

ZfK+ Voicebot löst für Versorger aus Sachsen-Anhalt 70 Prozent seiner Servicefälle

Köthen Energie, 100-prozentige Tochter von MVV Energie, testet derzeit einen Voicebot. Schon jetzt zeigen sich gewinnbringende Erkenntnisse über das Anrufverhalten der Kunden.

04.03.2025



"Der Voicebot hat sich als ausgezeichnetes Analyseinstrument erwiesen, das uns ermöglicht, interne Prozesse zu verbessern. Nun sind wir bereit für die zweite Stufe, bei der wir unsere Mitarbeitenden merklich entlasten", sagt Tobias Kretzschmar, kaufmännischer Leiter der Köthen Energie GmbH.

Bild: © Köthen Energie

Von Stephanie Gust

Ob Frage, Problem oder nur eine kurze Meldung – wer bei einem Kundenservice anruft, will nur eines: Sein Anliegen möglichst schnell loswerden und bestenfalls auch gleich eine zielführende Antwort erhalten. Richtig zufrieden ist der Kunde aber nur dann, wenn ihm die Kontaktaufnahme gleich beim ersten Anrufversuch ohne Umwege über endlose Warteschlangen gelingt.

Guter Kundenservice: Anspruchsvoll, aber erfolgswirksam

Einen wirklich guten Kundenservice zu bieten, ist anspruchsvoll – aber auch erfolgswirksam, weiß Tobias Kretzschmar, kaufmännischer Leiter bei Köthen Energie. Es wäre, so Kretzschmar, nicht allein ihren interessanten Konditionen für Strom, Gas und Fernwärme zuzuschreiben, weshalb das kleine Unternehmen seit Jahren in der von den Großen dominierten Versorgungswirtschaft ein überdurchschnittliches Kundenwachstum verzeichnen könne.

"Strom wie auch Gas ist ein recht homogenes Gut. Um sich von den Mitbewerbern abzuheben, muss man den Kunden mehr als nur Energie zu einem attraktiven Preis bieten", sagt Kretzschmar. Und weiter: "Unser Mehrwert ist unser guter Kundenservice. Mit dem AIVA Voicebot haben wir das richtige Instrument gefunden, um darin noch besser zu werden."

Typische Situationen im Kundenservice

Der Kundenservice von Köthen Energie ist mit einem klassischen Energieladen und einem Call Center breit aufgestellt. Dennoch entstehen in Spitzenzeiten längere Wartezeiten für die nachfragenden Kundinnen und Kunden – beispieles- und typischerweise nach einem Rechnungsversand.

"Hier haben wir Handlungsbedarf festgestellt, können aber unsere personellen Ressourcen nicht so weit über das ganze Jahr ausbauen, um jederzeit alle Anfragen zeitnah abzuarbeiten. Und selbst wenn die Mittel zur Verfügung stünden, dürften die von uns gesuchten qualifizierten Mitarbeitenden wegen des Fachkräftemangels kaum zu finden sein. Dennoch wollen wir keine Anrufe mehr 'verlieren' und haben entschieden, es testweise mit einer technischen Lösung, einem Voicebot, zu versuchen. Zum einen, um Anrufe effizienter zu beantworten. Zum anderen, um zukünftig Anliegen auch außerhalb der Bürozeiten aufnehmen und uns damit noch besser auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausrichten zu können."

Die Wahl fiel dabei auf den KI-Voicebot AIVA. Dieser ist eine Entwicklung der Wilken Software Group, dem langjährigen Technologiepartner der Köthen Energie, und dem Wilken Tochterunternehmen, der Idesia Service GmbH.

"Der Anteil an Standardfragen liegt bei uns bei geschätzt 40 Prozent. Wenn diese künftig automatisiert kompetent beantwortet werden können, entlastet das unsere Mitarbeitenden bereits deutlich von zeitaufwändigen Routineaufgaben und verschafft ihnen Kapazität, komplexere Sachverhalte für und direkt mit unseren Kunden zu klären", so Kretzschmar.

Die Lösung: KI-gestützter Sprachroboter

Der Voicebot AIVA ist ein KI-gestützter Sprachroboter, der telefonische Kundenanfragen 24/7 annehmen und verarbeiten könne und dabei zu 100 Prozent DSGVO-konform interagieren soll. Beim Pilotprojekt in Köthen wurde eine zweistufige Einführung gewählt. Während rund drei Monaten unterstützte der Voicebot den Kundenservice erst im Hintergrund: Er hörte lediglich zu und wandelte den Gesprächsinhalt umgehend in eine zusammenfassende Textdatei um, in der nur noch die für die weitere Bearbeitung des Anliegens relevanten Informationen – nebst Kundennamen beispielsweise der gemeldete Zählerstand oder die neue IBAN – enthalten bleiben. Der Telefonagent wird in der Transkription gemäß der internen Betriebsvereinbarung konsequent anonymisiert. Hierdurch konnten auch die Bedenken des Betriebsrates gegenüber der KI-Lösung ausgeräumt werden.

"Der vorliegende Erkenntnisgewinn aus der ersten Stufe ist bereits enorm und gewinnbringend», so Kretzschmar. "Denn nun wissen wir exakt, wann und warum es zu Anrufspitzen kommt, welche Fragen wie oft gestellt werden und vieles mehr. Aus den Transkriptionen können wir sogar herleiten, ob unsere Kunden bei Gesprächsende mit einem guten Gefühl aufgelegt haben. Der Sprachroboter hat sich als ausgezeichnetes Analyseinstrument erwiesen, das uns ermöglicht, interne Prozesse zu verbessern."

Zweite Stufe: AIVA im Einsatz

Inzwischen habe man den Voicebot ausgiebig getestet und sei jetzt vertraut mit ihm. "Nun sind wir bereit für die zweite Stufe, bei der wir unsere Mitarbeitenden merklich entlasten und unsere Kunden mit einem noch besserem Kundenservice überraschen können." Dann wird AIVA direkt mit den Anruferinnen und Anrufern kommunizieren und dabei auch schon das in der

vorausgegangenem 'Zuhörphase' Erlernte anwenden. Der Voicebot wird einspringen, wenn alle Leitungen belegt oder außerhalb der Geschäftszeiten nicht besetzt sind.

Immer bevor AIVA den Dialog startet, werden die Anrufenden über eine Ansage gemäß den geltenden Vorschriften aus dem EU-AI Act sowie der DSGVO korrekt und aktiv darüber informiert, dass sie mit einer KI sprechen. Der Kunde erfährt auch, dass er jederzeit entscheiden kann, ob er mit dem Voicebot kommunizieren oder lieber doch zu einem Menschen weiterverbunden respektive durch einen Mitarbeitenden kontaktiert werden will.

70 Prozent der Fälle kann der Sprachroboter selbst lösen

"In 70 Prozent aller Fälle kann AIVA die eingehenden Fragen so weit klären, dass keine weitere Aktion seitens der Sachbearbeitenden notwendig ist", so Tobias Mann, Chief Customer Officer der Wilken Software Group. "Das entlastet die Versorgungsunternehmen enorm und sie können sich in der gewonnenen Zeit strategischen Fragen widmen oder sich umso intensiver um Anruferinnen und Anrufer kümmern, die eine persönliche Beratung benötigen."

Software-as-a-Service macht Abwicklung einfach

AIVA sei als Software as a Service (SaaS) sofort einsatzbereit. Sie bedürfe keiner Vorinvestition, weder zusätzliche IT vor Ort noch Anpassungen der bestehenden Telefoninfrastruktur, heißt es weiter.

Da Köthen Energie ihre Abrechnungs- und Kundenprozesse bereits mit der Wilken Software Group abwickelt, sei die Synchronisation mit AIVA einfach: Eine gemeinsame Schnittstelle stellt auch für komplexe Geschäftsprozesse die Datenlage in AIVA bereit. Dieses reiche beispielsweise von der automatisierten Plausibilitätsprüfung kundenseitiger Angaben bis hin zur Pushnachricht an die intern richtige Stelle, wenn betrügerische, das Unternehmen gefährdende Sachverhalte gemeldet werden.

Als skalierbare Lösung setze AIVA weder betriebliche Mindestgrößen voraus noch stößt sie an Wachstumsgrenzen. Auch das Preismodell skaliert: Die Kosten bemessen sich demnach am Telefonaufkommen. Somit können sich nicht nur Großkonzerne diese Art des Effizienz- und Qualitätsgewinns beim Kundenservice leisten, sondern auch alle kleineren Unternehmen vom maximalen Mehrwert des KI-basierten Voicebots profitieren, heißt es bei Wilken.

Mehr zum Thema



IT

"Es muss darum gehen, wie man Prozesse stabil bekommt, falls eine Störung entsteht"



IT

NIS 2: Mehr Cybersicherheit durch Multi-Faktor-Authentifizierung



IT

MaLo-Ident-Prozess als Ergänzung zum Lieferantenwechsel in 24 Stunden