

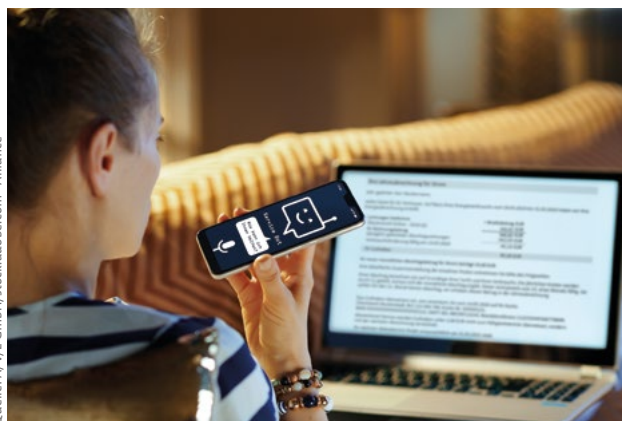
KI-basierter Kundenservice

CRM und Service-Bots für die Energiebranche

Ein zuverlässiger Kundenservice ist das A und O für jeden Energieversorger. Um diesem Anspruch trotz der wachsenden Zahl an Kundenanfragen gerecht zu werden, setzen die Cursor Software AG und die A/V/E GmbH auf eine Kombination aus CRM-Plattform und KI-basiertem Service-Bot. So lassen sich nicht nur Routineaufgaben in der Kundenkommunikation durch Conversational AI automatisieren und Mitarbeiter entlasten – auch die Datenqualität im CRM-System kann ohne zusätzlichen Aufwand gesteigert werden.

Bei erfolgreichen Energieversorgern und Stadtwerken gewinnt die stetige Verbesserung des Kundenservices deutlich an Stellenwert. Kompetenz, Erreichbarkeit und Freundlichkeit stehen dabei im Vordergrund und sind heute bewertbare Messgrößen für die Kundenzufriedenheit. Vor allem in Zeiten, in denen der Anbieterwechsel immer komfortabler umzusetzen ist, gilt es, die Customer Journey möglichst nachhaltig auszubauen. Allerdings haben Ereignisse, wie die Ausrufung des Gas-Notfallplans, mehrfache Preiserhöhungen oder Nachwirkungen der Corona-Krise, die Service-Mitarbeiter in den vergangenen Jahren an den Rand ihrer Belastungsgrenze gebracht. Die Zahl der Anrufe in den Kundencentern ist geradezu explodiert. Auch wenn Versorger längst digitale Kanäle und Informationsangebote zur Verfügung stellen, greifen viele Menschen eben doch zum Telefon, um sich zu informieren. Wie lässt sich in dieser Gemengelage dennoch ein konstant guter Kundenservice anbieten?

Die Cursor Software AG und die A/V/E GmbH setzen auf die Kombination aus CRM-Plattform und KI-basiertem Service-Bot, um diesen Herausforderungen zu begegnen. »Damit das Fass der Überlastung nicht überläuft, musste eine schnelle und performante Lösung her. Daher haben wir entschieden, die sprachliche Kundenkommunikation durch Self-Services auszubauen und dadurch die klassischen Routing-Themen zu erweitern«, so Florian Preuß, Geschäftsführer der A/V/E GmbH, die mit ihren mehr als 300 Mitarbeitern Kundenservice-Center von EVU in ganz Deutschland betreut. Kurzerhand wurde daher ein Projektteam aus Experten von Cursor und A/V/E auf die Beine gestellt. Das Ergebnis: In nur vier Wochen wurde



Quelle: A/V/E GmbH/stock.adobe.com – Alliance

Der Service-Bot erfragt automatisiert wichtige Stammdaten und entlastet so die Mitarbeiter im Kundenservice.

ein KI-basierter Service-Bot umgesetzt, der sich nahtlos in EVI, die Cursor CRM-Lösung für EVU, integrieren lässt.

Plus bei Kundenservice und Datenqualität

Durch die Anbindung an das CRM sind die darin vorliegenden Daten direkt nutzbar. Mittels Conversational AI wird gesprochene Sprache erkannt und verarbeitet. Die künstliche Intelligenz identifiziert dabei spezifische Schlüsselwörter und reagiert darauf, sodass Kundenfragen semantisch analysiert und automatische Bot-Antworten mit hoher Zielgenauigkeit ausgegeben werden. »Aus unserer Sicht bietet die Kombination aus einem KI-basierten Service-Bot und CRM den Versorgern einen cleveren Weg, um weiterhin nah am Kunden zu bleiben, ohne die Kapazitätsgrenzen der eigenen Mitarbeiter aus den Augen zu verlieren«, sagt Jürgen Heidak, CTO bei der Cursor Software AG. Der mittelhessische IT-Anbieter ist spezialisiert auf Software und Beratung für das Kunden- und Geschäftsprozessmanagement, CRM und BPM. Aber auch über den Faktor Servicequalität hinaus bringt der ent-

wickelte Bot Vorteile: »Datenqualität ist eine Dauerbaustelle für fast jedes Unternehmen und kann im Tagesgeschäft schnell unter den Tisch fallen«, ergänzt der Cursor-CTO. »Im umgesetzten Szenario arbeitet der Bot gezielt dort nach, wo es in puncto Datenqualität im CRM hakt und sorgt dafür, dass das primär manuelle Aufbereiten der CRM-Daten zu einem großen Teil automatisiert wird.«

Blick in die Praxis: das Szenario

Sobald ein Anrufer in die Warteschleife des Kundencenters gelangt, erfragt der Service-Bot automatisiert wichtige Stammdaten wie Kundennummer sowie Bankverbindung und gleicht diese mit den bereits vorhandenen Informationen in EVI ab. Falls notwendig, erfasst der Bot bei diesem Kunden weitere relevante Daten, die noch nicht im CRM hinterlegt sind, zum Beispiel aktuelle Zählerstände, und stellt auf diese Weise sicher, dass möglichst alle Felder im CRM-System im Sinne einer qualitativ hochwertigen Datenbasis ausgefüllt sind. »Die automatisierte Erfassung und Integration der abgefragten Daten in das EVI-Backend ermöglicht es, Massen-



Quelle: Cursor Software AG/Oliver Vogler

Jürgen Heidak und Florian Preuß stellen den Service-Bot auf dem Cursor-CRM-Kongress 2023 vor

prozesse vollautomatisiert abzuarbeiten und in einem Rutsch einen Haken hinter Stammdatenabgleich und -pflege zu machen. Kundenservice-Teams werden so deutlich entlastet«, betont Preuß.

Zudem hat Cursor in seine CRM-Lösung ein Dashboard integriert, das automatisch die Qualität des vorhandenen Datensatzes für den betroffenen Kunden analysiert. »Gibt es Lücken, kann der Bot diese im Telefonat füllen. So können zum Beispiel Telefonnummern oder Geburtsdaten eingetragen werden. Das funktioniert auch bei Anrufen in anderen Sprachen und zeigt, dass der Bot auch dabei unterstützen kann, Sprachbarrieren im Dialog mit Kunden zu überbrücken«, erklärt Heidak. Dabei ist künstliche Intelligenz nicht erst seit KI-basierten Chatbots wie ChatGPT eine wichtige Säule für die Weiterentwicklung und steht bei Cursor und der A/V/E auch weiterhin ganz oben auf der Agenda, denn gerade für Versorger ergeben sich neue

Chancen in puncto Lead-Generierung, Datenanalyse und Automatisierung von Workflows.

Freiräume für individuellen Service

Künftig sind neben der Identifizierung und Authentifizierung der anrufenden Personen – sowie der im nächsten Schritt erfolgenden Erfassung des aktuellen Zählerstands oder der Änderung des Abschlags – weitere Szenarien, wie der Prozess des Produktwechsels oder des Tarifvergleichs, möglich. »Perspektivisch ist davon auszugehen, dass der Bedarf an Bots hoch bleiben wird. Die Energiewende führt zu immer komplexeren Prozessen und Produkten mit wachsender Erklärungsbedürftigkeit. Auch an dieser Stelle kann der Roboter die Servicekräfte im Call Center wirksam entlasten, indem er beispielsweise abfragt, ob die anrufende Person unklare Begriffe oder ein Thema aus einer FAQ-Liste erläutern möchte«, so

Preuß. Die Möglichkeit, derartige Informationen durch eine Maschine vorlesen zu lassen, verschafft den Mitarbeitern, vor allem vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels, Luft, um »durchzuschlafen«. Dabei soll der Bot den persönlichen Kontakt zwischen Kunden und Anbietern nicht vollständig ersetzen. »Er dient vor allem dazu, massenhafte Routineaufgaben zu reduzieren und damit mehr Zeit für komplexere und individuellere Anfragen zu schaffen«, betont Heidak abschließend.

Live gibt es die Lösung auf der E-world 2024 am Cursor-Stand zu sehen (Halle 3, C100).

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

>> info@cursor.de

>> www.cursor.de
www.ave-online.de

Anzeige

NEWS | MAGAZINE | JOBS | MARKTPARTNER | TERMINE

The screenshot shows a website interface with a navigation bar containing 'ew', 'netzpraxis', 'et', 'HEAT&POWER', 'StE', and 'SW&W'. Below the navigation bar, there is a search area with a list of options: 'Marktpartner für Ihre Projekte', 'Nach Branchen/Themen suchen', 'Auswählen nach Ort/Gebiet', and 'Marktpartner werden'. To the right of the search area is a map of Germany with several red location markers. Below the screenshot, there is a red banner that says 'Mit interaktiver Map'.

www.energie.de/marktpartner

Das Portal der Energiewirtschaft