

»Tina« im Einsatz bei der e-netz Süd Hessen AG

CRM als Dreh- und Angelpunkt für Netzprozesse

Die starke Zunahme der Anfragen von Netzanschlüssen, PV-Anlagen, Ladesäulen und Wärmepumpen zeigt das wachsende Interesse und Engagement der Kunden für nachhaltige Energielösungen. Dabei rückt der Kunde immer mehr in den Mittelpunkt des Geschäfts und trägt aktiv zur Gestaltung der Energiewende bei. Der in Darmstadt ansässige Verteilnetzbetreiber e-netz Süd Hessen stellt sich diesen Herausforderungen. Um den steigenden Anforderungen im Bereich der Anschlussbegehren gerecht zu werden und den Kundenservice hieran neu auszurichten, hat das Unternehmen das Netzmanagement-System »Tina« der Cursor Software AG eingeführt und gleichzeitig ein neues Kundenportal der ITC AG in Betrieb genommen.



Mit der Einführung eines neuen CRM-Systems wollte e-netz Süd Hessen gleich mehrere Fliegen mit einer Klappe schlagen Bildquelle: Cursor

Im Zuge der Energiewende steigen die inhaltlichen und gesetzlichen Anforderungen an die Netzbetreiber zunehmend. Diese Entwicklung bietet jedoch auch zahlreiche Chancen. Die Umsetzung neuer gesetzlicher Vorgaben, wie des EEG (Erneuerbare-Energien-Gesetz) und des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) sowie die verstärkte Digitalisierung der Netzprozesse, etwa bei der Bearbeitung von Anträgen rund um Eigenerzeugungsanlagen, ermöglichen es den Energieversorgungsunternehmen, ihre Effizienz und Servicequalität weiter zu steigern. Die Ver-

pflichtung, die Beauftragung des Netzanschlusses ausschließlich digital auf ihren Webseiten anzubieten, fördert außerdem die Modernisierung und Kundenfreundlichkeit der Dienstleistungen.

Mit der Einführung eines neuen CRM-Systems wollte die e-netz Süd Hessen gleich mehrere Fliegen mit einer Klappe schlagen. Tobias Baier, Bereichsleiter Netzkunden bei der e-netz Süd Hessen, erklärt die Zielsetzung: »Zum einen war es unser Ziel, die Vielzahl neuer Netzanschlussbegehren, insbesondere die der Aufdach-PV-Anlagen und Balkonkraftwerke, digital, smart und kundenfreundlich zu gestalten. Gleichzeitig haben wir die Prozesse für PV-Einspeiser bis 135 kWp automatisiert, um sicherzustellen, dass die Vorgänge schnell und zuverlässig von unserem Fachpersonal bearbeitet werden. Zudem haben wir darauf geachtet, dass möglichst viele dieser Herausforderungen bereits im Standard abgedeckt sind.« So hat die e-netz Süd Hessen schließlich eine EU-Ausschreibung in Angriff genommen an deren Ende Tina, die CRM- und -Netzmanagement-Lösung der Gießener Cursor Software AG, stand.

Ambitionierte Projektziele

»Wir haben uns ehrgeizige Ziele gesetzt. Mit Tina wollten wir eine zuverlässige und leistungsstarke CRM-Lösung einführen. Diese sollte als zentrales System in der Segmentierung unserer Kundenkontakte dienen, über welche wir die gesamte Kommunikation mit unseren Kunden – sei es per E-Mail, Nachrichtenverläufe oder Termine – übersichtlich und strukturiert verwalten können. Zudem sollte Tina direkt mit unserem Kundenportal und anderen wichtigen Systemen verbunden sein, um eine nahtlose Kundenbetreuung zu gewährleisten«, so Tobias Baier.

Markus Keil, Director of Consulting und zuständiger Projektleiter bei Cursor, ergänzt: »Darüber hinaus war auch wichtig, die 360°-Sicht auf den Kunden zu schaffen und aktuelle Infos, etwa zum Status offener Vorgänge oder aus Drittsystemen, wie SAP IS-U/vorhandene Verträge, stets im Blick zu haben. Zu den Drittsystemen zählen auch das GIS oder Marketing-Tools. Letztlich geht es darum, Infos zu bündeln, aufzubereiten, zu automatisieren und dem Anwender quasi in Echtzeit, beispiels-



Jörn Kranich, Inhaber, Agentur Kranich Plus, München

weise im Rahmen einer Telefonakquise, zu präsentieren.« Umgesetzt habe man bereits die Anmeldung der Eigenerzeugungsanlagen-Netz-zusage/-absage und die Beantragung der Einspeisevergütung. Der Import von Daten rund um Balkonkraftwerke aus dem Marktstammdatenregister ist ebenfalls bereits umgesetzt. »Aktuell arbeiten wir an der Geschäftspartner-Harmonisierung, Anbindung eines Omnichannel-Tools, Ticketing und der Bestandskundenverwaltung im Kundenportal«, berichtet Markus Keil.

Perfektes Zusammenspiel mit Kundenportal gefordert

Gerade mit Blick auf das Kundenportal der ITC AG muss das Zusammenspiel mit Tina reibungslos funktionieren. Dabei ist es der e-netz Südhessen wichtig, dass sich ihre Kunden beim Agieren auf dem Portal rundum wohlfühlen. Dies fängt bei der Registrierung an, geht über die Dateneingabe bis hin zu automatisch generierten Statusupdates zum jeweiligen Vorgang – und das so intuitiv und benutzerfreundlich wie möglich. »So ist der Kunde oder Anlagenbetreiber stets auf dem neuesten Stand, es kommt zu erheblich weniger Anfragen hinsichtlich des Bearbeitungsstandes. Außerdem sinkt die Anzahl der Fehleingaben«, erzählt Markus Keil.

Die so erreichte hohe Datenqualität führt zu einer effizienten, beschleunigten Bearbeitung der Anträge. Zugleich werden die Arbeitsschritte in Tina durch Prozessgestaltung standardisiert, um somit sowohl die internen als auch die Kundenprozesse zu optimieren. »Das entlastet unsere Mitarbeiter, sodass manuelle Prüfungen nahezu komplett entfallen«, betont Tobias Baier.

»Single Point of Contact« gewünscht

Künftig soll ein Großteil der Kundenkommunikation des Netzbetreibers über das Kundenportal als »Single Point of Contact« erfolgen. Die prozessuale Unterstützung dafür liefert Tina. Um dieses Ziel zu erreichen, erfolgt ein schrittweiser Umbau der IT-Systeme. Zuvor war der Alltag eher geprägt durch eine Vielzahl manueller, kleinteiliger Prozesse, die

unterschiedlichste Informationen aus verschiedenen Abteilungen und Kanälen erfordern. »Hier setzt Tina mit der Vereinheitlichung, Digitalisierung und Automatisierung ein enormes Verbesserungspotenzial frei. Nicht nur im Hinblick auf die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben«, erläutert Keil.

Bestes Beispiel ist der Prozess rund um die Anmeldung von Eigenerzeugungsanlagen, der durch die Kombination aus CRM und Portal deutlich vereinfacht wird: Wird ein Antrag, etwa für eine PV-Anlage, über das Webportal gestellt, erfasst das System die relevanten Daten und delegiert sie an die entsprechende Fachabteilung. Der ganze Prozess gliedert sich dabei in mehrere bereits in Tina angelegte Workflows. Beginnend mit der Anmeldung über die Netzverträglichkeitsprüfung bis hin zur Beantragung der Einspeisevergütung sowie der abschließenden Inbetriebnahme. All diese Schritte sind sowohl für den Bearbeiter als auch den Antragssteller im System transparent nachvollziehbar. Durch automatisch generierte und versendete Mails ist letzterer zu jeder Zeit über den aktuellen Status seiner Anfrage informiert und kann dies ebenfalls im Portal einsehen. Tina überwacht Fristen und sendet rechtzeitig Erinnerungsmails für die Beantragung der Einspeisevergütung und die Anmeldung im Marktstammdatenregister. Zudem prüft die CRM-Lösung, ob die erforderlichen Dokumente zur Netzverträglichkeit vorhanden sind. Die Netzzusage bzw. -absage kann im letzten Schritt aus dem System heraus erstellt werden.

Systemausbau bereits auf dem Radar

Aufgrund der erfolgreichen Umsetzung der ersten Projektziele hat die e-netz Südhessen bereits die nächsten Schritte auf dem Radar. »Dazu gehören unter anderem die Implementierung eines Installateur-Portals sowie die Vereinigung unterschiedlicher Portale und damit die Ablösung der Altsysteme«, sagt Tobias Baier. Und Markus Keil ergänzt: »Dabei setzen wir weiterhin auf ein agiles Vorgehen und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe beider Projektteams.«



Tobias Baier, Bereichsleiter Netzkunden bei der e-netz Südhessen: »Es war u. a. unser Ziel, die Vielzahl neuer Netzan-schlussbegehren digital, smart und kundenfreundlich zu gestalten.«

»Die Einführung von Tina und dem neuen Kundenportal ist ein bedeutender Schritt für die e-netz Südhessen. Wir sind stolz darauf, unseren Kunden eine moderne und effiziente Lösung bieten zu können, die nicht nur die Prozesse vereinfacht, sondern auch die Kundenzufriedenheit steigert. Dies ist ein weiterer Meilenstein auf unserem Weg, die Energiewende aktiv mitzugestalten und unseren Beitrag zu einer nachhaltigen Zukunft zu leisten«, betont Holger Klein, Vorstand der e-netz Südhessen AG.

www.cursor.de

www.e-netz-suedhessen.de