

KI im Tagesgeschäft von EVU

Intelligent Process Automation im Kundenservice von Energieversorgern

In vielen Unternehmen entstehen die größten Engpässe im Kundenservice bei Anliegen, die standardisiert verarbeitet werden könnten: dort, wo Anfragen, Dokumente und Informationen unstrukturiert per Mail oder Briefpost eingehen, manuell gesichtet und Entscheidungen über Zuständigkeiten und Folgeprozesse getroffen werden müssen. KI hat das Potenzial, solche Standardanliegen zu automatisieren, doch Halluzinationen, Datenschutz und Auditierbarkeit haben dies bisher erschwert. Cortility und Pipeforce wollen dies ändern und setzen dort an, wo die KI bisher an ihre Grenzen stieß.

Künstliche Intelligenz kann helfen, eingehende Kundenanliegen zu verstehen, aufzubereiten und in strukturierte Prozesse zu überführen. Standardanliegen wie Zählerstände, Umzug und Abschlag, können so bis zu 100 % automatisiert werden – vollständig im Hintergrund und ohne manuelle Eingriffe: von der eingehenden E-Mail oder Briefpost bis hin zur vollständigen Verarbeitung im SAP-System. Hierzu ist es jedoch erforderlich, dass alle Entscheidungen der KI nachvollziehbar und dokumentiert sind. Zusätzlich muss eine Qualitätssicherung innerhalb des Verarbeitungsprozesses erfolgen, die sowohl Unschärfen als auch Halluzinationen eliminiert.

Verstehen und routen

Diesen Ansatz verfolgen die Unternehmen Cortility und Pipeforce. Dabei strukturiert Pipeforce die eingehenden Anliegen, Cortility bindet diese Daten an SAP-nahe Fachprozesse an. Dabei erfolgt in Pipeforce eine mehrstufige Qualitätssicherung der KI-Entscheidungen und eine lückenlose Dokumentation der Daten und Regeln, auf deren Grundlage eine Entscheidung getroffen wurde. Zusätzlich wird eine Validierung der Daten direkt in SAP durchgeführt, bevor ein Fachprozess automatisiert ausgeführt wird. Dafür hat Cortility einen KI-Connector auf Basis der SAP Business Technology Platform entwickelt. Ziel ist ein standardisierter Anschluss an SAP S/4 Hana, SAP Utilities und Clean-Core-Architekturen.

»Wir von Cortility und Pipeforce finden, dass sich gerade der Kundendienst sehr gut für den Einstieg in KI-Anwendungen eignet«, sagt André Schäuble, Prokurist von Cortility. »Dort treffen hohe



André Schäuble:
»Vor allem der Kundendienst ist sehr gut für den Einstieg in KI-Anwendungen eignet. Dort treffen hohe Fallzahlen, wiederkehrende Anliegen und manuelle Sortierschritte aufeinander.«

Fallzahlen, wiederkehrende Anliegen und manuelle Sortierschritte aufeinander, beispielsweise Abschlags- und Rechnungsfragen, Umzug, Ein- und Auszug, Lieferantenwechsel, Zählerstand und Ablesung, Beschwerden und Eskalationen.«

Simon Ochs, Geschäftsführer von Pipeforce, ergänzt: »Eingangsdaten dieser Art sind oft unstrukturiert. Diese Daten automatisiert in strukturierte Daten zu überführen, war vor zwei bis drei Jahren noch nicht in dieser Form möglich. Die zuverlässige Qualitätssicherung der KI-

Ergebnisse ist aktuell noch immer eines der Hauptprobleme, an denen die meisten Lösungen scheitern. Prozessoptimierung funktioniert aber nur dann, wenn die nötigen Informationen strukturiert vorliegen und man sich auf die Ergebnisse zu 100 % verlassen kann.«

Testfall Zählerstand

Ein Kunde schickt eine E-Mail an den Kundenservice des Stadtwerks. Im Anschreiben steht nur das Vertragskonto des Kunden, jedoch kein Hinweis auf



Simon Ochs:

»Die zuverlässige Qualitätssicherung der KI-Ergebnisse ist aktuell noch immer eines der Hauptprobleme, an denen die meisten Lösungen scheitern. Prozessoptimierung funktioniert aber nur dann, wenn die nötigen Informationen strukturiert vorliegen und man sich auf die Ergebnisse zu 100 % verlassen kann.«

das Anliegen. Als Anhang schickt er ein Foto seines Zählers. Diese Informationen genügen, um das Anliegen als Zählerstandsmeldung einzuordnen. Im Anschluss extrahiert die Lösung alle notwendigen Daten aus E-Mail-Text und dem Foto, zum Beispiel das Vertragskonto, die Zählernummer und den Zählerstand. Danach werden die Daten an den SAP-Prozess übergeben und validiert. Sollten Daten fehlen oder nicht plausibel sein, wird eine automatische Rückfrage an den Kunden generiert oder das Anliegen an einen Mitarbeiter im Kundenservice zur Prüfung ausgesteuert.

Simon Ochs berichtet aus Erfahrungen der ersten Umsetzungen, dass die Kategorisierung 99,2 % Genauigkeit erreiche. Bei der Extraktion von Daten spricht er von 98,7 %. Am wichtigsten ist jedoch, dass die verbleibenden Fehler und Unschärfen durch den Qualitätssicherungsprozess und die Validierung vollständig identifiziert werden. Der manuelle Aufwand sinke so um bis zu 80 %.

Die Partnerschaft von Cortility und Pipeforce geht auf das Jahr 2025 zurück. Die Expertise von Cortility in RPA-Lösungen für die Versorgungswirtschaft und die Expertise von Pipeforce bei der Automatisierung von Ende-zu-Ende-Workflows ermöglichen es, künstliche Intelligenz sicher, erklärbar und auditierbar in bestehende Systeme und Geschäftsprozesse zu integrieren.

>> **Thorsten Windus-Dörr,**
Fachjournalist, Hannover

>> www.cortility.de



Ihr Ansprechpartner im Ruhrgebiet für Deutschland

Wir unterstützen Energieversorger, Netzbetreiber, Kommunen und Verkehrsbetriebe beim zuverlässigen Betrieb ihrer IT-Landschaften. Mit sicheren Systemen, stabiler Infrastruktur und automatisierten Abläufen sorgen wir für stabile und effiziente Betriebsprozesse.

Für eine nachhaltige und smarte Lebenswelt.
Zukunft seit 1961 – rku.it



Jetzt kostenlose
Beratung buchen!

Gestalten Sie mit uns
die Zukunft der IT:

www.rku-it.de