

CRM als Herzstück der IT-Landschaft

CRM-Plattformen um EVI und TINA verdrahten Energiewirtschaft neu

Die IT-Landschaften in den Unternehmen der Energiewirtschaft sind selten homogen. Vielmehr prägen gewachsene Strukturen aus ERP-Systemen, Marktkommunikation, Portalen und Spezialanwendungen den Alltag. Was dabei häufig fehlt, ist die durchgängige Integration der Systeme. Genau hier setzen die Customer-Relationship-Management-Plattformen EVI (für Stadtwerke) und TINA (für Netzbetreiber) der Cursor Software AG an. Statt Daten lediglich zu verwalten, werden Prozesse systemübergreifend gesteuert und miteinander verbunden. Die Plattformen entwickeln sich damit – erweitert um XRM-Ansatz, Standardisierung und Community-Gedanken – zum zentralen Steuerungselement der IT-Landschaft.

Die Energiewirtschaft gilt als Paradebeispiel für systemische Komplexität. Unterschiedliche Marktrollen, regulatorische Vorgaben, Netz- und Vertriebsprozesse sowie hohe Anforderungen an Service und Kundenkommunikation müssen parallel abgebildet werden. »Wer heute bei Stadtwerken und Co. einen Blick hinter die Kulissen wirft, findet meist eine sehr heterogene IT-Architektur«, erklärt Anne Rühl, Director of Product Management & Marketing bei Cursor. »Häufig existieren zahlreiche Einzellösungen und individuelle Schnittstellen, die historisch gewachsen sind.«

Die Folgen mangelnder Prozessintegration sind bekannt: doppelte Datenerhaltung, Medienbrüche und mangelnde Transparenz. Die oft geforderte 360°-Sicht auf den Kunden bleibt in der Praxis häufig unerreicht, weil relevante Informationen in unterschiedlichen Anwendungen verteilt sind. »Digitalisierung scheitert selten an fehlenden Tools, sondern an mangelnder Orchestrierung. Denn genau hier entscheidet sich, ob sie gelingt oder im Tagesgeschäft ausgebremst wird«, betont Rühl und ergänzt: »Wir verfolgen daher eine klare Strategie: Wir bieten unseren Kunden mit EVI und TINA eine Plattform, die nicht nur Daten verwaltet, sondern Prozesse aktiv steuert und Systeme verbindet.«

Vom CRM zur Business-Plattform

In der Praxis heißt das bei Cursor: XRM (Extended Relationship Management) statt CRM. Nicht nur Kundenbeziehungen, sondern sämtliche relevanten Geschäftsobjekte und Prozesse werden integriert betrachtet. Die Plattformen werden so zum zentralen Steuerungs-



Anne Rühl:
»Wir bieten mit EVI und TINA eine Plattform, die nicht nur Daten verwaltet, sondern Prozesse aktiv steuert und Systeme verbindet.«

system der IT-Landschaft. Sie automatisieren Prozesse, stellen Daten systemübergreifend bereit und verbinden Anwendungen miteinander. Ein branchenspezifisches Datenmodell sorgt dafür, dass neue regulatorische Anforderungen oder Geschäftsmodelle flexibel abgebildet werden können. »Die Plattform denkt nicht in Anwendungen. Sie denkt in Prozessen«, so Rühl.

Standardintegration statt Schnittstellen-Dschungel

Der entscheidende Hebel liegt in der Art der Integration. Während viele Unternehmen weiterhin auf individuelle Schnittstellen setzen, verfolgt Cursor konsequent den Ansatz der Standardintegration.

Sowohl EVI als auch TINA bieten vordefinierte, erprobte Anbindungen an zentrale Systeme der Energiewirtschaft. Dazu gehören ERP-Systeme ebenso wie netz-

spezifische Anbindungen an Zerez oder das Marktstammdatenregister. Ergänzt wird dies durch weitere Drittsysteme wie Kundenportale, Marketing-Automation-Lösungen oder Auskunftsteilen wie Schufa und Creditreform. Der Vorteil: Statt individueller Schnittstellen entstehen skalierbare, wartbare und releasefähige Integrationen, die Prozesse beschleunigen und Medienbrüche konsequent reduzieren. »Wer standardisiert, gewinnt«, bringt Rühl es auf den Punkt.

Effizienz durch Integration: Blick in die Praxis

Wie der Ansatz in der Praxis wirkt, zeigen zahlreiche Kundenprojekte – unter anderem beim Nürnberger Energieversorger N-Ergie Aktiengesellschaft. Dort ist EVI die zentrale Plattform für Vertriebs- und Kundenprozesse, während SAP die Rolle des führenden Abrechnungssystems übernimmt. Durch die

enge Verzahnung beider Systeme werden Geschäftspartner-, Vertrags- und Objektdaten bidirektional synchron gehalten und Prozesse systemübergreifend gesteuert. Das Ergebnis sind konsistente Daten und durchgängige End-to-End-Prozesse ohne Systembrüche. »Die durchgängige Integration von CRM und Abrechnung hat unsere Prozesslandschaft deutlich vereinfacht. Wir arbeiten heute mit einer konsistenten Datenbasis und erreichen dadurch eine spürbar höhere Effizienz im operativen Geschäft«, erklärt Jewgenij Tebelew, Abteilungsleiter Vertrieb Produktmanagement und Steuerung bei der N-Ergie.

Auf Anbieterseite verbindet Cursor eine langjährige Partnerschaft mit der Schlepen SE, einem Anbieter von ERP-Systemen in der Energiewirtschaft. Im Rahmen dieser Kooperation wurde eine Standardintegration zwischen EVI und Schlepen.CS entwickelt. »Mit unserer Standardintegration schaffen wir für gemeinsame Kunden eine Grundlage, um Vertriebs- und ERP-Prozesse besser zu verzahnen und Daten konsistenter zu nutzen. Unsere Partnerschaft folgt einer klaren gemeinsamen Zielsetzung: CRM und ERP so zusammenzubringen, dass daraus echte End-to-End-Mehrwerte für unsere Kunden entstehen«, so Carsten Posnatzki, Senior-Produktmanager bei Schlepen.

Auch mit der Kölner rhenag Rheinische Energie AG arbeitet Cursor seit über 25 Jahren eng zusammen. Gemeinsam wurde eine Standardintegration zwischen EVI und dem Abrechnungssystem lima etabliert. Der Ansatz folgt konsequent dem Best-of-Breed-Prinzip. Dies bedeutet: Die Stärken beider spezialisierter Lösungen werden kombiniert – ein leistungsfähiges ERP für Abrechnung und Marktprozesse sowie ein CRM als flexibles Herzstück der Kundenprozesse. Letzteres bildet zugleich die zentrale Plattform für die Kundenkommunikation im B2B- und B2C-Umfeld und verbindet so Systemintegration mit operativer Kundennähe.

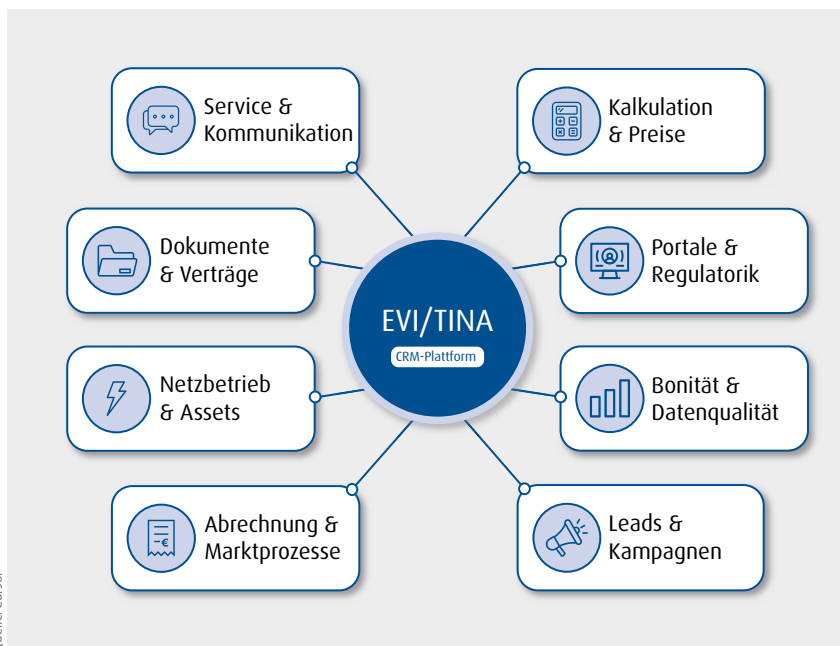
Community statt Insellösung

Neben Standardisierung setzt Cursor konsequent auf den Community-Ansatz. »Wir entwickeln Lösungen nicht für die Branche, sondern gemeinsam mit ihr«, erläutert Rühl. Netzbetreiber, Stadtwerke und Partner sind aktiv in die Weiterentwicklung eingebunden. In spezialisierten Communities werden Anforderungen diskutiert, Standards definiert und Lösungen gemeinsam weiterentwickelt. So entstehen praxisnahe Funk-



Quelle: N-Ergie/Claus Felix

N-Ergie-Zentrale in Nürnberg: Mit EVI als zentraler Plattform gestaltet der Energieversorger durchgängige und effiziente Vertriebs- und Kundenprozesse.



Quelle: Cursor

CRM-Plattformen als Herzstück: EVI und TINA verbinden zahlreiche Systeme und ermöglichen durchgängige End-to-End-Prozesse.

tionalitäten und eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern. Ein aktuelles Beispiel ist die Integration von TAP, der Abrechnungsplattform der Thüga Aktiengesellschaft. Diese befindet sich derzeit im Aufbau und wird gemeinsam mit Anwendern als kontinuierlicher Entwicklungsprozess gestaltet. In Workshops werden reale Praxisfälle getestet, angepasst und iterativ verbessert. So entsteht keine einmalige Projektintegration, sondern eine Lösung, die sich konsequent am Alltag der Anwender orientiert.

Fazit

Die zentrale Erkenntnis lautet: Nicht das einzelne System entscheidet über den Erfolg der Digitalisierung, sondern das Zusammenspiel aller Komponenten. Standardisierung bildet dabei die Grundlage. Sie reduziert Komplexität, erhöht Geschwindigkeit und macht IT-Landschaften langfristig beherrschbar. Gleichzeitig schafft sie die notwendige

Interoperabilität für künftige Anforderungen – zum Beispiel durch KI oder neue Marktmechanismen.

Ob die Energiewirtschaft den wachsenden Herausforderungen der kommenden Jahre gewachsen ist, hängt maßgeblich von ihrer digitalen Architektur ab. Gefragt sind Plattformen, die nicht nur verwalten, sondern steuern, nicht isolieren, sondern verbinden – und mit den Anforderungen wachsen. »Mit EVI und TINA haben wir diesen Plattformgedanken konsequent umgesetzt«, resümiert Rühl. »Gemeinsam mit unseren Communities entwickeln wir CRM Richtung XRM weiter – inklusive standardisierter Integrationen. Genau darin liegt das Herzstück der IT-Landschaft der Energiewirtschaft von morgen.«

>> Jörn Kranich,
Journalist, München

>> info@cursor.de
>> www.cursor.de