

EnBW vertraut auf CRM-System von Cursor

CRM als digitaler Schlüssel zur erfolgreichen Direktvermarktung

Wie lässt sich die Energiewende zukunftsorientiert und nachhaltig gestalten? Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, einer der führenden Energieversorger Deutschlands, treibt dieses gesellschaftliche Großprojekt unter anderem durch die gezielte Direktvermarktung von Strom aus erneuerbaren Energien voran. Eine entscheidende Rolle spielt dabei das Customer-Relationship-System (CRM) der Cursor Software AG: EVI ermöglicht dem Karlsruher Energieversorger, Angebote und Verträge für Windenergie-, Solar- und andere erneuerbare Anlagen schnell und passgenau zu erstellen – immer mit Blick auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden.

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, entstanden 1997 aus der Fusion von Badenwerk AG und Energieversorgung Schwaben GmbH, zählt heute zu den Schwergewichten der Energiebranche. Mit rund 30 000 Mitarbeitern versorgt das Unternehmen 5,5 Mio. Strom- und Gaskunden in ganz Deutschland und deckt sämtliche Bereiche der energiewirtschaftlichen Wertschöpfungskette ab – von der Energieerzeugung und dem Handel über die Netzlogistik bis hin zur Versorgung der Endkunden. Zusätzlich engagiert sich die EnBW im Bereich E-Mobilität und betreibt ein umfangreiches Netz an Ladesäulen.

»Als Direktvermarkter erneuerbarer Energien fungiert die EnBW als zentrales Bindeglied zwischen Strommärkten und Erzeugern«, erklärt Philipp Landers, Referent Origination im Bereich Handel bei der EnBW. Mit einem Portfolio von 9,4 GW installierter Leistung – bestehend aus Windenergie- und PV-Anlagen, internen und externen Assets sowie Anteilen an Wasserkraft, Biomasse und Batteriespeichern – ist die EnBW der zweitgrößte Direktvermarkter in Deutschland. Sandra Giepmann, Referentin Vertragsmanagement bei der EnBW, unterstreicht: »Unsere Aufgabe ist es, Erzeuger optimal in den Markt einzubinden und so die Energiewende aktiv voranzutreiben.«

Herausforderungen und Anforderungen an ein neues CRM

Um die Direktvermarktung effizient und zukunftssicher zu gestalten, reicht ein breites Portfolio allein nicht aus – es bedarf auch moderner und leistungsfähiger digitaler Werkzeuge. Vor der Einführung von EVI setzte die EnBW bereits



Quelle: EnBW

Mit rund 30 000 Mitarbeitern versorgt die EnBW 5,5 Mio. Strom- und Gaskunden in ganz Deutschland

ein CRM-System ein, das jedoch durch dezentrale Datenhaltung und aufwändige Anpassungen an seine Grenzen stieß. »Das alte CRM war ein großes Stückwerk. Jede Anpassung erforderte enormen Aufwand, und viele Daten waren in unterschiedlichen Einzelsystemen verstreut, was zahlreiche manuelle Arbeitsschritte nötig machte«, beschreibt Philipp Landers die damalige Situation. Die Einführung eines neuen Systems bot die Gelegenheit, grundlegende Anforderungen klar zu definieren. Ziel war es, die zunehmend komplexen technischen und vertraglichen Strukturen präzise abzubilden und ein zentrales vertrags- und assetdatenführendes System zu schaffen, das eine zuverlässige Datenbasis für nachgelagerte Prozesse bereitstellt. Mit EVI fand die EnBW eine Branchenlösung, die all diese Anforderungen erfüllt und die Effizienz sowie die Datenqualität entscheidend verbessert.

EVI als Standard-CRM für EnBW

»Das Datenmodell, das die EnBW gemeinsam mit unseren CRM-Spezialisten entwickelt hat, orientiert sich am Standarddatenmodell von EVI plus release-sicheren Erweiterungen mit der Maßgabe, sowohl Assets als auch Verträge abzubilden«, erläutert Andreas Lange, CSO bei Cursor. Im Fokus stehen dabei drei Hauptbereiche: die Vertragspartnerdaten mit Geschäftspartnern und Kontaktpersonen, die kommerziellen Datensätze mit Informationen zu Angeboten, Verträgen und Preisen sowie die Assetdaten, die die technische und physische Infrastruktur zur Energieerzeugung abbilden, um Prognosen und den Stromverkauf gewährleisten zu können.

Blick in die Praxis: Angebots- und Vertragsmanagement im Fokus

Beim Blick auf die kommerziellen Daten fällt auf, dass die EnBW zwischen Ange-

bots- und Vertragsdaten differenziert. »Wichtig war uns, dass das System viele unterschiedliche Anfragen verwalten und in Verträge überführen kann, inklusive Produktkonfigurationen, Preisen und Ansprechpartnern, während es zugleich standardisiert bleibt. Das Datenmodell bildet so den Lebenszyklus eines Vertrags ab – für uns das Kernstück im EVI-System«, so Sandra Giepmann.

Wie die gesamte Energiebranche, verzeichnet auch der Karlsruher Energieversorger stetig steigende Angebotsnachfragen. Diese reichen von einzelnen Kleinanlagen bis hin zu Portfolios mit mehr als einem Gigawatt installierter Leistung. Um hier die notwendige Flexibilität zu gewährleisten, wurde gemeinsam mit Cursor eine sogenannte Aggregationsentität in EVI entwickelt. Diese ermöglicht es, gezielt auf Kundenwünsche einzugehen und die benötigten Vermarktungsformen präzise abzubilden.

Prozess zur Erhaltung der Datenqualität

Nachdem ein Vertragsobjekt kalkuliert wurde, benötigt die EnBW im nächsten Schritt eine Vielzahl von Kundendaten. Diese werden mithilfe eines standardisierten Templates bei den Kunden abgefragt. Besonders wichtig war den EnBW-Verantwortlichen dabei, dass die Daten automatisch in das EVI-System importiert werden, ohne die Qualität zu beeinträchtigen oder Duplikate zu erzeugen. Gemeinsam mit Cursor wurde hierfür ein Prozess geschaffen, der die Datenqualität prüft und an zwei Stellen Rückmeldung gibt: direkt im System und, falls Auffälligkeiten auftreten sollten, zusätzlich in der Importdatei. »So können wir unsere qualitativ hochwertigen Daten strukturiert verwalten und unseren Mitarbeitenden einen intuitiven Prozess an die Hand geben, um ihre Aufgaben effizient zu erledigen«, erklärt Sandra Giepmann.

EVI als unverzichtbares Werkzeug

Auch bei der Vertragserstellung ist EVI mittlerweile unersetzlich. Das System ermöglicht es den Anwendern, auf Basis einer Vertragsvorlage flexible Verträge zu erstellen, die technische Objekte und spezifische Zeitscheiben berücksichtigen. Mit der Weitergabe an das Vertragsmanagement erfolgt dann der Startschuss für die Folgeprozesse und deren Schnittstellen, beispielsweise zum EDM, zur Prozessleittechnik oder zu Remit (Regulation on Wholesale



Philipp Landers und Sandra Giepmann präsentieren den Einsatz von EVI auf dem Cursor-CRM-Kongress 2024



Cursor-CSO Andreas Lange: »Der Einsatz von EVI verdeutlicht, wie moderne CRM-Systeme aktiv zur Gestaltung der Energiewende beitragen.«

Energy Market Integrity and Transparency). Dabei fungiert EVI jeweils als zentrale Datendrehscheibe. »Für uns ist es absolut wichtig, dass wir gemeinsam mit Cursor die Kompetenz aufgebaut haben, diese Vertragsvorlagen zu verwalten, zu bearbeiten und weiterzuentwickeln, sodass wir auch bei neuen Entwicklungen von Produkten nicht auf längere Sprints oder ähnliches angewiesen sind, sondern intern schnell am Vertragsobjekt arbeiten können. Da gibt es mittlerweile reichlich Praxisbeispiele. Denn wir haben bereits einige Fassungen kreiert seit dem Go-Live«, zeigt sich Philipp Landers überzeugt.

Fazit

EVI übernimmt bei der EnBW im Bereich Direktvermarktung eine Schlüsselrolle und ermöglicht es durch Flexibilität,

schnell auf die gestiegenen Anforderungen des Strommarktes sowie seiner Kunden zu reagieren. »Der Einsatz von EVI verdeutlicht, wie moderne, digitale CRM-Systeme nicht nur Prozesse effizienter machen, sondern auch die kundenorientierte Marktintegration erneuerbarer Energien fördern – und damit aktiv zur Gestaltung der Energiewende beitragen«, resümiert Andreas Lange.

Mehr zu dem Thema erfahren Interessierte auch auf dem Cursor-Messestand auf der diesjährigen E-world (11. bis 13. Februar 2025 – Halle 3, Stand C100).

- >> **Jörn Kranich**, Journalist, München
- >> info@cursor.de
- >> kranich@kranich-plus.de
- >> www.cursor.de