

COGNIGY

Guide

KI-Agenten für Energie & Versorgung





Inhalt

Intro	4
Was sind KI-Agenten?	5
Was KI-Agenten können	6
Warum KI & KI-Agenten?	7
Beseitigung von Fachkräftemangel & Kompetenzlücken	8
Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit & Reduzierung von Fluktuation	9
Vorgefertigte Lösungen für Energie & Versorgung	10
Vorbereitete Skills für die Energie- & Versorgungsbranche	11
Praxisbeispiel E.ON	12
Quantifizierbare Vorteile von KI-Agenten	13
Erfolgskennzahlen	15
Fazit	16

Intro

Trotz umfassender technologischer Fortschritte im digitalen Zeitalter bleibt die Innovation dem Kundenservice oft fern. Steigende Kundenerwartungen, hohe Mitarbeiterfluktuation in Callcentern, Fachkräftemangel und die zunehmende Anzahl an Serviceanfragen belasten die Branche erheblich.

Paradoxerweise ist die Energie- und Versorgungsindustrie an jeder anderen Stelle von digitaler Transformation umgeben – intelligente Stromnetze (sog. Smart Grids), IoT-Technologie, Elektrofahrzeuge sind nur einige Beispiele. Es liegt auf der Hand, dass der Kundenservice der Zukunft nicht weniger komplex, weniger ausgelastet oder analoger wird. Glücklicherweise ist KI mittlerweile in der Lage, die Versprechen der Vergangenheit zu erfüllen und die Auslastung in Contact Centern drastisch zu senken. Dabei bedeutet die Entwicklung von leistungsfähiger KI nicht das Ende von menschlichen Servicemitarbeitenden, sondern vielmehr die Wiederherstellung der natürlichen Ordnung: Während die KI Routinetätigkeiten durch Automatisierung übernimmt, bleibt Mitarbeitenden mehr Raum für menschliche Interaktionen, das Pflegen von Beziehungen mit Kund:innen und die Lösung komplexer Anfragen.

Die KI-Workforce nimmt dabei jedes Jahr Millionen von Voice- und Digitalanfragen über jeden Kanal, in jeder Sprache und rund um die Uhr entgegen – das gilt für Informations- als auch für Transaktionsanfragen. Das Überprüfen von Zählerständen, Hilfe an einer Ladestation auf der Autobahn oder die Änderung eines Vertrags – KI-Agenten sind die Lösung wenn es um die Skalierung des Kundenservice in einer sich wandelnden und digitalisierten Branche geht. Hierbei steht der Mensch im Mittelpunkt des Kundendienstes, sowohl auf Kunden- als auch auf Unternehmensseite. Und genau deshalb werden KI-Agenten und Menschen zu einzigartigen Teams.



Was sind KI-Agenten?

Cognigy's KI-Agenten sind Software-Lösungen für Contact Center, die das Potenzial von künstlicher Intelligenz für erstklassigen Kundenservice nutzen. Sie interagieren mit Kund:innen auf natürliche Weise, automatisieren einfache Schritte und bieten Rundum-Support für Mitarbeitende. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der einzigartigen Synergie von Generative AI und Conversational AI.

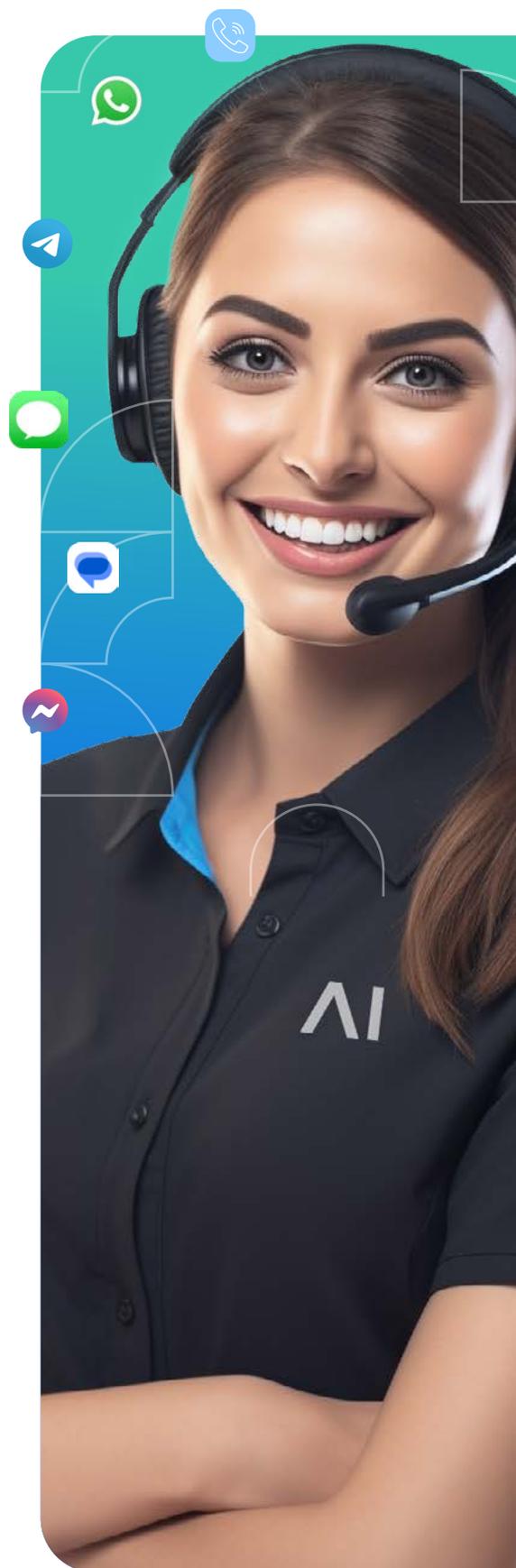
Conversational AI:

Conversational AI tritt mit Menschen mittels natürlicher Sprache per Chat oder Voice in Kontakt. Natural Language Understanding (NLU) wird hierbei genutzt um Sprache, Absichten, Kontext und Stimmung zu verstehen. Es können zahlreiche Konversationen über unterschiedliche Kanäle gleichzeitig geführt werden. Zusätzlich zu NLU ist Conversational AI in unternehmensinterne Systeme integriert. Das bedeutet, dass neben dem Verstehen des Anliegens auch Handlungen zur Lösung des Problems vorgenommen werden können, zum Beispiel: Terminbuchungen, Stornierung von Bestellungen, oder die Erteilung von Auskunft zu aktuellen Angeboten.

Generative AI:

Damit sich ein Gespräch echt anfühlt, reicht die einfache Wiedergabe von programmierten Floskeln nicht aus. Während Conversational AI versteht und antwortet, verleiht Generative AI den Antworten einen menschlichen Ton. So funktioniert's: Das Frontend (Conversational AI) gibt dem Backend (Generative AI) vorgefertigte Prompts. So muss sich Generative AI nur noch um die Formulierung kümmern. Die Kommunikation in Form von Prompts garantiert dabei maximale Kontrolle über Antworten und sorgt für abwechslungsreiche Kundengespräche.

Gemeinsam bieten Conversational AI und Generative AI Mitarbeitenden ein nahtloses, personalisiertes und effizientes Nutzererlebnis. Bei der Beantwortung von Kundenanfragen und der Bereitstellung von Mitarbeitersupport sorgen KI-Agenten für flüssige und relevante Interaktionen zwischen Mensch und Technologie.





KI-Agenten



- Bekämpfen Fachkräftemangel im Contact Center
- Senken Kosten durch Effizienzsteigerung
- Nehmen Menschen repetitive Aufgaben ab
- Bewältigen klar definierte Tätigkeiten problemlos
- Erhöhen die Automatisierungsrate
- Integrieren sich nahtlos in hauseigene Systeme

KI-Agenten



- Ersetzen NICHT Menschen im Customer Service
- Ersetzen NICHT die User Experience mit Technologie
- Brauchen KEINE Benefits und teures Training
- Halluzinieren NICHT und erfinden keine Antworten

Was können KI-Agenten?



Reibungslose Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden



Voice- & Chat Support in über 100 Sprachen



Ausgestattet mit Produkt- und Unternehmenswissen



Bitte lade ein Foto von deinem Zählerstand hoch

Foto hochladen



Foto hochgeladen



Vielen Dank! Dein Zählerstand wurde aktualisiert.



Warum KI?

Die Versorgungsindustrie setzt den Wandel hin zu erneuerbaren Energien, effizienterem Ressourcenmanagement, integrierten Technologien und IoT für intelligente Zähler und Netze sowie die Elektrifizierung des Verkehrs. All dies hat Auswirkungen auf den Kundenservice und gestaltet ihn komplizierter. Versorgungsunternehmen verwalten dynamische Netze, gigantische Datenmengen von vernetzten Geräten und lösen Kundenanfragen im Zusammenhang mit diesen Technologien. Das erfordert robuste, skalierbare Kundendienstlösungen, die sich nahtlos in unterschiedliche Informationssysteme integrieren, Unterstützung in Echtzeit liefern und sich kontinuierlich an die sich verändernden Anforderungen anpassen.



Warum KI-Agenten?

Zunächst muss man sich die Frage stellen, wieso Menschen eingestellt werden. Für die Erledigung repetitiver und einfacher manueller Aufgaben? Wohl kaum. KI eignet sich hervorragend für die Automatisierung solcher Aufgaben mit geringer bis mittlerer Komplexität und hohem Aufkommen. Menschen widmen sich dabei weiterhin den komplexen Aufgaben, Grenzfällen und solchen Situationen, die emotionale Intelligenz erfordern.

KI-Agenten und einige ihrer Vorteile:

Beseitigen Fachkräftemangel im Contact Center

Steigern Effizienz bei Bearbeitung von Kundenanfragen

Senken Personalkosten, die durch ineffiziente Arbeitsabläufe entstehen

Steigern Kundenzufriedenheit maßgeblich

Einfache Skalierung bei gleichbleibendem Personalbestand

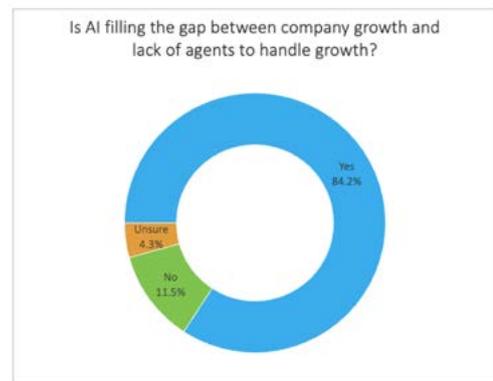


Beseitigung von Fachkräftemangel & Kompetenzlücken

Die Verfügbarkeit von qualifizierten Servicemitarbeitern für Contact Center ist stark begrenzt. Dies führt zu anhaltenden Engpässen bei der Besetzung von Stellen, während bestehendes Personal immer häufiger kündigt.

KI-Agenten schließen die Lücke, die Unternehmenswachstum, das steigende Volumen an Serviceanfragen und die hohe Abwanderungsrate von Mitarbeitenden hinterlassen. Durch die Automatisierung häufiger Anfragen von geringer Komplexität wird die Belastung im Servicecenter erheblich reduziert, selbst wenn Automatisierung nur stellenweise erfolgt.

KI-Agenten sind rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr auf jeder Sprache verfügbar und bedienen alle Kommunikationskanäle gleichzeitig.



AI Filling Gaps in Company Growth and Lack of Agents

Source: Metrigy Research Corp

Case Study



Versorgungsunternehmen

Energie-, Telekommunikations- und Transportinfrastruktur

Herausforderung:

Kundenservice für 450.000 Kund:innen verbessern

Lösung:

Multimodaler digitaler Chat-Assistent – LEA:

- Generative AI & Knowledge AI
- 160.000 Automatisierte Chats pro Jahr
- 89% Zufriedenheitsrate



Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit & Reduzierung von Fluktuation

KI-Agenten können nicht nur beim Schließen der Personallücke helfen, sondern auch dazu beitragen, dass sie gar nicht erst entsteht, indem sie die Abwanderung von Mitarbeitenden verhindern. Hier einige Beispiele:

Herausforderung	Wie KI-Agenten helfen
Hohes Volumen an Serviceanfragen	Reduzierung von Auslastung durch Self-Service und hohe Automatisierungsrate
Repetitive Arbeit mit hoher Belastung	Vollständige oder teilweise Automatisierung von Tier-1-Anfragen.
Zu viele Apps/Tools	Einheitlicher Arbeitsplatz mit Agent Assist, das Informationen proaktiv aus anderen Systemen zieht, ohne Wechsel zwischen zahlreichen Tools
Manuelle Nachbereitung von Interaktionen	Automatisierte Call-Nachbearbeitung und Fallerstellung mithilfe von Transkripten und CRM-Daten
Überforderung durch komplexe Prozesse	Vereinfachte digitale Abläufe dank Modellierung und Automatisierung
Informationsüberflutung	KI-assistierte Anrufbegleitung in Echtzeit, mit proaktiver Datenbankrecherche und Antwortvorschlägen



Vorgefertigte Lösungen für Energie & Versorgung



VORTEILE

Intelligent IVR / Routing

- ☑ Verkürzte Wartezeiten
- ☑ Weiterleitungen
- ☑ Höhere Routing-Genauigkeit
- ☑ Kürzere Bearbeitungszeit
- ☑ 24/7 Verfügbarkeit
- ☑ Hohe Automatisierungsrate

FAQS

- ☑ Weniger Erstanfragen & geringere Auslastung im Contact Center
- ☑ Hohe Automatisierungsrate
- ☑ Höhere Containment-Rate
- ☑ Verringerte Servicekosten

Warm Handover

- ☑ Geringerer Kundenaufwand
- ☑ Kürzere Bearbeitungszeit
- ☑ Niedrige Fehlerquote
- ☑ Spart Zeit im Kundenservice
- ☑ Verringerte Servicekosten

Self-Service

- ☑ Höhere Lösungsrate im Erstkontakt
- ☑ Höhere Containment-Rate
- ☑ Schont Personalkapazität
- ☑ Geringerer Kundenaufwand
- ☑ Gesteigerter CSAT



Vorbereitete Skills für die Energie- & Versorgungsbranche



Kundenauthentifizierung



Überprüfung des Zählerstands



Adressänderung



Rechnungsfragen



Smart Routing



Vertrag verlängern/
kündigen



Anwendungsfragen



Benachrichtigungen



Agent Copilot



Call-Transkribierung



Call-Nachbereitung

Überall verfügbar



....

Praxisbeispiel

E.ON

Mit über 50 Millionen Kunden in 15 europäischen Ländern und zahlreichen Tochtergesellschaften ist E.ON einer der größten Energienetz- und Infrastrukturbetreiber in Europa.

So wie in Deutschland alle Heizungen gleichzeitig beim ersten Wintereinbruch eingeschaltet werden, hat auch E.ON in seinen Contact Centern mit Lastspitzen zu kämpfen.

E.ON Digital Technology (EDT) ist die treibende Kraft hinter digitaler Innovation bei E.ON. Das Hauptziel von EDT ist die Förderung von Unternehmenszielen durch innovative Kundenlösungen und Produkte. So hat es sich EDT zur Aufgabe gemacht, die Lücke zwischen IT, Geschäftsautomatisierung und Marketing zu schließen. Das geschah durch die Implementierung von zukunftsweisenden digitalen Kanälen und Services (z. B. KI-Agenten für Web, Chat und Telefon) und deren anschließender Skalierung – multinationale Rollouts inklusive.

Seitdem hat das Unternehmen über 30 KI-Konversationslösungen eingeführt und dabei eine Automatisierungsrate von 70 % bei der Betreuung von Kund:innen und Mitarbeitenden erreicht. Robin, ein KI-Agent in der niederländischen Tochtergesellschaft Essent, deckt mehrere Anwendungsfälle via Call und Chat ab, darunter die automatische Überprüfung von Zählerständen, Self-Service für Rechnungsstellung, Vertragsänderungen und die Aktualisierung von Zahlungsdetails.

Mit über 200.000 monatlichen Konversationen hat die Implementierung von KI-Agenten die Kundendienstlandschaft von E.ON drastisch verändert:

Impact

- ✓ Verringerter Workload für Kundenservice-Mitarbeitende
- ✓ Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- ✓ Starke Reduktion von Betriebskosten



Business Impact von KI-Agenten



Skalierbar

Bearbeiten Millionen von Anliegen pro Jahr.



Unterstützung 24/7

Echtzeit Support, rund um die Uhr, auf allen Kanälen.



Mehrsprachig

Kommunizieren in über 100 Sprachen.



Rasch einsatzbereit

Spezialisierte KI-Agenten gehen innerhalb weniger Wochen live



Maßgeschneidert

Geben personalisierte und kontextrelevante Antworten in natürlicher Sprache



Verkürzte Bearbeitungszeit

Unterstützen Servicemitarbeitende und übernehmen Aufgaben im Kundensupport



Zufriedene Mitarbeitende

Durch Automatisierung bleibt mehr Zeit für Kund:innen



Produkt & Unternehmenswissen

Unterstützen Mitarbeitende mit relevanter Information in Echtzeit



+30%

verbesserter CSAT



15%

kürzere Bearbeitungszeit



99.5%

schnellere Antworten

Ein Bericht von 2023 über den Impact von Conversational AI im Contact Center zeichnet ein deutliches Bild.*



KI-gestützte Customer Service Abläufe



* Quelle: 2023 "State of Conversational AI in the Contact Center Report" von 8x8

Erfolgskennzahlen



E.ON

Einer der größten Energienetz- und Infrastrukturbetreiber in Europa nutzt IT-Service Desk KI-Agenten

78.000

Mitarbeitende nutzen KI-Agenten

63%ige

Automatisierung für IT-Tickets

97 Tage

Arbeitstage im IT-Service gespart

SALZBURG AG

Versorgungsunternehmen für Energie-, Telekommunikations- & Verkehrsnetze

Angetrieben von **Generative AI** & Knowledge AI

160.000

Automatisierte Chats pro Jahr

89%

Nutzerzufriedenheit

SMARTCITY DUISBURG INNOVATION CENTER

Entwickelt und evaluiert Smart-City-Prototypen mit lokalen Forschungsinstituten, Start-ups, Unternehmen und Bürger:innen

6 Bots

im ersten Jahr implementiert

Voice UI

Für Strommessdienste

1000+

Abgedeckte Themenbereiche

Schlusswort

Die heutigen Möglichkeiten der Technologie, mit all ihren Funktionen und Praxiserfolgen sind Grund genug der KI den Einzug zu gewähren. Und damit ist man nicht allein, denn für zahlreiche Großkonzerne stellt KI bereits heute einen unverzichtbaren Teil moderner Contact Center-Infrastruktur, CRMs, Fallmanagementsystemen und CCaaS dar.

Angesichts des steigenden Anfragenvolumens im Kundensupport, wachsenden Kundenerwartungen und einem anhaltenden Fachkräftemangel ist die Anwendung von künstlicher Intelligenz im Kundenservice der einzig nachhaltige Weg zur langfristigen Bewältigung dieser Herausforderungen.

Bei Zurückhaltung und Abwarten bieten sich die folgenden Fragen an: Wäre es heute tragbar, Kundendaten in Excel zu führen, statt ein CRM zu nutzen? Wie lang könnte das gut gehen? Wie ließe sich eine solche Entscheidung rechtfertigen?

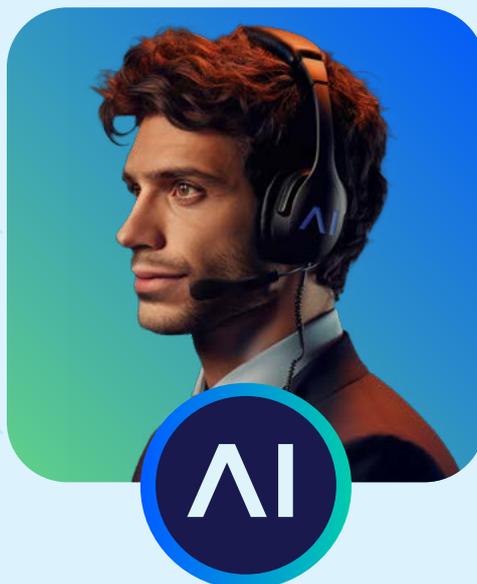
KI im Kundenservice ist eine schlüsselfertige Technologie, die sich jetzt schon bewährt und als neue Säule der langfristigen Contact Center-Strategie von Unternehmen nicht mehr wegzudenken ist. KI ist keine kurzfristige Taktik, oder der Technologietrend des Monats. KI-Agenten sind mehr als nur ein Wettbewerbsvorteil, sie sind unverzichtbar für Skalierung und Wachstum.

Die gute Nachricht, Investitionen sind überschaubar, die Prozesse ausgereift, funktionierende Implementierungen und Erfolge sind schnell greifbar. Das ROI lässt sich in kurzer Zeit messen und die User Experience profitiert ebenfalls. Es ist noch nicht zu spät, aber an der Zeit, KI-Agenten als das anzunehmen was sie sind: die neue, komplementäre Workforce.

Mehr erfahren unter cognigy.com/de

Gewinnt neue
Kund:innen

Hohes ROI



Hohe
Kundenbindung

Erstklassiges
Kundenerlebnis

Revolutioniere das Contact Center mit KI

Notizen

Notizen



COGNIGY

KI-Agenten für Energie & Versorgung



cognigy.com