

Großwärmepumpen

Urbane Säule der Klimaneutralität

Immissionsschutz

Frühzeitig planen, Konflikte vermeiden

Modellnetz

Investitionsbedarfe im Stromverteilnetz ableiten

Netzautomatisierung

Der Weg zum flexiblen Niederspannungsnetz

Mobilfunküberwachung

Fehlender Baustein beim Smart-Meter-Betrieb

IT-Plattformen

Ökosystem für die Versorgungswirtschaft

KI und CRM

Kundenmanagement mit KI

IT-Sicherheit

Stadtwerke und das Kritis-Dachgesetz

Kundenmanagement neu gedacht:

Wie CRM und KI die Energiewirtschaft transformieren.





Wie gelingt die Wärmewende?

Wie gelingt in Deutschland der Umstieg auf eine klimaneutrale Wärmewende? Dies war ein zentrales Thema auf dem VKU-Stadtwerkekongress Ende September 2025. Und die Diskussionen haben gezeigt: Die Herausforderungen sind enorm. Schließlich spielen erneuerbare Energien zum Heizen von Wohngebäuden im Gesamtbestand bislang eine untergeordnete Rolle. Lediglich im Neubau dominieren mittlerweile Wärmepumpen.

Doch unter den aktuell geltenden Rahmenbedingungen sind die Kosten für Wirtschaft und Bürger aus Sicht von 82 % der Stadtwerke zu hoch. Zudem halten 68 % der Unternehmen die bisherige Finanzierung für unzureichend und die Rechtslage für unklar (55 %), zum Beispiel mit Blick auf die anstehende Novelle des Gebäudeenergiegesetzes (GEG). Das geht aus einer VKU-Umfrage unter 609 Stadtwerken und kommunalen Energieversorgern hervor.

Dabei stehen die Optionen für eine künftige Wärmeversorgung längst fest und werden durch die aktuellen Wärmeplanungen bestätigt. Laut VKU-Umfrage planen Stand heute 48 % der Unternehmen für die Zukunft mit einer Kombination, bei der Fernwärme und Wärmepumpen die Hauptrollen spielen. Grüne Gase nehmen nur eine Nebenrolle ein. Auf Platz 2 werden Strom/Wärmepumpen genannt (38 %). Auf Platz 3 folgt die Fernwärme (23 %). Planungssicherheit für die Wärmekunden soll es bis Mitte 2026 beziehungsweise 2028 geben, denn 91 % der befragten Unternehmen gehen davon aus, dass der Wärmeplan ihrer Kommune dann fertiggestellt sein wird.

Die kommunalen Unternehmen sind also im Plan. Jetzt ist die Politik gefordert, den notwendigen rechtlichen und förderpolitischen Rahmen für den Transformationsprozess und die dafür notwendigen Investitionen zu setzen. Und die Investitionen sind enorm. Stadtwerke müssen ihre Netze für Fernwärme ausbauen, ihre Stromnetze für

Wärmepumpen, E-Mobilität und Rechenzentren verstärken und ihre Gasnetze stilllegen oder manchen Strang auf grüne Gase umrüsten. Dementsprechend plant fast die Hälfte der Unternehmen (48 %), bis 2030 mehr als doppelt so viel in klimaneutrale Wärme zu investieren wie bisher. Aktuell investieren die VKU-Mitglieder hier rund 1,4 Mrd. € im Jahr. Um das 30 %-Zwischenziel 2030 für klimaneutrale Wärme zu erreichen, müsste die Wärmewirtschaft mehr als rund 6 Mrd. € jährlich investieren, wie die Berechnungen von AGFW und VKU zeigen. Die geplanten Investitionen fließen vor allem in den Ausbau und die Verdichtung der Nah- und Fernwärmenetze (58 %). Auf Platz 2 folgt der Ausbau und die Ertüchtigung der Stromnetze – unter anderem für Wärmepumpen (36 %).

Wie hier die Planungen in der Praxis laufen, zeigen Andreas Esser, Timo Unkel, Martin Vogler, Julia Schüler und Jeremy Semrau in dem Beitrag »Vom Wärme- zum Investitionsplan: Mittels Modellnetz Investitionsbedarfe im Stromverteilnetz ableiten«. Die Rhein-Sieg Netz GmbH und die KVK Kompetenzzentrum Verteilnetze und Konzessionen GmbH haben ein Tool entwickelt, mit dem sich aus den Ergebnissen der Wärmeplanung und E-Mobilitätsprognosen Aus- und Neubaubedarfe von Ortsnetzstationen und Mittelspannungsleitungen lokaler Stromverteilnetze ableiten lassen. Dies ersetzt zwar keine Detailplanung, liefert jedoch eine weitgehend empirisch fundierte Indikation für die Investitionsplanung der kommenden 20 Jahre.

Dies ist nur ein Beispiel dafür, wie Stadtwerke den Transformationsprozess im Energiemarkt vorantreiben. Weitere finden Sie in der vorliegenden Sonderausgabe ew-Spezial Stadtwerke. Ich wünsche Ihnen viele neue Erkenntnisse beim Lesen.

>> **Martin Heinrichs**, Chefredakteur,
ew – Magazin für die Energiewirtschaft



CRM und KI für die Energiewirtschaft

Live erleben auf der
E-world 2026

Halle 3, Stand C100



#crmlove

CURSOR[®]
Software AG



KI und CRM

Cursor Software AG verbindet Kundenmanagement mit KI

Künstliche Intelligenz (KI) wird zunehmend ein Gamechanger in beruflichen Prozessen. Vor allem in datenintensiven Bereichen der Energiewirtschaft wie dem Vertragsmanagement, Compliance oder der Kundenkommunikation kann sie ihre Stärke ausspielen. Daher setzt die Cursor Software AG auf die direkte Integration eines KI-Assistenten in ihren CRM-Systemen.

Künstliche Intelligenz entwickelt sich rasant zur Schlüsseltechnologie der Energiewirtschaft. Sie ermöglicht es Energieversorgungsunternehmen, Stadtwerken und Netzbetreibern, ihre Prozesse zu beschleunigen, Kosten zu senken und die Servicequalität deutlich zu steigern. Die Cursor Software AG unterstützt Unternehmen aus der Energiewirtschaft seit vielen Jahren mit den branchenspezifischen Customer-Relationship-Lösungen (CRM) EVI für Energieversorger und TINA für Netzbetreiber. In Verbindung mit KI werden diese Systeme zu noch leistungsfähigeren Steuerzentralen, die Service, Vertrieb und interne Prozesse nicht nur effizienter gestalten, sondern auch fit für die Anforderungen der Energieversorgung von morgen machen.

Vom klassischen CRM zur intelligenten Schaltzentrale

Traditionelle CRM-Systeme dienten lange Zeit vor allem dazu, Kundenkontakte zu verwalten und Vertriebsaktivitäten zu organisieren. Heute sind die Anforderungen – vor allem in der Energiewirtschaft – deutlich komplexer. Mit hoher Kundeninteraktion und einem sich stetig wandelnden regulatorischen Umfeld ist die Branche auf flexible, leistungsfähige Kundenmanagementsysteme angewiesen. Entscheidend ist nicht mehr nur das Speichern von Daten, sondern deren Analyse in Echtzeit und die direkte Ableitung handlungsrelevanter Erkenntnisse. Künstliche Intelligenz verändert hier grundlegend, wie Informationen verarbeitet, Entscheidungen getroffen und Kundeninteraktionen gestaltet werden.

»Bei EVI und TINA setzen wir deshalb auf die direkte Integration eines KI-Assistenten, der auf eine hohe Flexibilität der speziellen Anforderungen der Energiewirtschaft zugeschnitten ist«, so Anne Rühl, Head of Product Management



Quelle: Cursor Software AG

Anne Rühl, Head of Product Management bei Cursor: »KI ersetzt nicht den Menschen, sondern unterstützt ihn«.

bei Cursor. Dieser Assistent unterstützt aktiv im Tagesgeschäft: Er kann auf Knopfdruck personalisierte E-Mails zusammenstellen, komplexe Datensätze verständlich zusammenfassen, sofort Informationen zu Kontakten, Kundenhistorien oder Anliegen liefern und komplizierte Vorgänge übersichtlich visualisieren. Der größte Vorteil liegt in der intuitiven Bedienung. Mitarbeitende können über vordefinierte Auswahloptionen oder individuell anpassbare Prompts direkt mit der KI interagieren – ganz ohne technisches Vorwissen. Das spart wertvolle Zeit, steigert die Qualität der Kundenkommunikation und erhöht die Effizienz interner Prozesse. Anstatt in verschiedenen Systemen nach Informationen zu suchen, erhalten Mit-

arbeitende im Service alle relevanten Daten kontextbezogen, intelligent gefiltert und priorisiert.

Prozessintelligenz durch die Kombination von KI und BPM

Besonders wirkungsvoll wird KI, wenn sie mit Business Process Management (BPM) verknüpft wird. So lassen sich nicht nur Prozesse in EVI und TINA digital abbilden, sondern auch dynamisch optimieren. Vor allem in wiederkehrenden Abläufen, wie sie im Kundenservice oder im Vertrieb täglich auftreten, eröffnen sich neue Potenziale. Im Kundenservice können beispielsweise E-Mails automatisch importiert, analysiert, klassifiziert und anschließend delegiert werden –

zum Beispiel an die zuständige Fachabteilung oder direkt zur KI-basierten Bearbeitung. Rückfragen und Bearbeitungszeiten reduzieren sich deutlich, während die Kundenzufriedenheit steigt.

Im Vertrieb unterstützt die KI bei der Lead-Qualifizierung, schlägt passende Angebote vor und ermöglicht eine deutlich gezieltere Kundenansprache. Die Verbindung von KI und BPM sorgt somit nicht nur für schnellere Prozesse, sondern auch für bessere Ergebnisse.

Modulare KI-Anbindung garantiert Flexibilität und Datensicherheit

Ein weiteres zentrales Merkmal der Cursor-Lösungen ist ihre Offenheit gegenüber verschiedenen KI-Modellen. Das Unternehmen stellt mit seinem KI-Toolkit eine Vielzahl von Anpassungsoptionen zur Verfügung, mit denen Kunden individuelle Workflows, Funktionen und Datenquellen flexibel integrieren können. Das heißt: Unternehmen können je nach Projektanforderung auf unterschiedliche Anbieter und Technologien zurückgreifen.

Dadurch lassen sich zum Beispiel branchenspezifische Anforderungen, individuelle Compliance-Vorgaben und datenschutzrechtliche Standards gezielt erfüllen. Die modulare Architektur ermöglicht es zudem, weitere KI-Modelle einfach hinzuzufügen, ohne das bestehende System grundlegend verändern zu müssen. So erreicht Cursor eine hohe Skalierbarkeit bei gleichzeitig maximaler Anpassungsfähigkeit.

Neue Technologien weisen den Weg

Ein Blick in die Zukunft zeigt außerdem, welches Potenzial Technologien wie Retrieval-Augmented Generation (RAG) bereithalten. In einem solchen Szenario greifen die CRM-Lösungen nicht nur auf öffentlich verfügbare Informationen zu, sondern auch auf internes Unternehmenswissen – zum Beispiel aus Verträgen, Handbüchern oder Dokumentationssystemen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter könnten so in Echtzeit präzise Antworten auf komplexe Fragen erhalten.

Auch die automatische Zusammenfassung umfangreicher Verträge oder technischer Dokumente könnte künftig zum Alltag gehören. Lange Texte würden dabei vom System analysiert, auf das Wesentliche verdichtet und verständlich aufbereitet – eine enorme Arbeits erleichterung in datenintensiven Bereichen wie Vertragsmanagement,



Quelle: Cursor Software AG

KI ist fester Bestandteil in den CRM-Lösungen von Cursor.

Compliance oder Kundenkommunikation. »Diese Möglichkeiten der intelligenten Informationsverarbeitung sind ein echter Gamechanger, vor allem in datenintensiven Bereichen wie Netzbetrieb, Abrechnung oder Kundenkommunikation«, weiß Anne Rühl zu berichten.

Blick in die Praxis

Schon heute zeigt der Einsatz von KI, wie konkret sie den Arbeitsalltag von Energieversorgern erleichtert. Im Kundenservice zum Beispiel analysiert sie auf Wunsch automatisch den Inhalt eingehender Mails im CRM-System, erkennt relevante Anliegen, ordnet diese nach Dringlichkeit ein und leitet sie an die zuständige Person weiter. Die Mitarbeitenden müssen dabei nicht mehr jede Nachricht manuell prüfen, sondern erhalten vorklassifizierte, priorisierte Vorgänge mit Lösungsvorschlägen – das spart Zeit und reduziert Fehler.

Im Vertrieb analysiert die KI große Mengen von Kundendaten und identifiziert Zielgruppen mit ähnlichen Bedürfnissen oder Verhaltensmustern. So können Kampagnen gezielter ausgesteuert, Angebote besser personalisiert und Cross-Selling-Potenziale effizienter genutzt werden. Auch bei der Angebotserstellung unterstützt die KI, indem sie passende Textbausteine vorschlägt oder die Kommunikation an den bisherigen Kontaktverlauf anpasst.

Menschen stehen weiter im Mittelpunkt

»KI ersetzt nicht den Menschen, sondern unterstützt ihn«, betont Anne Rühl allerdings. Auch in einer hochdigitalisierten

Welt bleibt der persönliche Kontakt entscheidend, vor allem bei komplexen Anliegen. Die Einführung von KI ist daher immer auch ein Change-Projekt: Mitarbeitende müssen geschult, Prozesse angepasst und Akzeptanz geschaffen werden. Cursor begleitet Unternehmen dabei nicht nur technologisch, sondern auch mit praxisnaher Beratung und Support.

Fazit

Versorger, die heute in KI-gestützte CRM-Systeme investieren, schaffen die Grundlage für eine nachhaltige, kundenorientierte und resiliente Energieversorgung von morgen. Die Herausforderungen der Branche sind komplex – doch mit den richtigen Werkzeugen und Partnern lassen sie sich erfolgreich gestalten. Cursor bietet mit seinen CRM-Lösungen für die Energiewirtschaft nicht nur technologische Innovation, sondern auch das nötige Wissen und die Erfahrung, um Energieversorger und Netzbetreiber auf ihrem Weg in die digitale Zukunft zu begleiten.

Energieversorgungsunternehmen der Zukunft sind nicht rein technikgetrieben: Sie sind ein Ort, an dem Menschen, Prozesse und Technologien intelligent zusammenspielen. Künstliche Intelligenz übernimmt dabei nicht die Kontrolle, sondern schafft Freiraum für das Wesentliche. Dazu zählen echte Kundenbeziehungen, sinnvolle Services und eine leistungsfähige Organisation, die dem Wandel in der Branche aktiv begegnet, statt ihm hinterherzulaufen.

>> Jörn Kranich M.A.,
Journalist, München
>> www.cursor.de