

Chatbot statt Warteschleife



Erst die Corona-Pandemie, dann die Energiekrise: Die Energiewirtschaft erlebt turbulente Zeiten und Kunden haben viele Fragen. Seit fast zwei Jahren stehen die Telefone im Kundenservice der e.wa riss nicht mehr still. Jetzt soll der intelligente Chatbot EWA Abhilfe schaffen. Gemeinsam mit der SIV.AG integrierte das Unternehmen aus Biberach ihn in sein Online-Angebot. Das Ergebnis: ein 24/7 Kundenservice, der den menschlichen Kollegen in vielen Fragen in nichts nachsteht.

Das gesamte Wissen des Kundenservice

„Wir hatten bereits länger überlegt, einen Chatbot einzuführen, aber bisher hatten uns die Fähigkeiten nicht überzeugt“, erklärt Lisa Schröder von der Unternehmenskommunikation der e.wa riss. „In den letzten drei Jahren ist die Arbeitsbelastung im Kundenservice allerdings so enorm gestiegen, dass wir Maßnahmen ergreifen mussten.“ Ende 2022 fiel daher die Entscheidung für einen Chatbot. Denn mittlerweile hat sich deren Technologie weiterentwickelt: Dank künstlicher Intelligenz (KI) und Natural Language Processing verstehen sie Texte ähnlich gut wie Menschen. „Der Chatbot der hsg verfügt über den kompletten Wissensbestand unseres Kundenservice“, so Schröder.

Die Heidelberger Services AG (hsg) bietet einen Chatbot für die Energiewirtschaft an. Chatbot Isa beantwortet automatisiert Fragen oder bearbeitet Geschäftsanliegen von Endkunden. Der Chatbot baut auf der Branchenexpertise der hsg auf und ist bereits mit einem Themenportfolio und Sprachverständnis ausgestattet. Auch Chatbot-Design und -Technologie werden bereitgestellt und profitieren von der permanenten Optimierung durch das Chatbot-Team



„Die Zusammenarbeit mit der SIV.AG verlief so, wie man es sich wünscht. Verlässlich, freundlich, unkompliziert.“

Lisa Schröder
Unternehmenskommunikation
e.wa riss GmbH & Co. KG

auf Grundlage von Forschung, Nutzungsdaten und der Verwendung von Technologieführern. Dank dieser Expertise können Energieversorger und Netzbetreiber in kürzester Zeit ihren Kundenservice um einen pflegeleichten und hochaktuellen Chatbot ergänzen, der die Bearbeitung von Anfragen dialogbasiert und intuitiv automatisiert.

Technische Integration entscheidend

Chatbot EWA war innerhalb von zwei Wochen konfiguriert. Damit er nicht nur allgemeine Informationen zu Produkten und Tarifen geben, sondern kundenspezifisch unterstützen kann, musste er mit e.wa-riss-spezifischen Inhalten angereichert und mit dem kVASy® ERP-System verbunden werden. „Die Schnittstelle zum ERP-System war die eigentliche Herausforderung“, betont Lisa Schröder.

Die SIV.AG arbeitete hier in enger Abstimmung mit den Entwicklern der hsg und der e.wa riss zusammen. SIV-Projektleiterin Andrea Lehbeck: „Damit Kunden nicht willkürlich Änderungen an Stammdaten über den Chatbot veranlassen können, mussten wir Sicherheitsmaßnahmen und Plausibilitätsprüfungen implementieren.“ Der Wunsch der e.wa riss war es, den Chatbot tief mit kVASy® zu verbinden, um Self-Services über den Chatbot anbieten zu können, die anschließend direkt ins kVASy® fließen.

„Die Zusammenarbeit mit der SIV.AG verlief so, wie man es sich wünscht. Verlässlich, freundlich, unkompliziert.“ Nach und nach wurden die Schnittstellen konfiguriert und getestet. „Nicht alles hat sofort funktioniert, aber unse- ➤“

e.wa riss führt digitalen 24/7-Kundenservice ein

re Ansprechpartner haben sich schnell gekümmert, um die Hürden aus dem Weg zu räumen.“

Self-Services für Umzug, Zählerstandsmeldung und Co.

Seit Mai können Kunden der e.wa riss den neuen Chatbot über die Website nutzen. Von Laptop, Smartphone und Tablet. Hat sich ihre Adresse geändert? Möchten sie einen Zählerstand melden? Benötigen sie Infos zu ihrem Vertrag? Im Dialog mit dem Chatbot sind die Anliegen in wenigen Minuten bearbeitet. Ohne Wartezeiten in der Kundenhotline. Weiß der Chatbot doch einmal nicht weiter, können Kunden bequem einen Rückruf anfordern oder eine Kontaktanfrage hinterlassen.

Das Self-Service-Angebot des Chatbots soll kontinuierlich ausgeweitet werden. Die Integration eines Live-Chats mit Mitarbeitern des Kundenservices ist in Planung. Auch das Anpassen des Abschlags über den Chatbot soll bald möglich sein.

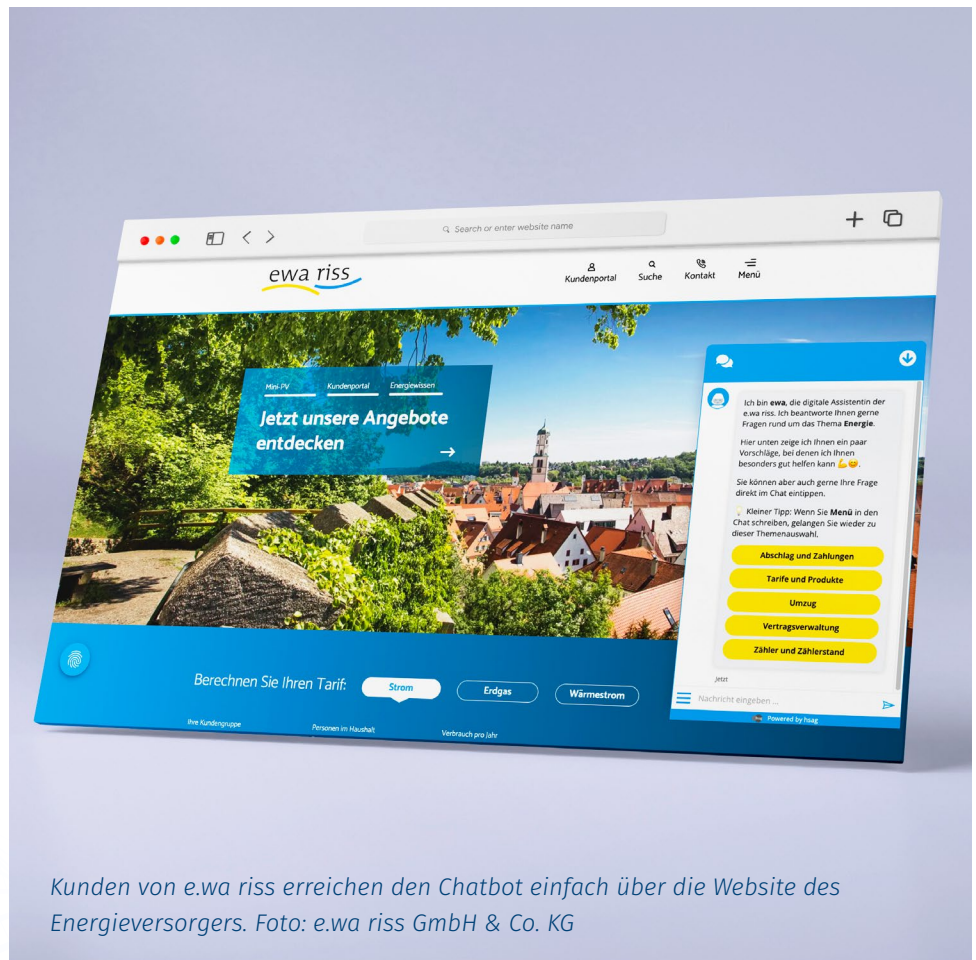
Kein Ersatz, sondern ein Zusatz

Für ein fundiertes Zwischenfazit ist es noch zu früh, aber das erste Feedback auf den Chatbot ist vielversprechend. „Wir sehen über unsere Analyse-Software, dass der Chatbot von unseren Kunden genutzt wird und es haben uns schon erste positive Rückmeldungen erreicht.“ Dabei sind auch kritische Anmerkungen ausdrücklich gewünscht, sagt Lisa Schröder. „Wenn wir wiederholt hören, dass EWA bestimmte Themen noch nicht ausreichend beantwortet, er-

gänzen wir diese Themen.“ Für die e.wa riss war die Investition in den Chatbot ein wichtiger Baustein auf dem Weg der digitalen Transformation. Was Lisa Schröder wichtig ist, zu betonen: Der Chatbot soll den telefonischen Support nicht ersetzen, sondern eine zeitgemäße Ergänzung bieten. Ziel ist es, Kunden einen schnellen zeitgemäßen Service zu bieten: „Sie müssen nicht mehr minutenlang in der Warteschleife der Kundenhotline verbringen, ihnen wird sofort

geholfen. Bequem, digital, von überall und jederzeit.“

„Sie müssen nicht mehr minutenlang in der Warteschleife der Kundenhotline verbringen, ihnen wird sofort geholfen. Bequem, digital, von überall und jederzeit.“



Kunden von e.wa riss erreichen den Chatbot einfach über die Website des Energieversorgers. Foto: e.wa riss GmbH & Co. KG

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT

