

# **W5 - Omni-Channel-Systeme Kundenkommunikation erleichtern mit KI**

**31.05.2021 – Uwe Brauner**



# Agenda

- 1 **Kurzvorstellung eins energie in sachsen**
- 2 **Kurzvorstellung Referent**
- 3 **Projektvorstellung Omni-Channel-System**
- 4 **Wie funktioniert die KI bei eins?**
- 5 **Aktueller Stand, Ausblick und nächste Schritte**

## Kurzvorstellung eins energie in sachsen / Referent

### eins

- eins energie in sachsen GmbH & Co. KG (eins)
- Energieversorger mit Sitz in Chemnitz
- mehrere Standorte, Betreiber Heizkraftwerk
- ca. 1.100 Mitarbeiter in der eins-Gruppe
- Jahresumsatz ca. 1 Milliarde Euro
- ca. 400.000 Kunden (Privat- und Geschäftskunden)
- Strom und Erdgas, Fernwärme, Internet und E-Mobilität

### Referent

- Name: Uwe Brauner
- Abschluss: Diplom-Kaufmann (FH), Studium der Betriebswirtschaftslehre
- Unternehmenszugehörigkeit: seit Januar 2014, vorher SAP-Beratung
- Tätigkeitsbereich: Stabsabteilung IT
- Rolle: Projektmanager, Schwerpunkt SAP-Integration
- aktuell: Projektmanager „Einführung des Omni-Channel-Systems“

# Das Projekt: Einführung eines Omni-Channel-Systems mit KI-Komponenten

## Hintergrund

- Einführung Omni-Channel-System 2020 um Kundeneingangskanäle zu standardisieren
  - a. telefonische Kundenanliegen (Hotlines)
  - b. schriftliche Kundenanliegen (Mail, Fax und Brief)
  - c. persönliche Kundenanliegen (Kundenzentrum)
  - d. Einführung moderne Medien (WebChat und WhatsApp)
- Ablösung Alt-Systeme

## KI-Einsatz

- KI-Einsatz im Bereich schriftlicher Kundenanliegen
- KI prüft automatisch auf Geschäftsvorfallart und dazugehörigen Kundenstammsatz
- ca. 170.000 Mails, Faxe und Briefe gehen in das System pro Jahr ein

## Warum?

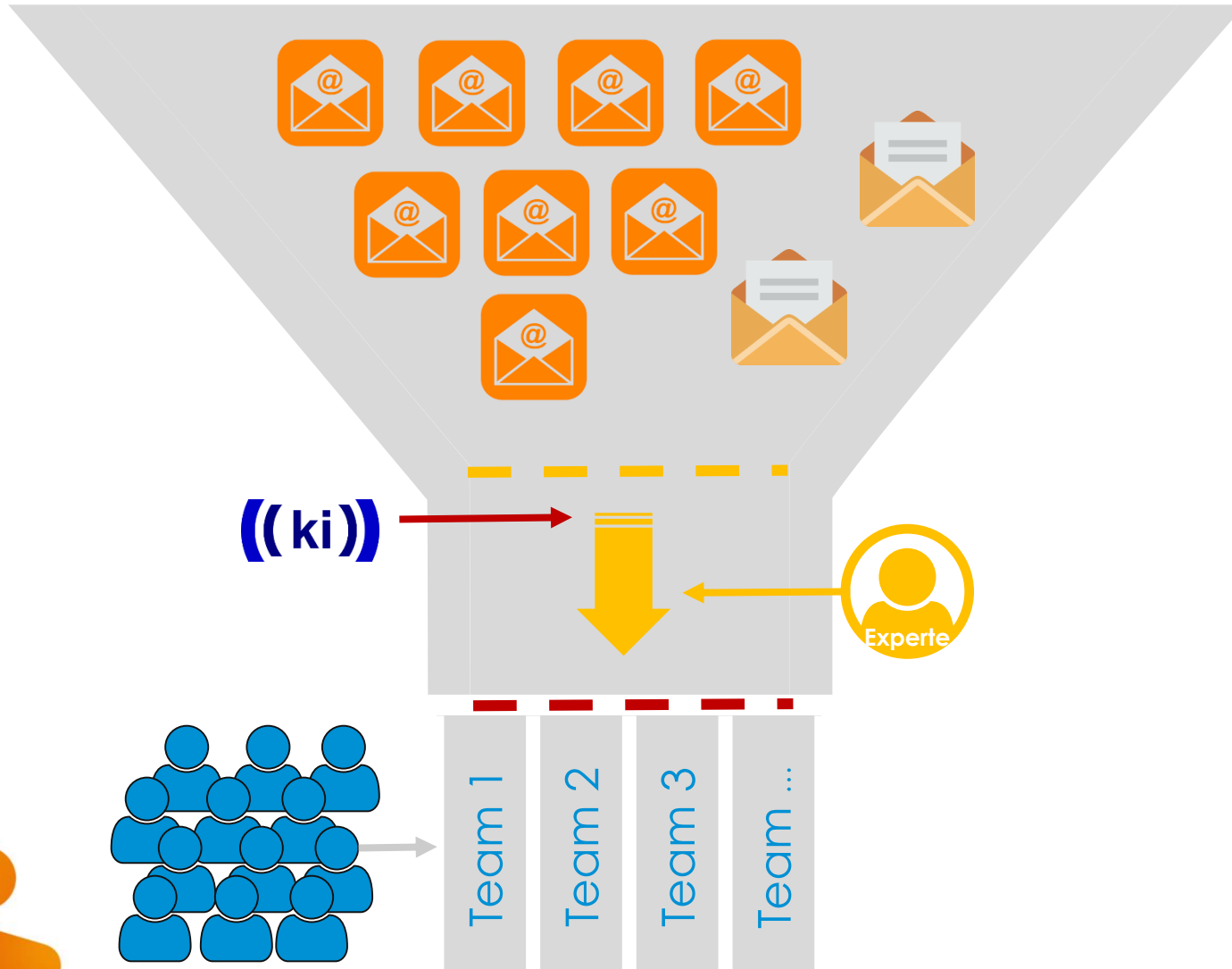
- schnelle und gezielte Weiterleitung der Kundenanliegen in spezialisierte Fachgruppen
- frühzeitige Archivierung im SAP-System




## Vergangenheit

- ausschließlich manuelle Sichtung
- ressourcenaufwändiger Prozess
- breites Überblickswissen mit hoher Verfügbarkeitsanforderung als Voraussetzung

➤ Effizienzverbesserung und Einsatz moderner Technologie als Hauptziel

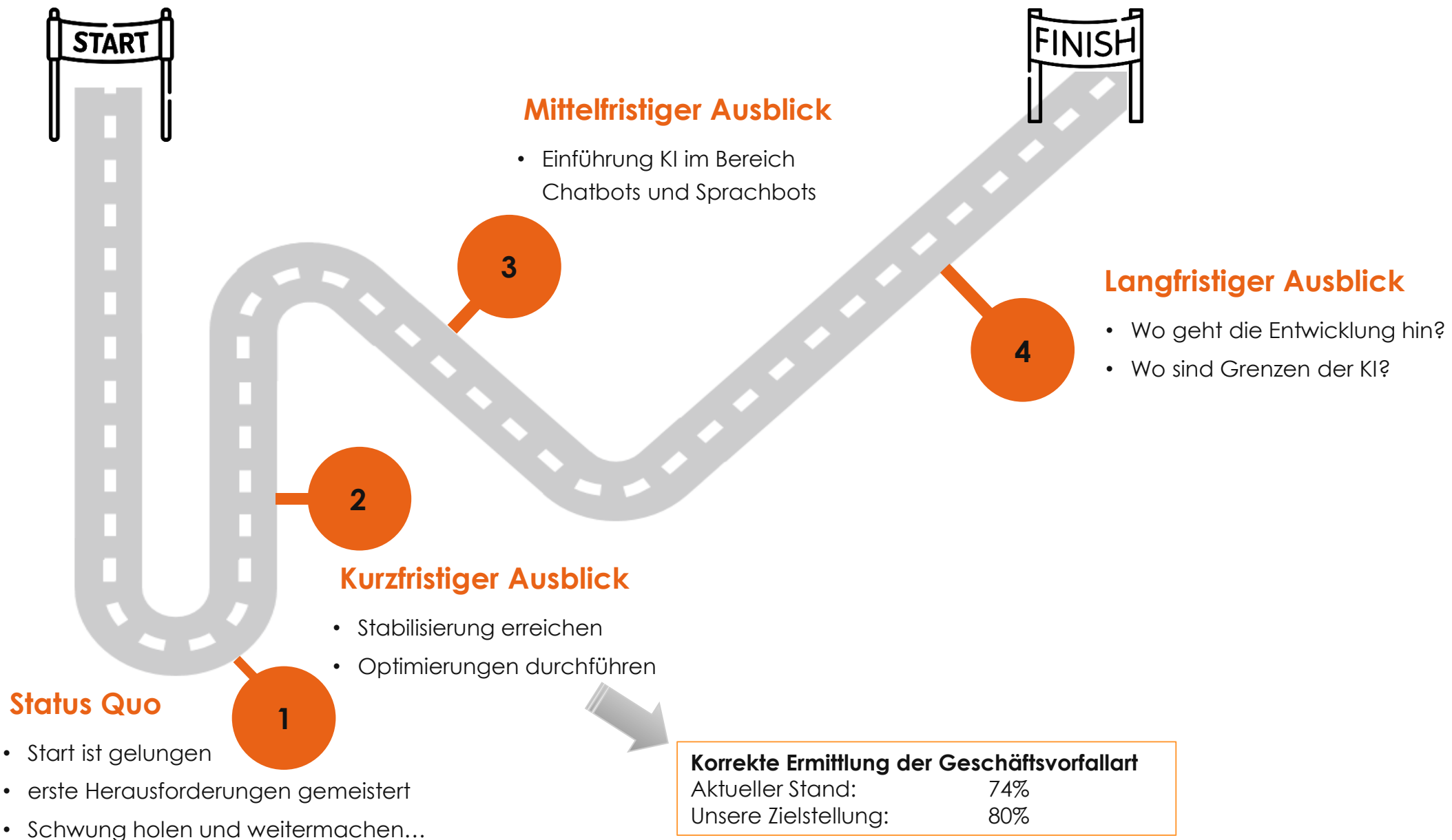
## Wie funktioniert die KI bei eins?



- Zentraler Eingang aller schriftlichen Kundenanliegen
  -  ca. 60 Mailadressen sind angebunden, Überwiegender Anteil aller Kundenanliegen (ca. 80%)
  -  Digitalisierung / Scannen postalischer Anliegen, Anteil postalischer Anteil sinkt stetig (aktuell ca. 20%)
- Anlernen KI mit Trainingsmenge im Vorab (50-100 „gute“ Beispiele pro Geschäftsvorfallart)
- regelmäßige Aktualisierung der Trainingsmenge notwendig
- durch Mustervergleich zwischen Trainingsmenge und Kundenanliegen wird Geschäftsvorfallart vorgeschlagen
- **((ki))** bei hoher Trefferquote automatische Überleitung in Fachgruppen
-  bei geringer Trefferquote Aussteuerung zur manuellen Prüfung
- Übergabe Kundenanliegen mit Originalschreiben als PDF-Dokument und extrahierten Daten im elektronischen Format
- Bearbeitung in spezialisierten Fachgruppen

- Einfache Themen: standardisierte Formulare (mit klar strukturierten Formularfeldern)
- Probleme: Handschrift und multiple Kundenanliegen (Kunde meldet in einem Schreiben Zählerstand und Adressänderung)

# Aktueller Stand, Ausblick und nächste Schritte



Haben Sie Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

