

Chat with your Data

KI-Kick für das Kundenmanagement

Die Verbindung von KI und Energiewirtschaft ist längst kein Zukunftsszenario mehr, sondern gelebte Realität. Die Cursor Software AG hat ihre CRM-Plattformen EVI und TINA mittels KI gezielt zu intelligenten Steuerzentralen für Energieversorger und Netzbetreiber weiterentwickelt. Dabei rät Cursor-CEO Jürgen Heidak, die Einführung von KI-basierten CRM-Systemen mit einem konsequenten Datenqualitätsmanagement zu verknüpfen.

Die Menge an Informationen in der Energiebranche wächst täglich. Künstliche Intelligenz bringt Ordnung in dieses Datenrauschen und generiert daraus wertvolle Erkenntnisse. Sie wird so regelrecht zum Schlüssel, um Versorgung smarter zu steuern, Services zu verbessern und Ressourcen gezielt einzusetzen. Als Gamechanger ist sie in der Lage, Prozesse zu automatisieren und Mitarbeitende bei komplexen Entscheidungen zu unterstützen. Die Frage ist längst nicht mehr, ob KI die Energiewirtschaft verändert, sondern wie schnell sie es tut. Dieser Prozess vollzieht sich besonders rasant, wenn KI und Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM) aufeinandertreffen, wie das bei den CRM-Plattformen EVI für Versorger und TINA für Netzbetreiber der Fall ist. Hier sorgt die Möglichkeit des KI-Chats im eigenen, gekapselten Datenraum für einen regelrechten Produktivitäts-Boost.

Traditionelle CRM-Systeme galten lange als strukturierte Ablagen für Kundenkontakte, Verträge und Kommunikationsverläufe. In einer zunehmend datengetriebenen Energiewirtschaft ist das allerdings Geschichte. »Heute gilt es, Informationen nicht nur zu speichern, sondern sie clever zu verknüpfen, zu analysieren und daraus Handlungsoptionen abzuleiten. Genau hier setzt die Integration von KI in unsere CRM-Plattformen EVI und TINA an«, sagt Cursor-CEO Jürgen Heidak. Sie verwandelt die einst statischen Datenbestände in eine lebendige, dynamische Wissens-Drehscheibe.

RAG als Grundlage: Wissen intelligent nutzen

Einen besonders vielversprechenden Ansatz sieht Cursor in der Retrieval-Augmented Generation (RAG). Diese Methode erweitert Sprachmodelle (LLM) um den Zugriff auf internes Wissen, ohne dass das Modell neu trainiert werden muss. Das Prinzip: Das KI-System greift



Quelle: Cursor Software AG

Jürgen Heidak: »Heute gilt es, Informationen nicht nur zu speichern, sondern sie clever zu verknüpfen, zu analysieren und daraus Handlungsoptionen abzuleiten«.

auf unternehmensspezifische Daten – zum Beispiel aus dem CRM – zu und wandelt sie in numerische Vektordarstellungen um, also vereinfacht gesagt in eine Form, die die KI versteht. Anschließend werden diese Informationen in einer Vektordatenbank gespeichert. Bei einer Nutzeranfrage durchsucht die KI diese Wissensbasis nach relevanten Inhalten und erzeugt daraus eine präzise und nachvollziehbare Antwort.

»So arbeiten CRM und KI quasi Hand in Hand«, betont Heidak. Ein Chat-Fenster im CRM genügt, um Fragen zu Kunden oder zu Projekten und Kampagnen zu stellen – die KI liefert fundierte, aktuelle und verständlich aufbereitete Ergebnisse (à la »Chat with your Data«). Der Vorteil: Die Anwender bleiben in ihrem gewohnten Arbeitsumfeld, und sensible Daten verlassen das System nicht.

Energieversorger profitieren im KI-Zeitalter

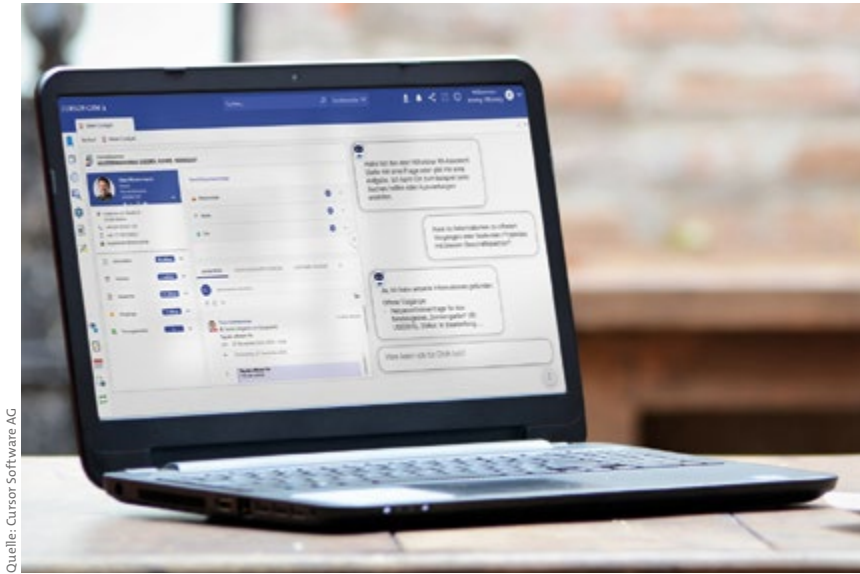
Vor allem EVU, Stadtwerke und Netzbetreiber profitieren von dieser Entwicklung. Ihre Arbeit ist geprägt von komplexen Kundenbeziehungen, regula-

torischen Anforderungen und großen Datenmengen – von Zählerwerten über Vertragsdaten bis hin zu Serviceanfragen. KI-Systeme, die direkt in bestehende Prozesse integriert sind, können hier erhebliche Effizienzgewinne erzielen.

Im Vertrieb analysiert die KI zum Beispiel Kundendaten, identifiziert Zielgruppen mit ähnlichen Profilen, unterstützt bei der Erstellung passender Angebote und macht Sales-Potenziale transparent. Im Kundenservice hilft sie, eingehende E-Mails automatisch zu klassifizieren und an die richtigen Mitarbeitenden weiterzuleiten, Anliegen zu priorisieren und Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Selbst komplexe Dokumente wie Verträge oder technische Handbücher lassen sich intelligent zusammenfassen – ein deutlicher Fortschritt in datenintensiven Bereichen wie Netzbetrieb oder Compliance.

KI und BPM erweisen sich als schlagkräftiges Duo

Als besonders wirksam erweist sich KI, wenn man sie mit dem Business Process Management (BPM) kombiniert.



Quelle: Cursor Software AG

»Chat with your Data«: Die KI wird zum Sparring-Partner im CRM-System

Wird sie nicht isoliert, sondern im Rahmen automatisierter Prozesse eingesetzt, können Abläufe nicht nur abgebildet, sondern dynamisch optimiert werden. Wiederkehrende Tätigkeiten, zum Beispiel das Erfassen von Kundendaten oder die Zuordnung von Serviceanfragen, können teil- oder vollautomatisch erfolgen. Die Mitarbeitenden gewinnen dadurch Freiräume für Aufgaben, die menschliche Expertise erfordern – zum Beispiel Beratung, Kommunikation oder kreative Problemlösung. »Die nächste Stufe ist »Chat with your Data«. Die KI dient bei uns quasi als Sparringspartner für den Dialog mit den CRM-Daten – egal, ob Interessen, Kunden, Angebote oder Kampagnen«, bilanziert Heidak.

Messbarer Effizienzgewinn

Und der Effizienzgewinn ist messbar. »KI-basierte Systeme beschleunigen interne Prozesse, reduzieren Fehlerquellen und sorgen für eine gleichbleibend hohe Servicequalität. Sie sind damit ein zentraler Baustein für die Energieversorgung der Zukunft – agil, vernetzt und lernfähig«, erläutert Heidak.

Datenschutz und Datenqualität als Basis für verantwortungsvolle KI

Energieunternehmen arbeiten mit hochsensiblen Kunden- und Netzdaten, deren Schutz oberste Priorität hat. KI-Lösungen müssen deshalb so konzipiert sein, dass die Daten ausschließlich innerhalb sicherer Systeme verarbeitet werden – wie beim Cursor-Ansatz »Chat with your Data«.

Offene Cloudmodelle, die theoretisch Informationen an externe Server übertragen, kommen für viele Energieunternehmen nicht infrage. Cursor ermöglicht deshalb eine flexible, projektbezogene Anbindung unterschiedlicher KI-Modelle, um individuelle Compliance-Vorgaben zu berücksichtigen.

Ebenso entscheidend ist die Qualität der Datengrundlage. Schlechte Daten führen zu schlechten Ergebnissen. »Trash in, trash out«, bringt es Heidak auf den Punkt. Nur wenn die zugrunde liegenden CRM-Daten korrekt, aktuell und vollständig sind, kann die KI sinnvolle Schlüsse ziehen – positiv formuliert gilt »Quality in, quality out« ebenso. Unternehmen sind daher gut beraten, die Einführung von KI-basierten CRM-Systemen mit einem konsequenten Datenqualitätsmanagement zu verknüpfen.

Mensch und Maschine Hand in Hand

Bei aller Automatisierung bleibt eines klar: KI ersetzt nicht den Menschen, sie ergänzt ihn. Gerade in einer Branche, die von Vertrauen, Sicherheit und langfristigen Kundenbeziehungen lebt, bleibt der persönliche Kontakt unverzichtbar.

Der Erfolg einer KI-gestützten Energiewirtschaft hängt deshalb nicht nur von Technologie, sondern vor allem von Akzeptanz, Schulung und Unternehmenskultur ab. Mitarbeitende müssen verstehen, wie KI funktioniert, wo ihre Grenzen liegen und wie sie die eigenen Fähigkeiten sinnvoll ergänzt.

Cursor verfolgt diesen Ansatz konsequent. »Wir verstehen die KI-Integration

nicht als Selbstzweck, sondern als Werkzeug, um Menschen von Routineaufgaben zu entlasten und die Qualität und Zufriedenheit ihrer Arbeit zu steigern«, betont Heidak.

Fazit

Die Verbindung von KI und Energiewirtschaft ist längst kein Zukunftsszenario mehr, sondern gelebte Realität. Die CRM-Plattformen EVI und TINA entwickeln sich von klassischen CRM-Lösungen zu intelligenten Steuerzentralen. Sie ermöglichen es Energieversorgern, schneller zu reagieren, besser zu entscheiden und die wachsende Komplexität der Branche zu meistern. Die Retrieval-Augmented Generation und das Prinzip »Chat with your Data«, modulare KI-Architekturen und prozessbasierte Automatisierung sind dabei mehr als Schlagworte. Sie bilden die Grundlage einer Energiewirtschaft, die Wissen aktiv nutzt, anstatt es nur zu verwalten. Unternehmen, die heute in diese Technologien investieren, schaffen nicht nur Effizienz, sondern auch Resilienz – und damit die Voraussetzung für eine nachhaltige, kundenorientierte Energieversorgung der Zukunft.

Mehr dazu erfahren Interessierte auf der E-world 2026 in Essen am Cursor-Stand in Halle 3, Stand 3C100.

>> **Jörn Kranich**,
Journalist, München

>> info@cursor.de

>> www.cursor.de