität und den beschleunigten Ausbau von Erzeugungsanlagen. Das sind zentrale Voraussetzungen für die Versorgungssicherheit“, erklärt Andreas Lange, CSO bei Cursor.

Ebenso wichtig ist die digitale Abbildung und Einhaltung gesetzlicher Anforderungen: Beim EEG (Erneuerbare-Energien-Gesetz) und EnWG (Energiewirtschaftsgesetz) gelingt mit Tina etwa die Dokumentation und die Nachweisführung für Erzeugungsanlagen. Daneben müssen Verteilnetzbetreiber nach §14a EnWG die Anzahl und den Standort steuerbarer Verbrauchseinrichtungen dokumentieren. Dafür hält die CRM-Lösung die relevanten Daten vor. Durch die Anbindung an das ZEREZ-Register der Bundesnetzagentur können erforderliche Daten automatisiert ausgetauscht werden.



**Markus Keil, Director of Consulting bei Cursor: „Die sichere Versorgung hängt zunehmend davon ab, wie flexibel EVU und Stadtwerke Verbrauch und Erzeugung steuern können.“**

## KI und Automatisierung bieten Mehrwerte

„Neben klassischen CRM-Funktionen setzt Tina zunehmend auf künstliche Intelligenz“, erzählt Lange und sieht hier große Potenziale. „KI automatisiert Prozesse, verbessert Prognosen und entlastet Mitarbeitende bei Routineaufgaben – das erhöht Effizienz und Qualität.“ Typische Anwendungsfelder sind beim Vertrieb Handlungsempfehlungen („Next Best Action“) und die automatische Priorisierung von Leads sowie im Kundenservice die Integration von Bots zur Bearbeitung standardisierter Anfragen. Bei der Prognose und Analyse leistet KI einen wichtigen Beitrag bei der frühzeitigen Identifikation von Problemen, etwa im Forderungsmanagement oder im Netzbetrieb. „Damit kann CRM zur intelligenten Entscheidungsgrundlage

und zum echten Business-Enabler werden“, freut sich Lange. Daneben empfiehlt Cursor ein KI-basiertes internes Onboarding-Konzept, das Mitarbeiter sensibilisiert und integriert. So wird KI nicht zur Blackbox, sondern zum wertvollen Werkzeug.

„Allerdings“, führt Lange weiter aus, „ist die Digitalisierung mithilfe von Tina nicht nur ein IT-Projekt“ – sie erfordere auch einen kulturellen Wandel. „Die größten Stolpersteine liegen oft nicht in der Technik, sondern in fehlender Nutzerakzeptanz und unklarer Zieldefinition.“ Daher setzt man auf interaktive Guided Tours statt veralteter Handbücher und auf eine frühe Einbindung der Mitarbeiter. Außerdem steigert Nutzerfreundlichkeit die Akzeptanz. Der Community-Ansatz sorgt dafür, dass Kunden und Partner aktiv an der kunden- und marktorientierten Weiterentwicklung von Tina mitwirken.

## Plattformstrategie als Weg in die Zukunft

„Entscheidend für den Erfolg heute und in Zukunft ist eine Digitalisierungsplattform, die sich an Standards orientiert, flexibel erweiterbar ist und unterschiedliche Fachbereiche integriert. Das Ziel: Weg von isolierten Anwendungen, hin zu vernetzten Systemlandschaften. Ein branchenspezifisches CRM-Modell dient dabei als Voraussetzung und stabiles Rückgrat – insbesondere in dynamischen Märkten wie der Energiewirtschaft“, so Lange.

Netzbetreiber stehen im Zentrum der Energiewende und damit im Brennpunkt gesetzlicher, technologischer und gesellschaftlicher Anforderungen. Systeme wie Tina helfen, diesen Herausforderungen wirkungsvoll zu begegnen: Sie kombinieren CRM-, Prozessmanagement-, Projekt- und Kommunikationsfunktionen auf einer Plattform, ergänzt durch moderne KI-Features. Damit wird aus CRM ein strategisches Werkzeug für Versorgungssicherheit, Netzausbau und Kundenbindung. Dazu kommt der Faktor Mensch oder wie Andreas Lange es formuliert: „Mit IT allein lassen sich keine erfolgreichen Digitalisierungsprojekte umsetzen. Es braucht auch die Menschen, die Systeme, Mitarbeiter und Kunden verlässlich zusammenbringen.“

[www.cursor.de](http://www.cursor.de)

## Autor



**Jörn Kranich, Inhaber,  
Agentur Kranich Plus, München**