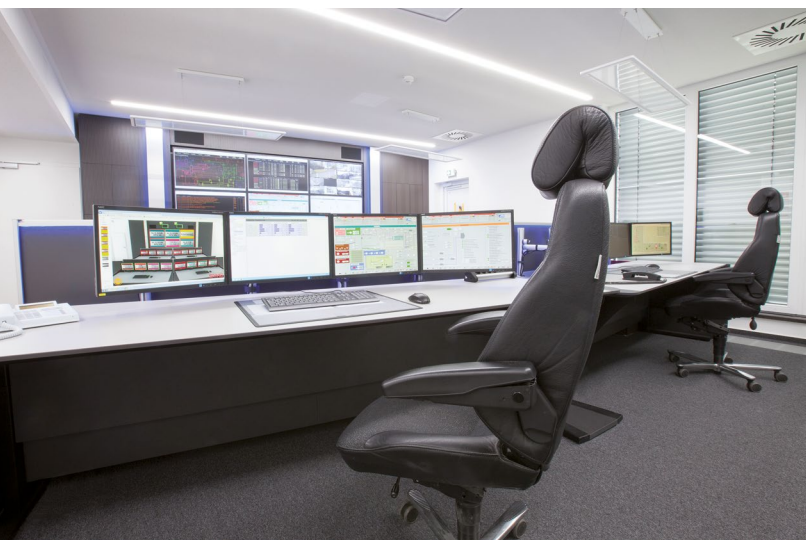


Digitale Customer Journey im Netzbetrieb

Netzanschluss ohne Warteschleife

Die Energiewende entscheidet sich zunehmend im Verteilnetz: PV-Anlagen, Wärmepumpen, Batteriespeicher und Ladeinfrastruktur erhöhen die Zahl der Anschlussbegehren und die Komplexität der Abläufe. Entscheidend ist dabei nicht nur die verfügbare Netzkapazität, sondern auch die Fähigkeit von Netzbetreibern, diese Prozesse effizient zu steuern. Fehlen vernetzte Systeme und transparente Abläufe, entstehen Verzögerungen durch Medienbrüche, Rückfragen und manuelle Abstimmungen. Mit der CRM-basierten Netzmanagement-Plattform Tina der Cursor Software AG lassen sich Kundeninformationen, Vorgänge und netzbezogene Prozesse zentral bündeln und als durchgängige digitale Customer Journey vom Antrag bis zur Zusage abbilden.



Die Netzleitstelle von Mittelhessen Netz

Bildquelle: Mittelhessen Netz GmbH

Für Kunden ist der Wunsch einfach: Die neue Photovoltaikanlage, Wallbox oder Wärmepumpe soll schnell ans Netz gehen. Für Netzbetreiber steht dahinter ein komplexer Ablauf. Anträge müssen geprüft, technische Voraussetzungen bewertet, Dokumente verarbeitet, Fristen eingehalten und verschiedene Beteiligte koordiniert werden.

Genau hier setzt digitales Netzmanagement an: Tina bildet das Herzstück einer integrierten Prozesslandschaft, in der Kundenmanagement, technische Prozesse und relevante Daten zusammengeführt werden.

Die Plattform ermöglicht beispielsweise eine durchgängige End-to-End-Abwicklung des Netzanschlussprozesses – vom Netzanschlussbegehren über die Netzverträglichkeitsprüfung bis zur Zusage – und schafft damit eine digitale Customer Journey ohne

Medienbrüche. Relevante Informationen, Vorgänge und Kommunikationsverläufe stehen zentral zur Verfügung. In der Praxis heißt das: Mitarbeitende erhalten einen aktuellen Überblick über den Bearbeitungsstand, während Kunden und Installateure transparent nachvollziehen können, wie der Prozess voranschreitet. Automatisierte Benachrichtigungen, strukturierte Workflows und ein integriertes Fristenmanagement helfen, Rückfragen zu reduzieren und Bearbeitungszeiten zu verkürzen.

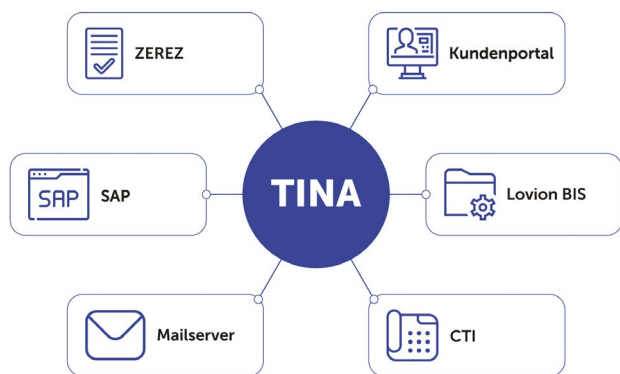
„Die Digitalisierung von Netzprozessen ist dabei kein reines IT-Projekt, sondern eine organisatorische Veränderung. Entscheidend ist, dass Daten dort verfügbar sind, wo sie für Entscheidungen und Bearbeitung benötigt werden“, erklärt Anne Rühl, Director of Product Management und Marketing bei Cursor.

Vernetzte Daten als Grundlage moderner Netzprozesse

Genau diese Verbindung von Daten, Systemen und Prozessen ist entscheidend. Tina lässt sich über definierte Schnittstellen in die vorhandene Systemlandschaft einbinden und unterstützt beispielsweise den Austausch mit ERP- und DMS-Systemen, dem Marktstammdatenregister und zahlreichen weiteren relevanten Drittsystemen, die zum „täglichen Brot“ der Netzbetreiber gehören. Dadurch entsteht eine gemeinsame Datenbasis, die Mehrfachpflege reduziert und die Prozessqualität verbessert – was gerade mit Blick auf wachsende regulatorische Anforderungen von zentraler Bedeutung ist.

Mittelhessen Netz: Digitale Prozesse beschleunigen PV-Anmeldungen

Wie sich diese Ansätze in der Praxis umsetzen lassen, zeigt die Mittelhessen Netz GmbH. Der Gießener Ver-



Die Software-Lösung Tina ist das Prozessherzstück bei der Mittelhessen Netz GmbH Bildquelle: Cursor Software AG

teilnetzbetreiber setzt seit 2024 auf Tina, um Kunden- und Netzprozesse zentral zu unterstützen und insbesondere Einspeiseprozesse effizienter zu gestalten. Konkret heißt das: Durch die Kombination aus Kundenportal und Prozessmanagement innerhalb der Cursor-Plattform entsteht ein durchgängiger digitaler Ablauf. Im Fokus stehen außerdem die zentrale Verwaltung von Kunden- und Ansprechpartnerdaten sowie die Verbesserung der Kommunikation mit Installateuren und Kunden.

Tina wurde dafür in die bestehende Systemlandschaft integriert und unter anderem auch an das vorhandene SAP-System angebunden. Ein weiterer Baustein ist die Integration von ZEREZ, dem Zentralen Register für Einheiten- und Komponentenzertifikate. Durch die Anbindung können Zertifikatsinformationen direkt in Tina genutzt werden. So stehen relevante Dokumente schnell für weitere Prozessschritte bereit. Das unterstützt eine höhere Datenqualität und reduziert manuellen Aufwand.

Die Einführung erfolgte schrittweise. Celine Philipp, Verantwortliche im Bereich Einspeisemanagement bei der Mittelhessen Netz, erläutert: „Wir haben Tina



Celine Philipp, Mittelhessen Netz: „Seitdem wir Tina nutzen, sind die Bearbeitungszeiten vor allem bei der Anmeldung von Photovoltaikanlagen wesentlich schneller. Das geht jetzt innerhalb weniger Tage statt ein bis zwei Wochen.“ Bildquelle: Mittelhessen Netz GmbH

iterativ eingeführt, das heißt, wir haben in verschiedenen Sprints genau festgelegt, was als Nächstes getan werden soll. So konnten wir mit dem ersten Modul, dem Einspeisemanagement, schon drei Wochen vor dem geplanten Go-live starten.“

Der Nutzen der Plattform zeigt sich insbesondere bei Photovoltaikanmeldungen: „Seitdem wir Tina nutzen, sind die Bearbeitungszeiten vor allem bei der Anmeldung von Photovoltaikanlagen wesentlich schneller. Das geht jetzt innerhalb weniger Tage statt ein bis zwei Wochen“, betont Celine Philipp weiter.

Das Beispiel der Gießener zeigt: Der Mehrwert digitaler Netzprozesse entsteht nicht nur durch die Digitalisierung einzelner Arbeitsschritte, sondern durch das nahtlose Zusammenspiel von Kundenportal, Prozessmanagement und integrierten Systemen.

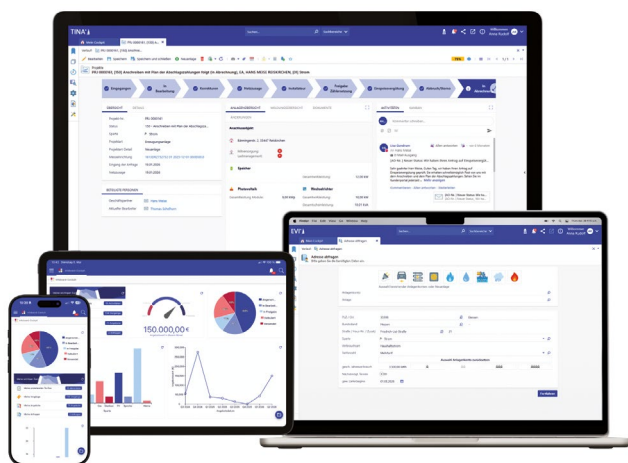
Fazit und Ausblick

Die Anforderungen an Verteilnetzbetreiber werden weiter steigen. Mehr dezentrale Erzeugung, neue regulatorische Vorgaben und wachsende Erwartungen an digitale Services erfordern neue Wege in der Prozessgestaltung. Die Zukunft des Netzanschlusses liegt deshalb nicht nur im Ausbau der Infrastruktur, sondern auch in intelligenten digitalen Abläufen. „Wer Daten, Menschen und Prozesse miteinander verbindet, schafft die Grundlage dafür, die Komplexität der Energiewende effizient zu bewältigen“, resümiert Anne Rühl.

www.cursor.de
www.mit-n.de

Autor

Jörn Kranich, Agentur Kranich Plus, München



Die Software-Lösung Tina ermöglicht eine durchgängige End-to-End-Abwicklung vom Antrag über die technische Prüfung bis zur Zusage Bildquelle: Cursor Software AG