

**Reifegradbewertung**

Auf dem Weg zum  
Stadtwerk der Zukunft

**Finanzierung**

Handlungsoptionen  
für Stadtwerke

**Energievertrieb**

Auswirkungen der Ener-  
giekrise auf Margining-  
Verpflichtungen

**Wärmeversorgung**

Von Wärmeinseln zum  
Gesamtkonzept für die  
Nahwärmeversorgung

**Netzbetrieb**

Netzoptimierung mit  
Smart Navigator 2.0 HV

**Inkasso wirkt**

Innovatives Forderungs-  
management

**CRM-Lösung**

20 Jahre EVI von Cursor  
bei der Teag

**Ein CRM – ein Konzern**

Seit 20 Jahren setzt die TEAG  
Energie auf Kundenmanagement-  
Software von CURSOR – jetzt ziehen  
auch die Tochterunternehmen  
TEAG Mobil und TEAG Solar nach.



## Ein CRM – ein Konzern

# CRM-Lösung EVI von Cursor seit 20 Jahren bei der Teag im Einsatz

Beim größten kommunalen Unternehmen Thüringens, der Teag Thüringer Energie AG, wird das Tagesgeschäft nun auch konzernübergreifend durch den Einsatz von EVI erleichtert. Bereits seit 2004 nutzt die Teag Energie das auf die Branche zugeschnittene Customer-Relationship-Management-System (CRM) EVI für Vertrieb, Kundenservice und Marketing der Cursor Software AG. Nach fast 20 Jahren intensiver Zusammenarbeit und Zufriedenheit mit der Lösung sowie dem Service ziehen die Tochtergesellschaften Teag Mobil und Teag Solar nun nach und setzen das CRM konzernweit ein. Dies unterstreicht die Langlebigkeit und Stabilität der Lösung, die sich längst amortisiert hat.

Die Teag Thüringer Energie versorgt im Freistaat Thüringen und deutschlandweit jeden Tag rund 500 000 Kunden mit Strom, Erdgas und Fernwärme. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen eng mit Kommunen und Betrieben aus der Region zusammen und bietet darauf abgestimmte energiespezifische Services an.

### EV I ist ein umfassendes und flexibles Kundenmanagementsystem

»EVI hat den Vorteil, dass das Datenmodell speziell auf typische Prozesse von Energieversorgern ausgelegt ist«, berichtet Philipp Lübcke, CIO bei der Teag Energie und erläutert die Ziele:

»Als EVI 2004 bei der Teag gestartet ist, war der Plan, vor allem einheitliche, standardisierte Prozesse zu schaffen und diese zu automatisieren. Außerdem stand auf der Agenda, die Kunden noch stärker in den Fokus zu setzen und die Sales-Aktivitäten mithilfe von EVI weiter voranzutreiben.«

Perspektivisch stand dabei für den Thüringer Energiekonzern der Faktor Einheitlichkeit in allen Belangen im Vordergrund: 20 Jahre später setzen daher auch die Tochtergesellschaften Teag Mobil und Teag Solar auf das CRM von Cursor. Die Vorteile liegen auf der Hand: Ein konzernübergreifendes CRM ermöglicht eine zentrale Verwaltung

von Kundeninformationen, Synergieeffekte zwischen den einzelnen Unternehmensbereichen und eine Erhöhung der Datenqualität. Gerade letztere ist entscheidend, wenn es darum geht, auf die gestiegenen Anforderungen und Wünsche der Kundinnen und Kunden einzugehen.

Auch aus technischer Sicht ergaben sich positive Aspekte, wie Philipp Lübcke berichtet: »Eine Installation bei drei Mandanten bedeutet für uns deutlich weniger Aufwand bei Weiterentwicklungen und Updates.« Jürgen Heidak, CTO bei Cursor, fügt hinzu: »Für alle drei Mandanten werden standardisierte Vertriebsprozesse mit einheitlicher Benutzeroberfläche und einheitlichen Masken vorgehalten. So schaffen wir im Rahmen eines gemeinsamen Systems eine Vereinheitlichung und damit Erleichterung der alltäglichen Arbeit für die Mitarbeiter.«

### Starke Performance

Dabei unterstützt EVI nicht nur bei einheitlichen Vertriebsprozessen: Das CRM kurbelt die Prozesse rund um das Angebotsmanagement an und führt die Anwender anhand von Klickstrecken durch den Prozess – von der Erstellung bis zum Versand. »Das spart Zeit und beugt möglichen Fehlern vor«, betont Jürgen Heidak. Hinzu kommen eine effektive Stammdaten- und Kontaktverwaltung, eine optimierte Aktivitäten- und Dokumentenverwaltung sowie eine strukturierte Projektmanagement- und Serienbriefverwaltung. Voraussetzung dafür ist die umgesetzte Anbindung an vorhandene Drittsysteme, wie das sich im Einsatz befindende SAP S/4 Hana.



Die Teag Thüringer Energie AG setzt seit über 20 Jahren auf EVI – jetzt ziehen auch die Tochterunternehmen Teag Mobil und Teag Solar nach.

## Auf Automatisierungskurs mit EDL-Modul

»Kommen Energiedienstleistungen ins Spiel, setzen wir bei der Teag Mobil und der Teag Solar außerdem auf das eigens entwickelte Energiedienstleistungsmodul als Erweiterung von EVI. Damit steigern wir erheblich die Automatisierung«, sagt Jürgen Heidak. Das Modul ermöglicht das schnelle Anlegen von Projekten und Angeboten auf Basis vordefinierter Templates, steigert die Automatisierung durch Standardlösungen, bietet umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten für Marketingkampagnen und gewährleistet eine zügige Inbetriebnahme und Einarbeitung aufgrund geführter Prozesse. »Wir nutzen das Modul aktiv bei der Umsetzung der Energiewende, die wir mit Kundennähe sowie passenden Angeboten und Prozessen mitgestalten wollen. Dazu zählt zum Beispiel das Management der Ladesäulen deutschlandweit und das Monitoring aller Aktivitäten rund um PV-Anlagen«, so Philipp Lübcke.

Außerdem erleichtert das maßgeschneiderte Modul in EVI auch die Erschließung neuer Kundengruppen und macht Up- und Cross-Selling-Potenziale bei EDL-Kunden transparent. Gerade letzteres führt zur Erhöhung der Datenqualität durch Vereinheitlichung der Systeme mit übergreifender Dokumentation zum Teilen von Kundenstammdaten – selbstverständlich nach vorheriger Zustimmung der Kunden. Auf diese Art und Weise ist die Teag noch näher an ihren Kunden und kann individuelle



Quelle: Teag Thüringer Energie AG

Philipp Lübcke, CIO bei der Teag Energie: »Als EVI 2004 bei der Teag gestartet ist, war der Plan, vor allem einheitliche, standardisierte Prozesse zu schaffen und diese zu automatisieren.«

Services anbieten. Zugleich beschreitet die Teag einen cleveren Weg, der das Erreichen der Klimaschutzziele, die Energiewende und die aktuelle Energiekrise maßvoll berücksichtigt und intelligent neben dem Commodity-Geschäft neue Produkte und Services bereitstellt.

### Golden Record: Eine übergreifende Sicht auf den Kunden

Mit der Einführung von EVI und der Abbildung der einzelnen Gesellschaften wird unter Berücksichtigung von regulatorischen Vorgaben das übergeordnete

Ziel des »einen wahren Kundendatensatzes« im Sinne des Golden Records verfolgt. Diese Strategie impliziert, dass es sich um die Goldstandard-Version eines Datensatzes in EVI handelt, also um den tatsächlichen Datensatz eines Kunden mit sämtlichen Interaktionen und Beziehungen zur Teag. Diese Vorgehensweise gewährleistet dem Thüringer Konzern eine Verbesserung der Kundenbindung und -zufriedenheit.

### Restandardisierung auf dem Programm

Aktuell arbeitet Cursor an der Restandardisierung von EVI. Konkret heißt das: Die Cursor-Entwickler migrieren das bereits vorhandene Datenmodell in die neue 3-Mandanten-Welt auf Basis der 3-C-Architektur von EVI. »Wir freuen uns nach 20 Jahren immer noch über die harmonische zielorientierte Zusammenarbeit von Cursor und der Teag. Da hat sich eine große Vertrauensbasis gebildet. Wir haben mit der Teag einen Kunden gewonnen, den wir in all den Jahren immer zufriedenstellen konnten und der weiter auf den Ausbau unserer Beziehung setzt. Das spornt uns besonders an, auch in Zukunft unser Know-how im Sinne der Teag einzubringen«, resümiert Jürgen Heidak.

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

>> [info@cursor.de](mailto:info@cursor.de)

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



Jürgen Heidak, CTO bei Cursor: »Für alle drei Mandanten werden standardisierte Vertriebsprozesse mit einheitlicher Benutzeroberfläche und Masken vorgehalten. So schaffen wir eine Vereinheitlichung und damit Erleichterung der alltäglichen Arbeit.«

Quelle: Cursor Software AG