

Schnell, gesetzeskonform und ressourcenschonend Anfrageflut meistern

## Standardisierte Netzprozesse für den Wandel im Netzbetrieb

Ob Energiekrise, der Wunsch der Verbraucher nach mehr Autonomie oder digitale Transformation: Netzbetreibern kommt bei der Bewältigung dieser Aufgabe eine Schlüsselrolle zu. Damit dies in der Praxis funktioniert, sind diese gut beraten, schnell zu reagieren und passende Prozesse zu implementieren, mit denen sie die zu erwartende Anfrageflut, etwa hinsichtlich der Anmeldung von EEG-Anlagen, gesetzeskonform und ressourcenschonend bewältigen können. Der Schlüssel zum Erfolg dabei: Standardisierte Netzprozesse auf Basis von Customer-Relationship-Lösungen. KNG-Kärnten Netz setzt dabei auf die Lösung Tina von Cursor Software.



KNG-Kärnten Netz präsentiert auf dem Cursor CRM-Kongress 2023 das Digitalisierungsprojekt in Kärnten. Die Veranstaltung findet am 20. und 21. September in Marburg statt  
Bildquelle: Cursor Software

»Standardisierte Prozesse und einheitliche Workflows spielen gerade für Netzbetreiber eine wichtige Rolle, und das nicht nur bei Netzanschlussverfahren«, macht Andreas Lange, Vorstandsmitglied beim CRM-Experten Cursor, deutlich. »Wenn Prozesse klar definiert und standardisiert sind, steigern sie die Effizienz, Qualität, Sicherheit und Skalierbarkeit des Netzbetriebs. Und was vielleicht am wichtigsten ist: Sie ermöglichen Netzbetreibern, mit den sich wandelnden Anforderungen des Netzbetriebs Schritt zu halten«, so Lange weiter.



Jörn Kranich, Geschäftsführer Kranich+, München

Welche Rolle in diesem Kontext die passende Software spielt, zeigt ein Blick in die Praxis: Die KNG-Kärnten Netz GmbH, der führende Strom- und Erdgasverteilnetzbetreiber in Kärnten, setzt bei der Beschleunigung der Angebotsprozesse auf die Netzmanagement-Lösung Tina von Cursor.

Zu den Aufgaben der KNG zählen unter anderem die Netzfürung, der bedarfsorientierte Ausbau des Netzes, die notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen und ein effizientes Entstörungsmanagement. Bei der Bewältigung dieser Aufgaben und der Umsetzung der rechtlichen Vorgaben fungiert Tina (intern »NE-KIS«) insbesondere hinsichtlich der Angebotsprozesse – beispielsweise in den Bereichen Neuanschluss von Erzeugungsanlagen, Leistungserhöhungen oder technische Services – als Digitalisierungstreiber. Dieser Prozess läuft mittlerweile komplett digital und automatisiert ab – und das zahlt sich aus: »In der Praxis konnten wir dadurch eine sehr deutliche Zeitersparnis hinsichtlich der Durchlaufzeit um mehr als 95 Prozent verzeichnen«, freut sich Gerald Obernosterer, Leiter Netzmanagement bei der KNG.

### Cleveres Business-Process-Management

Voraussetzung dafür ist ein ausgefeiltes Business-Process-Management, das die notwendigen Daten direkt vom Netzkundenportal bezieht. Plausibilitätschecks, elektronische Angebotserstellung und -versand sowie der Montage-Auftrag an das Workforce-Management-System werden komplett über Tina abgewickelt. Das sorgt bei den Kärntnern nicht nur für mehr Effizienz, sondern langfristig auch für eine höhere Datenqualität als bisher. Außerdem können Mitarbeitende jederzeit in den Prozess einsteigen, ohne das bekannte Frontend verlassen zu müssen.

»Der beschleunigte Angebotsprozess erweist sich in der aktuellen Marktsituation, die aufgrund rechtlicher Vorgaben durch eine massiv ansteigende Zahl von EEG-Anträgen gekennzeichnet ist, als geradezu segensreich. Tina kann diese Volumina im Rahmen automatisierter und standardisierter Prozesse schnell auf digitalem Wege bewältigen«, so Gerald Obernosterer. In Zukunft soll zudem der Automatisierungsgrad bei Hausanschlüssen noch weiter

angehoben und der Angebotsprozess für Lade-Infrastruktur im Bereich der E-Mobilität automatisiert werden. Auch Weiterentwicklungen in Sachen Monitoring und Netzkundenportal sind fest eingeplant.

### Cursor Development Community

Der Faktor Weiterentwicklung spielt beim Gießener CRM-Spezialisten eine entscheidende Rolle. Anforderungen aus individuellen Kundenprojekten werden aufgenommen und in die Entwicklung von Standardprozessen in Tina mit einbezogen. »Auch der regelmäßige und intensive Austausch mit unseren Kunden ist so gesehen ein standardisierter Prozess«, meint Andreas Lange. »Um unsere Kunden technisch sinnvoll unterstützen zu können, müssen wir deren Anforderungen aus der Praxis kennen. Daher ist der Dialog mit den Kunden unerlässlich.

Den entsprechenden Rahmen dafür bietet die »Cursor Development Community«. Dort haben sich Kunden, der CRM-Anbieter und Partner zu bestimmten Weiterentwicklungsthemen zusammengeschlossen. Die Gießener bringen technisches Know-how und Entwicklungskapazitäten ein, die Kunden und Partnerunternehmen ihr Fachwissen direkt aus der Praxis. So entstehen bei geteilten Entwicklungskosten Lösungen, die sich direkt an den Kundenanforderungen ausrichten. Im Bereich Tina wurden in diesem Zusammenhang etwa die Anforderungen für den Netzanschluss-Prozess für Erzeugungsanlagen definiert.

### Digitale Drehscheibe für den Netzbetrieb

Die Nähe zum Markt und die hohe Flexibilität der Cursor-Lösung zeigen sich auch beim Bilanzkreismanagement. So unterstützt Tina mit TransnetBW und Amprion bereits zwei der vier deutschen Übertragungsnetzbetreiber beim Management ihrer Geschäftsprozesse. Als digitale Drehscheibe ist die Lösung geeignet, den Abschluss und die Verwaltung von Bilanzkreisverträgen, die Einrichtung von Bilanzierungsgebieten und das Geschäftspartnermonitoring auf Basis standardisierter Prozesse zu realisieren.



**Gerald Obernosterer, Leiter Netzmanagement bei der KNG**

Bildquelle: KNG-Kärnten Netz

Außerdem unterstützt sie insbesondere bei der Kommunikation mit Bilanzkreisverantwortlichen und Verteilnetzbetreibern. Die CRM-Funktionalitäten von Tina greifen den Anwendern auch beim Management von Serienbriefen, der Kampagnen-Ablaufverfolgung und dem Dokumentenmanagement unter die Arme. Als Plus erweist sich ebenso die prozess- bzw. workflowgestützte Arbeitsweise. Die ermöglicht etwa die Weitergabe von Prozessen an relevante Mitarbeiter nach dem Vier-Augen-Prinzip

Einen Benefit erlangen die Anwender auch bei der Datenpflege. Die manuelle und dementsprechend auch fehleranfällige Pflege von Datensätze mit einer Vielzahl von Entitäten lässt sich mit der Cursor-Software auf Basis smarter Prozesse managen: Mit Tina haben Anwender die Chance, auf eine prozessgesteuerte Arbeitsweise mit standardisierten Workflows umzusatteln, die automatisch Datensätze auf verschiedenen Entitäten anlegt und so Medienbrüche vermeidet.

### Zahlreiche Schnittstellen an Bord

Dank der hohen Integrationsvielfalt ist auch die Anbindung von Drittsystemen flexibel umsetzbar. Auf Projektebene wurde neben der standardmäßigen Integration von ERP- oder DMS-Systemen u. a. eine BDEW-Schnittstelle installiert. In der Praxis heißt das: Potenzielle Geschäftspart-



**Andreas Lange, CSO bei Cursor Software**

Bildquelle: Cursor Software

ner, mit denen sich Bilanzkreisverträge anbahnen, werden via Schnittstelle direkt in Tina übertragen. Insofern können sich die Mitarbeitenden das manuelle Anlegen neuer Geschäftspartner sparen bzw. mit einem Mausklick erledigen.

Von großer Bedeutung für die Anwender erweist sich ebenfalls das Zusammenspiel von Online-Kundenportalen mit einer leistungsstarken CRM-Software, da immer mehr Kunden einen hohen Grad an Autonomie und 24/7 eine digitale Interaktion mit den EVU und Netzbetreibern erwarten.

Hinzu kommen die gesetzlichen Vorgaben, die Netzbetreiber verpflichten, ab 1. Januar 2025 ein Online-Portal für Netzanschlussbegehren zur Verfügung zu stellen. »Die Nachfrage nach der Kombination aus Kundenportal und CRM ist bei Interessenten aus der Energiewirtschaft momentan enorm. Die Tatsache, dass wir eine Gesamtlösung aus CRM und Kundenportal bieten, die wir gemeinsam mit den Dresdner Portal-Spezialisten der ITC AG entwickelt haben, ist daher ein erheblicher Pluspunkt«, erzählt Lange.

Diese Entwicklung habe die Nachfrage nach flexiblen, anpassbaren Systemen mächtig forciert. Das sei letztlich auch für die e-netz Südhesen mit Sitz in Darmstadt vorrangig bei der Entscheidung für Tina gewesen.

[www.cursor.de](http://www.cursor.de)