

Chatbots in der Kundenkommunikation der Energieversorgungsunternehmen

Harald Jonitz, Senior Account Manager

Agenda

1. Was sind Chatbots?
2. Intelligent Service Agent (Isa)
3. Erfahrungen aus der Praxis

Mehrwert der hsag

Die hsag bringt eine
Know-how Kombination
zwischen Agenturskills
und
energiewirtschaftlichem
Wissen mit

Zufriedene Kunden sprechen für uns



Warum mit uns? – Wir L(I)EBEN Energie



Business Process & Expert Services

- 170** Mitarbeiter im Service vor Ort und remote
- 5** Standorte mit Servicethemen
- > **80.000** ZP innerhalb von 2 Jahren als Business Process Outsourcing (BPO)



Marketing

- 2** Stadtwerke strategisch positioniert
- 2** Stadtwerke Einführung neuer Produkte und Betreuung
- > **30** Webauftritte realisiert
- > **10** Redakteure für Content
- > **20** Jahre Erfahrung Energiebranche

Ihr Partner in der Energiewirtschaft

Ganzheitliche Herausforderungen erfordern ganzheitliche Lösungsansätze.



Beratung

- > **20** Berater im Prozessmanagement
- > **5** Berater im EEG
- > **20%** Kostenreduktion im Order to Cash Prozess

Kennzahlensystem aufgebaut

Digital Transformation Services

- RPA Aufbau
- Innovationsradar Aufbau
- > **15** digitale Abschlusstrecken realisiert
- > **2** Chatbots live und ca. 10 Interessenten



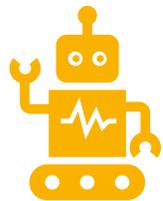
Agenda

1. Was sind Chatbots?
2. Intelligent Service Agent (Isa)
3. Erfahrungen aus der Praxis

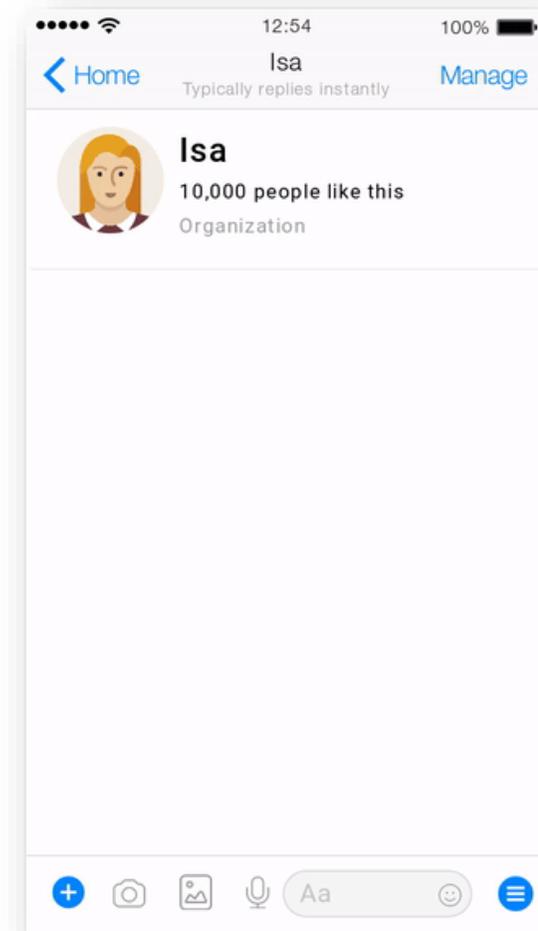
Was sind Chatbots?



*Kundenkommunikation
über Textnachrichten*



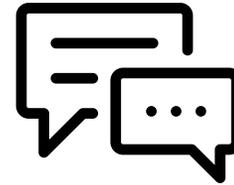
*Nachrichten werden
automatisch analysiert und
beantwortet*



Woher kommt das Interesse an Chatbots?



Technische Fortschritte im Bereich Künstliche Intelligenz, insb. Machine Learning



Popularität von **Instant Messaging / Chat** im privaten und geschäftlichen Bereich



Plattformen öffnen sich für Chatbots (Facebook, Twitter, WhatsApp, ...)



Neue intelligente **Geräte mit Sprachassistenten** (Amazon Echo, Google Home, ...)

Was verspricht man sich von Chatbots?



- **24/7 Erreichbarkeit:**
 - Fragen der Kunden können rund um die Uhr beantwortet werden



- **Entlastung** der Service-Mitarbeiter:
 - Durch den Einsatz eines Chatbots werden mehr Kapazitäten für anspruchsvolle Kundenanfragen geschaffen



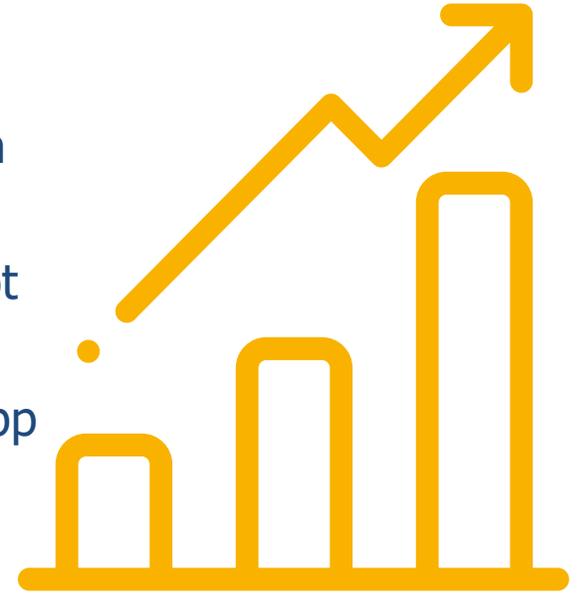
- Positionierung als **innovatives** Unternehmen und Präsenz in allen **digitalen Kanälen**



- Kosteneinsparung durch **Automatisierung:**
 - Der Chatbot beantwortet/löst einfache Fragen/Probleme

Akzeptanz und Nutzung von Chatbots nimmt zu

- Jeder **vierte** Bundesbürger will Chatbots nutzen (Bitkom, 01/2017)
- Bereitschaft nimmt signifikant zu: 70 Prozent wollen mit einem Chatbot interagieren (ZHAW & Pidas AG, 10/2018)
- Unter denen, die bereits Erfahrungen mit Chatbots machen konnten, empfanden die meisten (72 %) sie auch als nützlich (Pegasystems 2018)
- 12 Prozent der Anfragen an den Kundendienst von Vodafone werden per Chatbot beantwortet (Vodafone 2018)
- Konsumenten würden einen Sprachassistenten gegenüber einer Website oder App bevorzugen, weil es praktischer ist (52 %); es ihnen Multitasking erlaubt und Sachen zu erledigen, ohne die Hände zu benutzen (48 %); es ihnen dabei hilft, ihre wiederkehrenden Einkäufe zu erledigen (41 %). (Conversational Commerce von Capgemini Report – 2018)

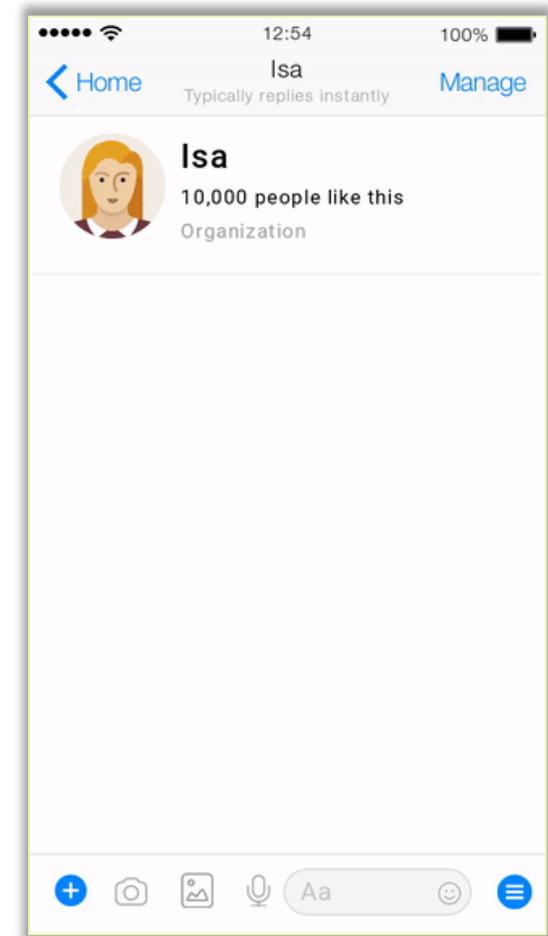


Agenda

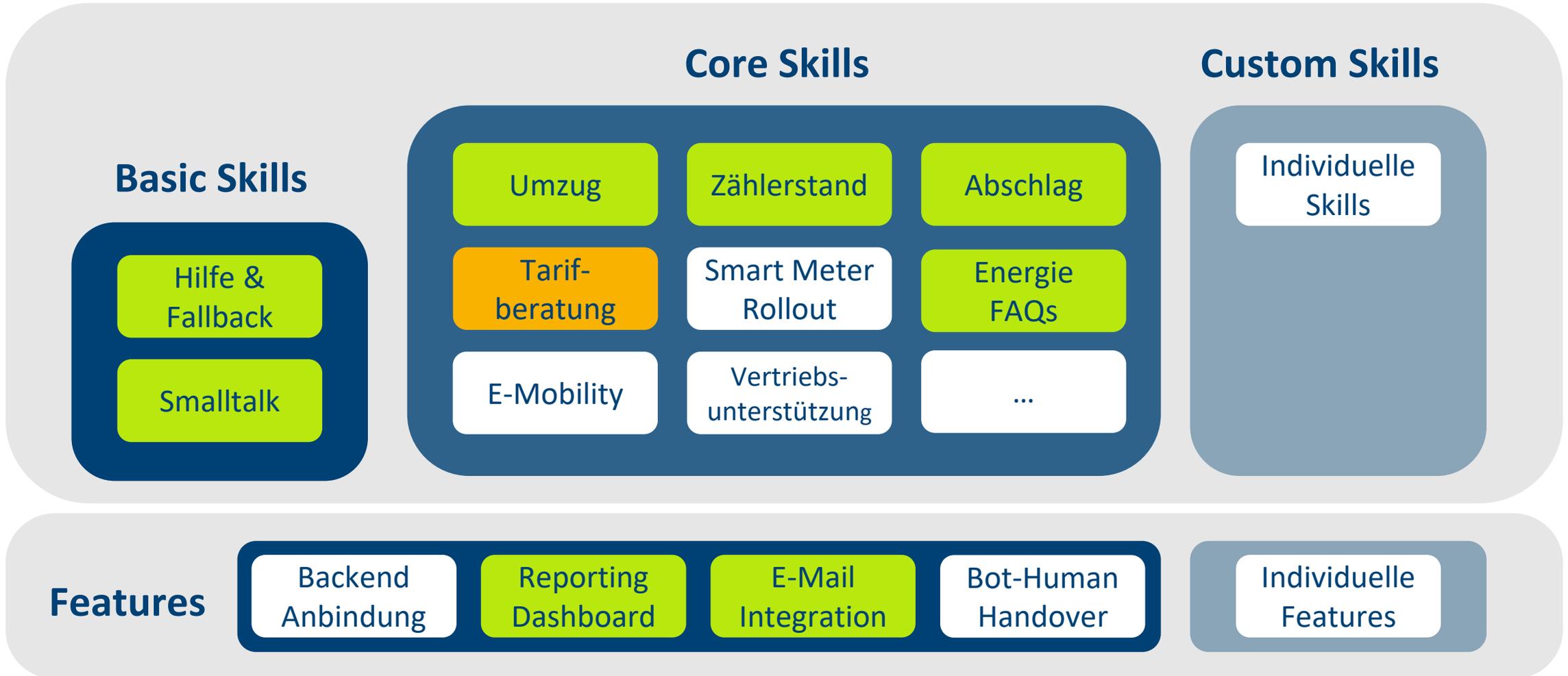
1. Was sind Chatbots?
- 2. Intelligent Service Agent (Isa)**
3. Erfahrungen aus der Praxis

„Intelligent Service Agent“ (Isa) für Energieversorger

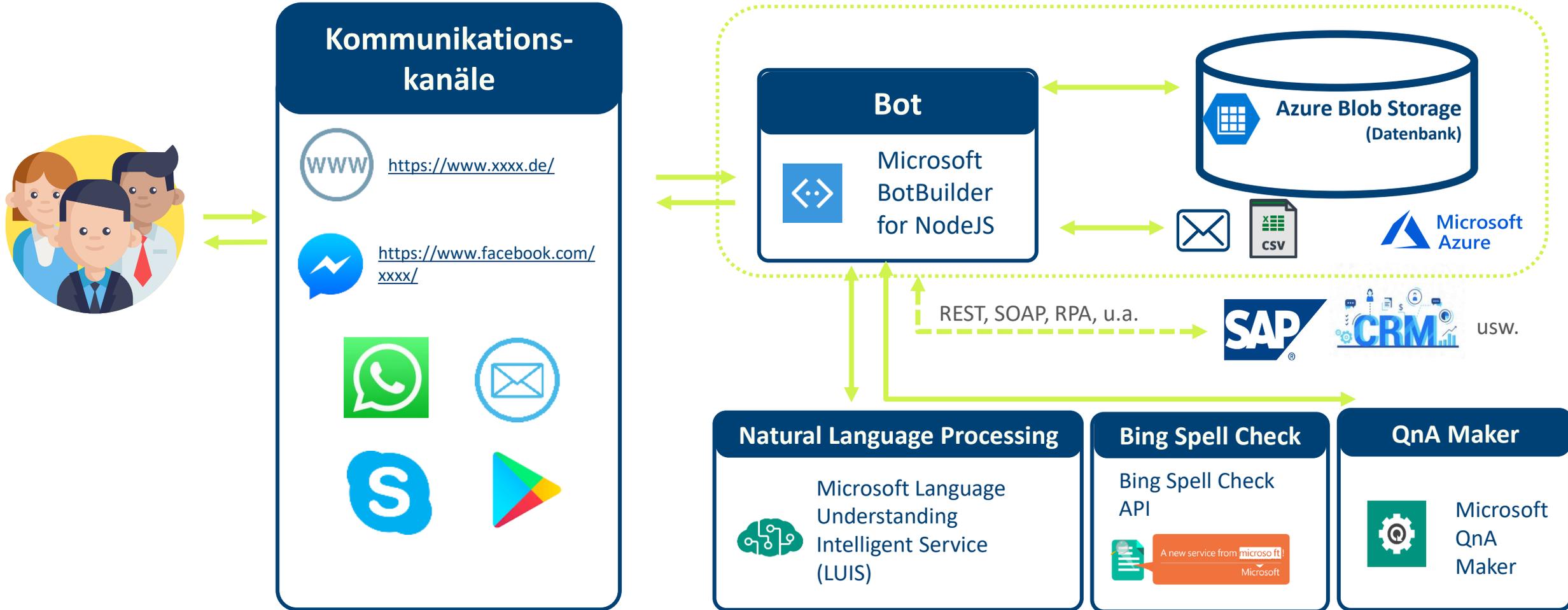
- **Chatbot für den Einsatz im Kundenservice eines Energieversorgers**
 - Programmiert und trainiert auf die Prozesse eines Energieversorgers
 - Verwendung neuester Forschungsergebnisse in der Chatbot-Gestaltung
- **Modularer Aufbau**
 - Vielfältige „Skills“ für Kundenservice-Prozesse eines EVUs
 - Flexible und schnelle Anpassung an die Kundenanforderungen durch Customizing
 - Kanalunabhängig (Website, Facebook, ...)
- **Basierend auf State-of-the-Art Technologie**
 - Verwendung der führenden Microsoft Plattform
 - Selbstlernendes Sprachverständnis durch Machine Learning
 - Skalierbarer und Datenschutzkonformer Cloud-Betrieb als SaaS



Übersicht Skills und Features



Architektur



Skill „Zählerstandserfassung“

Ich möchte gerne meinen aktuellen Zählerstand Ihnen mitteilen!

[MR_tellMeterReading]

Wo finde ich meinen Stromzähler?

[MR_meterNumberLocation]

Mein Zähler ist kaputt! Was muss ich tun?

[MR_brokenMeter]

Wie lese ich meinen Zählerstand richtig ab?

[MR_readingInstruction]

Was ist die OBIS Nummer?

[MR_OBISNumber]

Ich kann mich im Kundenportal nicht einloggen, wie kann ich mein Zählerstand übermitteln?

[MR_tellMeterReading]

Auf meiner Rechnung steht die falsche Zählernummer

[MR_wrongMeterNumber]

Ich habe keine Ablesekarte bekommen!

[MR_noReadingRequest]

Bis wann muss ich meinen Zählerstand übermitteln?

[MR_readingTime]

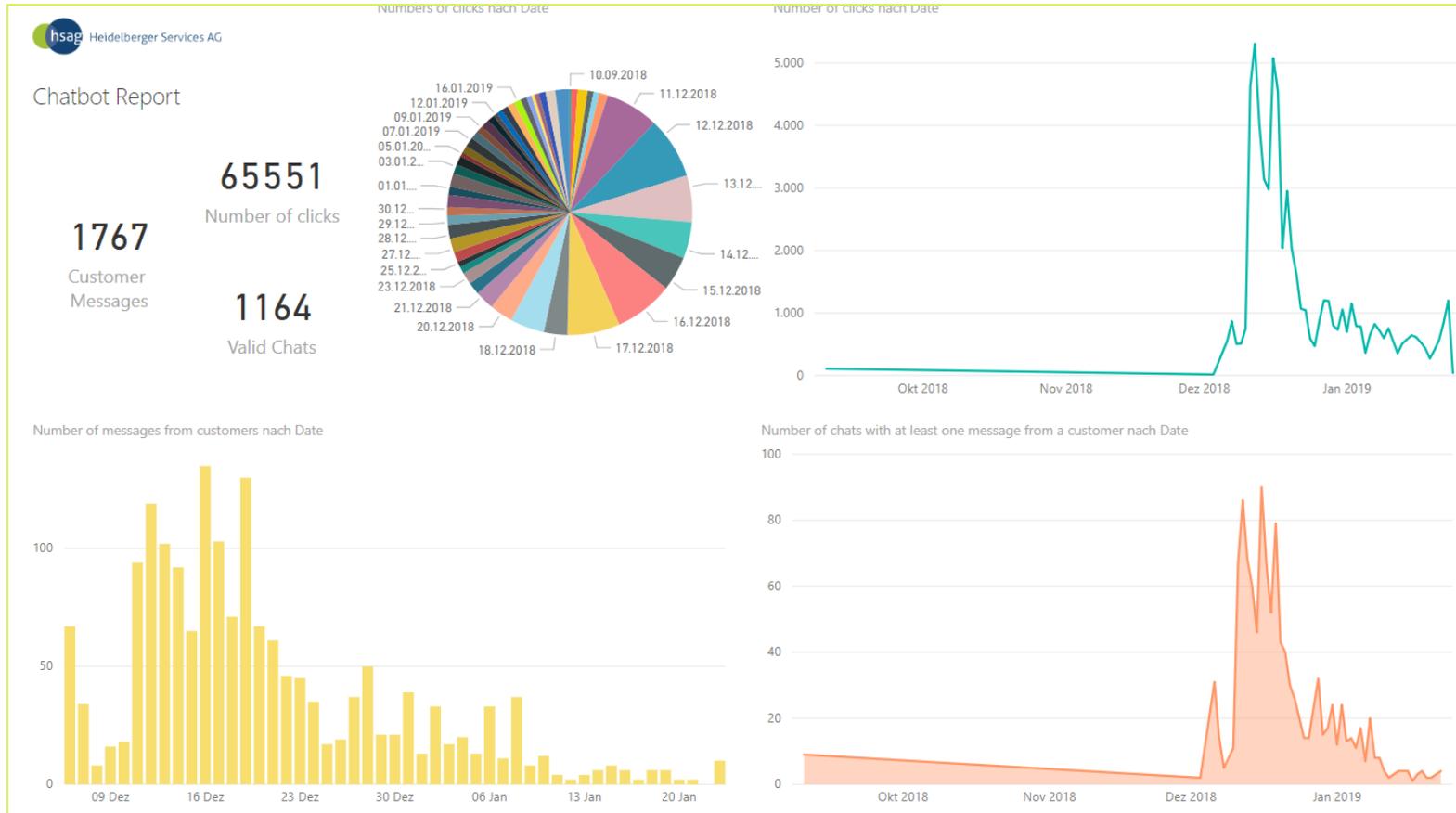
Was ist der Unterschied zwischen HT/NT Zähler?

[MR_differenceHTNT]

[...] Intenzuordnung



Chatbot Reporting Dashboard



Agenda

1. Was sind Chatbots?
2. Intelligent Service Agent (Isa)
- 3. Erfahrungen aus der Praxis**

Beispiel <https://www.stadtwerke-walldorf.de>



UNTERNEHMEN ▾

PRODUKTE ▾

NETZE ▾

SERVICE ▾

FÜR WALLDORF ▾



Eva Rieger
Sachbearbeiterin / Kundenservice

Wir leben Nachbarschaft

Das Rezept für gute Nachbarschaft?
Ist eigentlich ganz einfach ...

[> MEHR ERFAHREN](#)



SERVICE



KONTAKT



STÖRUNG

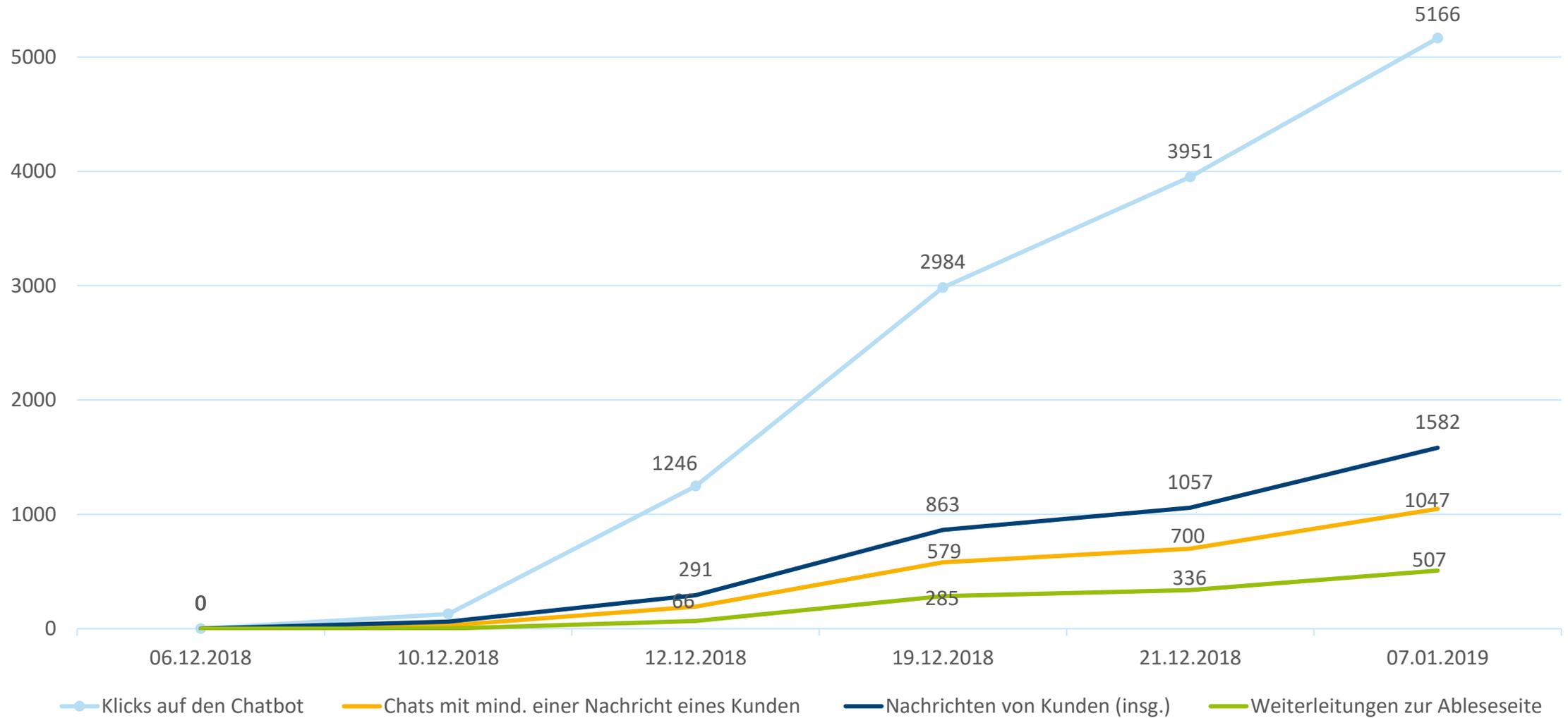


Einsatz eines Chatbots zur Unterstützung der Jahresablesung

- Kunde: Stadtwerke Bretten
- Einsatz des Chatbots zur Unterstützung der Jahresablesung in der Zeit vom 07.12. - 17.12.2018
 - (1) Beantwortung häufiger Fragen rund um den Ableseprozess
 - (2) Hinführung der Kunden zur Online-Ableseseite
- Customizing/Umsetzung innerhalb einer Woche
- Go-Live des Chatbots auf zwei Webseiten am 07.12.2018
- Ergebnisse (insgesamt, 07.12.18 – 07.01.19):

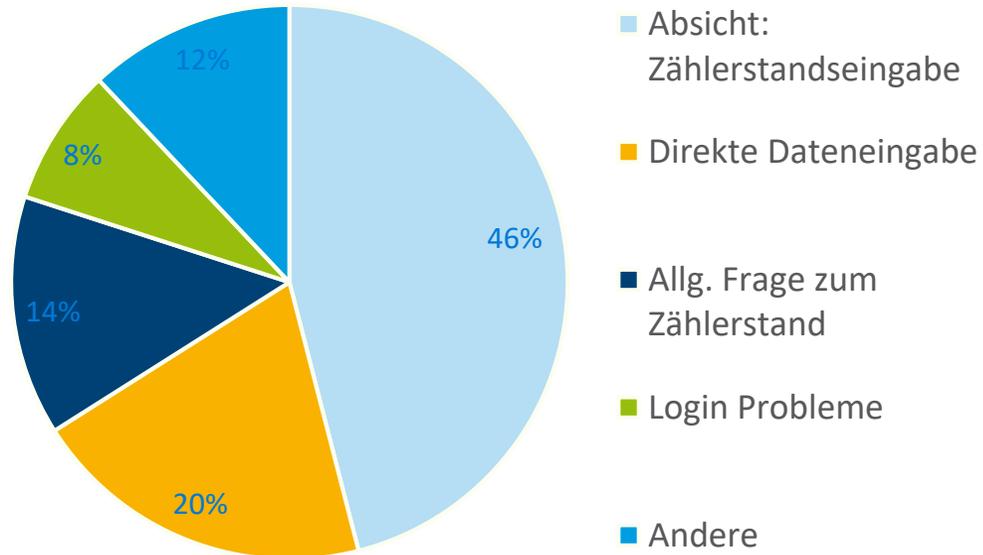


Nutzungsstatistiken

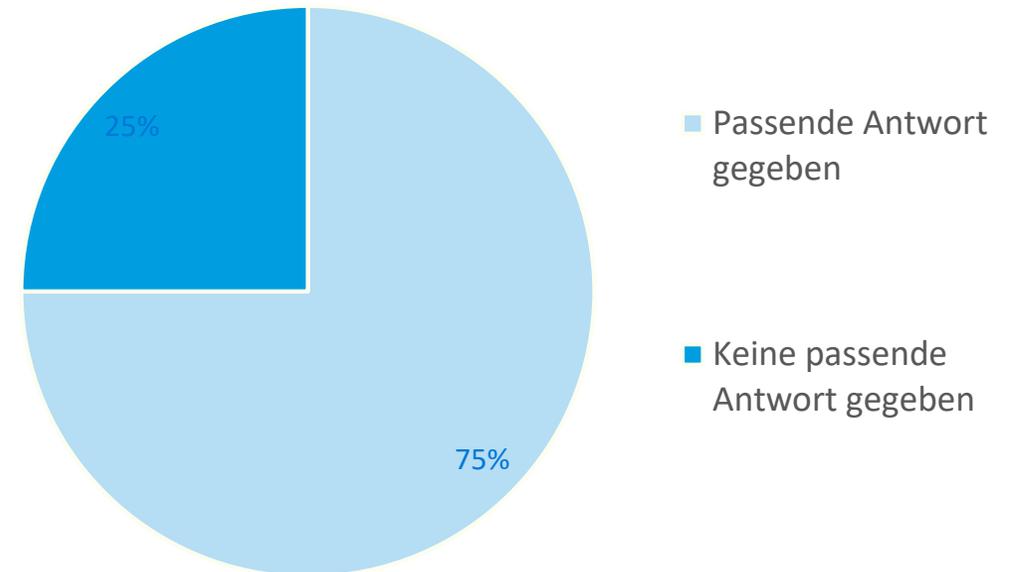


Detailanalyse der Chats (07.12 – 17.12)

Themen im Chat



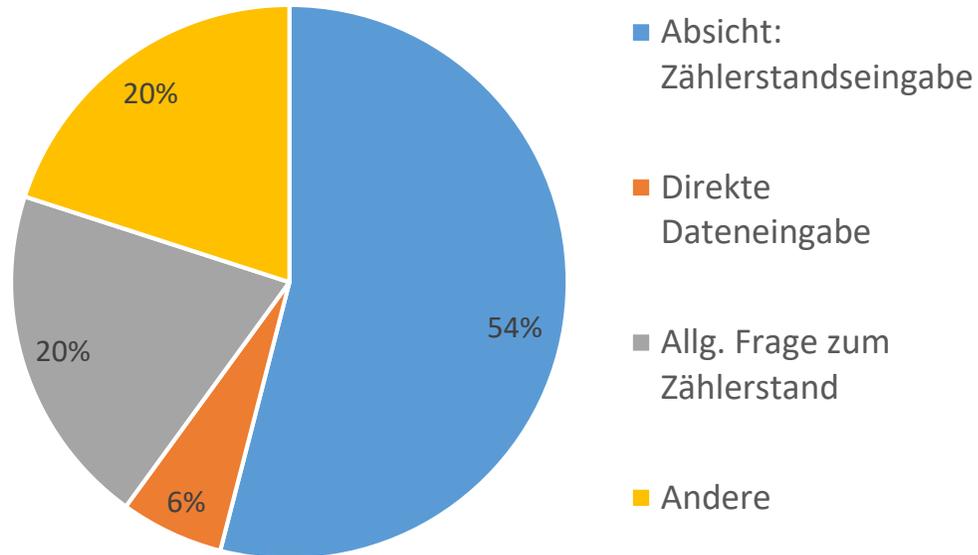
Erfolgsquote bei der Beantwortung von Fragen rund um den Ableseprozess



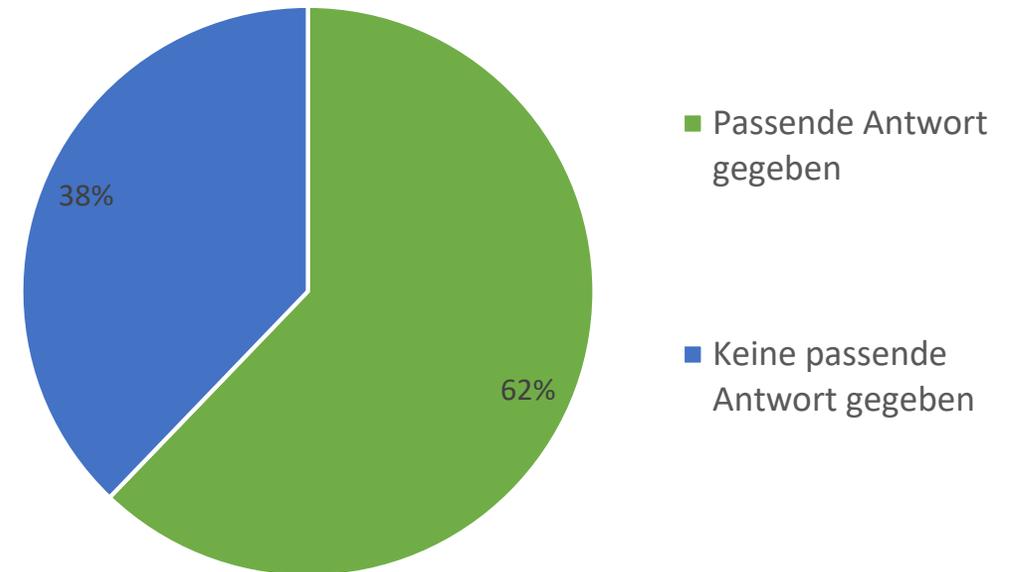
- Basierend auf einer manuellen Analyse von 10% zufällig ausgewählten Chats aus dem Zeitraum vom 07.12 – 17.12.2018
 - 10% von 1.047 Chats insgesamt = 50 Chats

Detailanalyse der Chats (18.12 – 07.01)

Themen im Chat

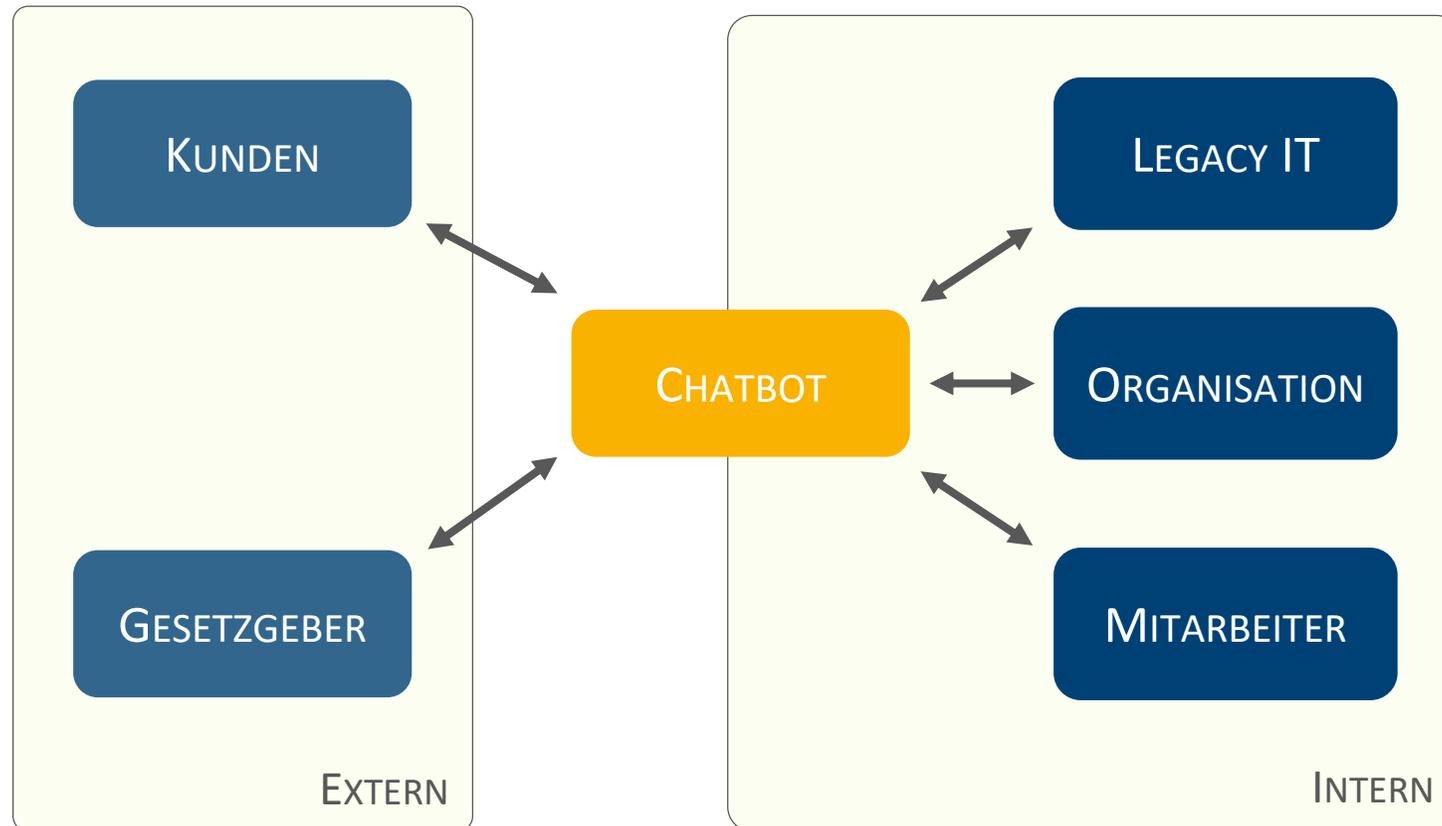


Erfolgsquote bei der Beantwortung von Fragen rund um den Ableseprozess



- Basierend auf einer manuellen Analyse von 10% zufällig ausgewählten Chats aus dem Zeitraum vom 18.12 – 07.01.2019
 - 10% von 1.047 Chats insgesamt = 50 Chats

Herausforderungen bei der Entwicklung und beim Einsatz von Chatbots



Fazit

- Chatbots sind mehr als nur Spielzeug und können – richtig eingesetzt – einen Mehrwert in der Kundenkommunikation bei Energieversorgungsunternehmen liefern
- Chatbots sind kein Selbstzweck (siehe Apps!)
- Die Herausforderungen für den erfolgreichen Einsatz eines Chatbots sind nicht nur technischer Natur

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Ihr Ansprechpartner

Senior Account Manager: Harald Jonitz, 06221/89378-733, h.jonitz@hsag.info, Walldorf

Besuchen Sie uns auf:



Blog

Adresse:

hsag**digital**
–Eine Kompetenzmarke der hsag–
Ohmstr. 2,
69190 Walldorf
T: 06221 89378-0
E: info@hsag.digital

Unsere Zertifizierungen:



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108621351