

Klimapolitik nicht ohne Stadtwerke

Grafik: Steffen Jacob, www.punkt191.de



S. 10
Klimapolitik
erfordert Investitionen
Stefan Reindl,
Vorstandsvorsitzender,
TEAG Thüringer Energie AG

S. 18
Hamburger Energiewerke:
Wärmeplanung verlangt Systemansatz
Christian Heine,
Geschäftsführer,
Hamburger Energiewerke GmbH

S. 26
Obstkörbe und Tischfußball
reichen nicht aus
Hagen Schönfeld, Thomas Hoppe,
Gesellschafter / Partner,
Masterpiece GmbH

Florian Preuß,
Geschäftsführer,
A/V/E GmbH



Wenn Prozesskompetenz smart wird

„Ein durchdachtes digitales Kundenerlebnis ist ein wichtiger Maßstab für Kundenzufriedenheit und entlastet zudem die Serviceteams.“

Florian Preuß

Kundenservice steht heute für viele Stadtwerke auf der Tagesordnung. Eine durchdachte Customer Journey, die Kompetenz, Erreichbarkeit und Freundlichkeit vereint, ist dabei unerlässlich. Die Energie und Wasser Potsdam GmbH setzt auf den KI-basierten Voice Bot der A/V/E GmbH aus Halle (Saale). Über die erfolgreiche Implementierung informiert Florian Preuß, Geschäftsführer der A/V/E GmbH, die mit ihren 300 Mitarbeitenden Kundenservice-Center von EVU in ganz Deutschland betreut.

Ereignisse, wie die Ausrufung des Gas-Notfallplans, mehrfache Preiserhöhungen und die Nachwirkungen der Corona-Krise haben die Servicemitarbeiter in den letzten Jahren stark belastet. Die Zahl der Anrufe in den Kundencentern explodierte förmlich. Obwohl die Versorger bereits digitale Kanäle und Informationsangebote bereitstellen, greifen viele Menschen immer noch zum Telefon, um sich zu informieren oder ihr Anliegen zu platzieren. Angesichts dieser Situation hat sich A/V/E die Frage gestellt, wie sie ihren Kunden weiterhin einen gleichbleibend guten Service bieten kann. Ein durchdachtes digitales Kundenerlebnis ist deshalb ein wichtiger Maßstab für Kundenzufriedenheit und entlastet zudem die Serviceteams.

Wenn Prozesskompetenz smart wird

Digitalisierung und Automatisierung sind hier die Antwort. Deshalb bauen wir seit 2021 die sprachliche Kundenkommunikation durch Self Services aus und erweitern somit die klassischen Routing-Themen. Durch die Automatisierung von Prozessen steht die Identifizierung und Authentifizierung zu Beginn jedes Gesprächs mit dem Kunden an erster Stelle. Somit ist die Basis für den KI-basierten Service Bot gelegt, welcher kontinuierlich um zusätzliche Servicefunktionalitäten erweitert wird.

KI versteht heute bereits Zusammenhänge so wie ein Mensch. Generative KI macht dies möglich. Sie erkennt beispielsweise, dass in dem Satz „Ich habe vor kurzem eine PV-Anlage und Wall Box auf meinem Grundstück installieren lassen und gehe davon aus, dass ich weniger Strom verbrauchen werde.“ bestimmte Anforder-

ungen stecken: Änderung des Abschlags aufgrund von Eigenversorgung, möglicher Einspeiser, Besitz eines Elektroautos oder eines Eigenheims usw.

Dieses neue Sprachverständnis von KI nutzen wir in unserer Conversational AI für unseren Voice und Chat Bot. Die Technologie ermöglicht eine nahezu perfekte Personalisierung anhand aller verfügbaren Informationen einschließlich Anforderungen, Wünsche, persönlicher Informationen, Vertragskonditionen, Preise und sogar der Stimmung des Anrufers. So kann ein optimaler Dialog geführt und der maßgeschneiderte Service oder das richtige Produkt angeboten werden.

KI macht nur mit Daten wirklich Sinn

A/V/E hat mit der CURSOR Software AG einen Partner an der Seite, der sich mit Daten auskennt. Das IT-Unternehmen ist auf Software und Beratung für Kunden- und Geschäftsprozessmanagement, CRM und BPM spezialisiert. Über diese Kooperation hat unser Service Bot eine weitere Funktionalität erhalten, die Prüfung und Optimierung der CRM-Daten.

Jürgen Heidak, CTO der CURSOR Software AG bestätigt uns, Datenqualität ist für fast jedes Unternehmen eine Dauerbaustelle und darf im Tagesgeschäft nicht vernachlässigt werden. Falls es Lücken im Kundendatensatz gibt, füllt der Bot diese im Telefonat durch gezielte Abfragen. Das funktioniert auch bei Anrufen in anderen Sprachen und zeigt, dass der Bot dabei helfen kann, Sprachbarrieren im Dialog mit Kunden zu überwinden.

Fotos: A/V/E

Voice Bot end2end-gedacht für EWP

Seit kurzem wird der KI-basierte Voice Bot bei der Stadtwerke Potsdam-Gruppe, hier der Energie-Wasser-Potsdam EWP eingesetzt. Die EWP stellt sich den typischen Herausforderungen im Kundenservice: Reduzierung des Voice-Traffics, Senkung der Kosten und Steigerung der Servicequalität. „Auf der Suche nach einem innovativen und leistungsstarken Partner sind wir auf die A/V/E GmbH aus Halle (Saale) gestoßen und die Kombination aus KI-basiertem Voice Bot und CRM-Plattform hat uns schlussendlich überzeugt“, erklärt Frank Mohren, Bereichsleiter Service bei der EWP den Zuschlag. Kurzerhand wurde ein Projektteam aus Experten der EWP, A/V/E und CURSOR auf die Beine gestellt. Das Ergebnis wurde in vier Monaten live gesetzt: Ein KI-basierter Voice Bot der sich nahtlos in das CRM EVI integriert. Der Bot verarbeitet die Zählerstände und optimiert Stammdaten vollautomatisch end-2-end bis ins Abrechnungssystem SAP IS-U.

Prozess-Exzellenz und Digital-Kompetenz

Der Kunde ruft bei EWP an und er landet in der Warteschleife des Kundencenters. Dort meldet sich direkt der Voice Bot und geht mit dem Anrufer ins Gespräch. Die KI erkennt das Anliegen des Kunden, stellt benötigte Informationen bereit, identifiziert und authentifiziert den Anrufer anhand vordefinierter Merkmale wie Kundennummer oder IBAN. Anschließend begleitet der Voice Bot den Anrufer durch den Self Service, um den Zählerstand zu melden. Im Hintergrund überprüft der Bot im CRM vorhandene Daten, wie die Zählerstände, transkribiert das gesprochene Wort, plausibilisiert und verarbeitet den Prozess fallabschließend mit dem Schreiben des neuen Zählerstands ins Backend-System. Das Kundenanliegen ist damit bearbeitet und sich anschließende Prozesse (Abrechnung & Co.) können starten. Bei komplexen Themen oder dem Wunsch nach einem Servicemitarbeiter leitet der Voice Bot den Vorgang an den richtigen Agenten im Servicecenter weiter.

Und weil Datenqualität die Grundlage für jede erfolgreiche Vertriebskampagne ist, analysiert das CRM automatisch während des Calls die Qualität des vorhandenen Datensatzes für den jeweiligen Kunden gleich

mit. Gibt es Lücken, kann der Voice Bot diese noch während des Telefonats schließen. So können beispielsweise Telefonnummern oder die Geburtsdaten ergänzt werden.

Das Echtzeitmonitoring aller eingehenden Serviceanfragen ist jederzeit über das individuelle Dashboard von EWP abrufbar. Es dient sowohl der Steuerung des operativen Kundenservicegeschäfts von EWP als auch dem Entwicklerteam bei A/V/E, um Informationen darüber zu erhalten, ob der Botflow funktioniert oder es Prozesspunkte gibt, an denen Anrufer Probleme haben und aussteigen.



Stimmen die Menschen, stimmen die Ergebnisse

Indem jetzt bei EWP der Voice Bot einfache Prozesse übernimmt und den Servicemitarbeiter im Gespräch unterstützt, kann sich dieser auf den Teil der Kommunikation mit dem Kunden konzentrieren, wo der Mensch den Unterschied macht. Das Projekt zur Integration des Voice Bots mit dem Use Case Zählerstandsmeldung und Stammdatenoptimierung für die Sparten Strom und Gas war beispielhaft.

Schnelle Wege, offene Kommunikation und engmaschige Abstimmungsrunden mit den Spezialisten seitens EWP und aller Partner haben das Projekt erfolgreich gemacht. Die Prozesse und die KI funktionieren. Getreu dem Motto nach dem Projekt ist vor dem Projekt stehen jetzt die kontinuierliche Optimierung sowie der Ausbau um weitere Self Services auf der Agenda.

www.ave-online.de

Echter Wandel im Kundenservice: Der EWP-Bot bearbeitet die Zählerstandsmeldung end2end und optimiert gleich noch die wichtigen Kundendaten