

Cursor

Smarte Kunden-Management-Prozesse

[14.01.2019] Wie schnell kommt künstliche Intelligenz im Kundenservice, Blockchain und intelligente Chatbots in die tägliche Praxis? Eine Antwort auf diese und weitere Fragen, möchte das Unternehmen Cursor auf der E-world 2019 geben.

Am Messestand (Halle 3, Stand 109) des Anbieters Cursor auf der E-world energy & water 2019 (5. bis 7. Februar, Essen) dreht sich alles um das Thema Kunden-Management. EVI, das Customer Relationship Management (CRM) für den Energievertrieb und TINA, die Kunden- und Prozess-Management-Lösung für Netzbetreiber, werden live präsentiert. Nach Angaben von Cursor, sind die beiden Lösungen das Cockpit für über 10.000 Mitarbeiter in der Energiewirtschaft. Energieanbieter und Netzbetreiber können ihr CRM und Dienste wahlweise aus der eigenen IT und aus der Cloud beziehen. Ein besonderer Höhepunkt am Cursor-Stand sei am ersten Messetag ein Experten-Talk der Netzbetreiber KNG-Kärnten Netz und Oberhausen Netze. Wie die Kundenprozesse in Klagenfurt am Wörthersee digitalisiert wurden, stellen zudem die beiden Verantwortlichen Gerald Obernosterer und Andreas Pavluk dar. „Wir haben die Laufzeit im durchaus komplexen Netzanschlussprozess, also von der Kundenanfrage bis zum Angebot, durch die vollständige Digitalisierung halbiert“, schildert Gerald Obernosterer, Leiter Netzmanagement bei KNG. Projektleiter Andreas Pavluk erläutert, wie dieser Prozess und das Zusammenspiel unterschiedlicher Systeme auf Basis der CRM-Plattform TINA funktionieren. Die Effizienzsteigerung der Kundenprozesse ist auch bei anderen Verteil-, Übertragungs- und Fernleitungsnetzbetreibern ein Thema. Die Verantwortlichen der Oberhausener Netzgesellschaft haben sich die Optimierung des Kernprozesses Hausanschluss auf die Fahnen geschrieben.

(sav)

Stichwörter: Messen | Kongresse, Cursor, CRM, E-world 2019, Kärntner Netze, Oberhausen Netze