

# Digitale Kundenbeziehung als Motor der Energiewende

Die Energiewende verändert nicht nur die Erzeugung und Nutzung von Energie, sondern auch die Beziehung zwischen Energieversorgern und ihren Kunden. Drei Praxisbeispiele zeigen, wie eine spezialisierte CRM-Plattform Prozesse beschleunigt, Transparenz schafft und Skalierung im Massenmarkt ermöglicht.



Jürgen Heidak  
CEO

**D**er Umbau des Energiesystems ist in vollem Gange. Die Zahl der Netzanschlussanfragen für Photovoltaik, Wärmepumpen und Wallboxen hat sich in vielen Netzgebieten innerhalb weniger Jahre vervielfacht. Gleichzeitig wächst der Wettbewerb um Endkundschaft. In diesem dynamischen Umfeld wird deutlich: Erfolgreiche Kundenbeziehungen entstehen nicht in Systemen, sondern zwischen Menschen. Technologie ist der Schlüssel, um diese Verbindungen zu stärken, auch bei stark steigenden Volumina. Ziel ist, Freiräume für bessere Entscheidungen zu schaffen und den Fokus auf das Wesentliche zu richten: den Menschen hinter jedem Datensatz.

Hier setzt die Cursor Software AG aus Gießen an. Seit über 25 Jahren entwickelt das Unternehmen CRM-Plattformen speziell für die Energiewirtschaft. Das Besondere: Cursor bietet mit Evi und Tina branchenspezifische Geschäftsprozesse, die Vertrieb, Netz und Kundenservice in einer einheitlichen Prozesslogik verbinden. Energieversorger arbeiten auf vorkonfigurierten, branchenerprobten Templates, die sich flexibel anpassen lassen. Dadurch maximiert die Plattform den Nutzen für die Mitarbeitenden und letztlich für die Endkundschaft.

## Netzanschluss mit neuem Tempo

Ein zentrales Nadelöhr der Energiewende ist der Netzanschluss. Wo früher einige Hundert Anfragen pro Jahr eingingen, verarbeiten Netzbetreiber heute ein Vielfaches. Medienbrüche und fehlende Transparenz verursachen Verzögerungen und bremsen damit unmittelbar den Ausbau erneuerbarer Energien.

Die e-netz Südhessen hat diese Herausforderung proaktiv gelöst. Der Darmstädter

Verteilnetzbetreiber versorgt rund eine Million Einwohnerinnen und Einwohner und hat den Netzanschlussprozess mit Tina durchgängig digitalisiert. Von der ersten Anfrage bis zur finalen Abrechnung steuert das Unternehmen den Prozess zentral. Dadurch wurden Abläufe transparenter und standardisierter, Medienbrüche signifikant reduziert und der Bearbeitungsstatus für alle Beteiligten deutlich besser nachvollziehbar.

Florian Kruckenberg als Projektleiter bei der e-netz Südhessen schildert seine Erfahrungen bei der Tina-Einführung: »Besonders wertvoll war hier die offene Kommunikation und die konstruktive Zusammenarbeit im Team, mit der wir Themen proaktiv angegangen sind und gemeinsam effektive Lösungen gefunden haben«. Durch die zentrale Prozesssteuerung kann das Unternehmen den höheren Takt der Energiewende bewältigen, ohne proportional Personal aufzubauen.

## Vertriebsprozesse skalieren im wachsenden Massenmarkt

Die Energiewende erzeugt nicht nur Netzansfragen, sondern auch einen intensiveren Wettbewerb um Endkundschaft. Wer Prosumer, Gewerbekunden und Kommunen gewinnen will, muss Vertriebsprozesse beherrschen, die bei steigenden Anforderungen nicht zusammenbrechen.

Die N-Ergie Aktiengesellschaft in Nürnberg hat ihr Sales-Management konsequent digitalisiert. Statt Messekontakte auf Papier



## Wir helfen Energieversorgern, ihre Kunden besser zu verstehen, näher an ihnen zu sein und Beziehungen aufzubauen, die langfristig tragen.

– Jürgen Heidak,  
CEO

zu erfassen oder in isolierten Tabellen zu verwalten, laufen diese Prozesse zentral in Evi zusammen. Leads werden im Vorfeld angelegt, Termine vorgeplant und vor Ort digital erfasst. Die Nachbetreuung erfolgt abteilungsübergreifend. Relevante Informationen gelangen auf Knopfdruck an die zuständige Fachabteilung. »Mit Cursor konnten wir unsere Ideen schnell in praxistaugliche Funktionen überführen. Die Zusammenarbeit war partnerschaftlich, sehr agil und auf Augenhöhe«, betont Jörg Zimmermann, Abteilungsleiter Vertrieb Kommunal bei der N-Ergie.

## Kundenservice bereits bei der Entstehung digitalisieren

Im Massenmarkt der Energiewende steigt auch das Aufkommen im persönlichen Kundenservice. Die Kunst besteht darin, diesen Kontakt durch digitale Prozesse zu unterstützen, ohne ihn zu anonymisieren.

Die nvb Nordhomer Versorgungsbetriebe zeigen, wie das funktioniert. An den Standorten Meppen und Nordhorn erfassen die Mitarbeitenden den persönlichen Erstkontakt direkt am Empfang digital. Sie legen für jede Besucherin und jeden Besucher eine Wartebereichsaktivität in Evi an. Das Anliegen gelangt sofort zur passenden Kundenservicegruppe. Übernimmt ein Mitarbeitender die Aktivität, liegen alle relevanten Informationen bereits vor. Der Kunde profitiert von kürzeren Wartezeiten und einer höheren Betreuungsqualität. »Das

CRM ermöglicht uns die Digitalisierung des Kontakts direkt bei der Entstehung«, fasst Daniel Büscher, Leiter Vertriebsmanagement und Vertriebssteuerung bei der nvb, den Mehrwert zusammen.

## Eine zentrale Kundenplattform, die mitdenkt und mitwächst

Was diese Beispiele verbindet: Alle drei Unternehmen arbeiten auf einer einheitlichen, unternehmensweiten CRM-Plattform. Netz, Vertrieb und Kundenservice greifen auf einen gemeinsamen Datenkern zu. Dadurch entfallen Doppelerfassungen und Medienbrüche zwischen Abteilungen. Die Plattform integriert sich dabei in die bestehende IT-Landschaft, beispielsweise in ERP-Systeme, Abrechnungsoftware, MS-Office, Dokumentenmanagement und Telefonie. Für IT-Verantwortliche bedeutet dies ein zentrales System statt Insellösungen, das sich über standardisierte Integrationen in die vorhandene Architektur einfügt.

## Zwei Jahrzehnte fortlaufende Innovation bei LuxEnergie

Dass diese Strategie langfristig trägt, belegt die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der LuxEnergie S.A. und Cursor. »20 Jahre exzellente Zusammenarbeit – das ist etwas ganz Besonderes«, resümiert Paul Weis, Geschäftsführer von LuxEnergie und ergänzt: »Mit einer branchenspezifischen CRM-Lösung können Energieversorger den steigenden Takt der Energiewende bewältigen: schneller in der Umsetzung und gleichzeitig näher an den Kunden.«

Weitere Informationen unter:  
[cursor.de](https://cursor.de)

