



Wilken
Software
Group

SUCCESS STORY



MVV Energie Gruppe

Branche	Versorgungswirtschaft
Thema	AIVA Voicebot
Lösungswelt	ENER:GY, GY, NTS.suite
Ziel	Smarte Unterstützung im Kundendienst, bei der Lösung von Servicefällen

KÖTHEN ENERGIE SETZT AUF KI-BASIERTE VOICEBOT

Viel mehr als nur
smarte Unterstützung
im Kundendienst:
AIVA VOICEBOT löst
70 Prozent aller Servicefälle

Köthen Energie

In Köthen für Köthen, die Region und auch ganz Deutschland. Der innovative Energieversorger mit sechzig, meist langjährigen Mitarbeitenden bedient aktuell rund 25.000 Haushalte mit Gas, Strom und Fernwärme. Köthen Energie, lokal bereits heute der bedeutendste Anbieter, strebt mit überdurchschnittlich starkem Wachstum, wettbewerbsfähigen Produkten und spannenden Projekten einer immer grüneren Zukunft entgegen.

Köthen Energie ist ein 100%iges Tochterunternehmen der MVV Energie AG, Mannheim.



Das Verwaltungsgebäude der Köthen GmbH

Weil sie auch als kleineres Unternehmen einen großartigen Kundenservice bieten will, hat die Köthen Energie GmbH den AIVA Voicebot getestet. Die skalierbare Cloud-Lösung schafft durch die Automatisierung von Routineaufgaben mehr Kapazität für die wichtige persönliche Kundenpflege und begeistert schon während des Pilots mit gewinnbringenden Erkenntnissen über das Anrufverhalten der Kunden. Der KI-Voicebot AIVA ist eine Entwicklung der Wilken Software Group, dem langjährigen Technologiepartner der Köthen Energie, und dem Wilken Tochterunternehmen, der Idesia Service GmbH.

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 Warteschleifen gelingt.

Einen wirklich guten Kundenservice zu bieten, ist anspruchsvoll. Dass ein solcher dennoch wichtig, weil erfolgswirksam ist, weiß Tobias Kretschmar, kaufmännischer Leiter bei der Köthen Energie GmbH. Es wäre, so Kretschmar, 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 sind ein recht homogene Güter. Um sich von den Mitbewerbern abzuheben, muss man den Kunden mehr als nur Energie zu einem attraktiven Preis bieten. Unser Mehrwert ist unser guter Kundenservice. Mit dem AIVA Voicebot haben wir das richtige Instrument gefunden, um darin noch besser zu werden.“

Tobias Kretschmar | Kaufmännischer
Leiter | Köthen Energie GmbH

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 – beispielsweise 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 abzarbeiten. 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.“

„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.“

Tobias Kretzschmar | kaufmännischer
Leiter | Köthen Energie GmbH

Der Voicebot AIVA ist ein KI-gestützter Sprachroboter, der telefonische Kundenanfragen 24/7 annehmen und verarbeiten kann und dabei zu 100 Prozent DSGVO-konform interagiert. 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 Kundenname 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 Pilot mit AIVA wurde von unseren Mitarbeitenden mit Neugier und Interesse aufgenommen. Wir hatten über unser Vorhaben offen und ausführlich informiert. Das schaffte allseits Vertrauen und machte klar, was wir mit AIVA erreichen wollen: Unsere bestehenden Kunden noch besser zu pflegen und wenn möglich auch neue für uns zu begeistern.“

Tobias Kretzschmar | Kaufmännischer
Leiter | Köthen Energie GmbH

„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. AIVA hat sich als ausgezeichnetes Analyseinstrument erwiesen, das uns ermöglicht, interne Prozesse zu verbessern. Wir haben den Voicebot ausgiebig getestet und sind 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



Die Unternehmenszentrale der Köthen GmbH in Köthen

können.“ Dann wird AIVA direkt mit den Anrufer*innen kommunizieren und dabei auch schon das in der vorausgegangenen ‘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 Anrufer*innen 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.

„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 Anrufer*innen kümmern, die eine persönliche Beratung benötigen.“ AIVA ist als Software as a Service (SaaS) von der ersten Stunde an einsatzbereit. Sie bedarf keiner Vorinvestition, weder zusätzliche IT vor Ort noch Anpassungen der bestehenden Telefoninfrastruktur.

„Hinter AIVA stehen auf die Versorgungswirtschaft spezialisierte Entwickler. Mit unserem Voicebot haben die Kunden eine auf die Branche und ihr Unternehmen maßgeschneiderte Automatisierungslösung in der Hand und uns als Partner zur Unterstützung in allen Belangen an ihrer Seite.“

Max Schiessler | Geschäftsführer |
Idesia Service GmbH

Da Köthen Energie ihre Abrechnungs- und Kundenprozesse bereits mit dem auf Energieversorgungsunternehmen fokussierten Technologiepartner Wilken Software Group abwickelt, ist die Synchronisation mit AIVA ein Kinderspiel: Eine gemeinsame Schnittstelle stellt auch für komplexe Geschäftsprozesse die Datenlage in AIVA bereit. Dieses reicht beispielsweise von der automatisierten Plausibilitätsprüfung kundenseitiger Angaben bis hin zur Push-Nachricht an die intern richtige Stelle, wenn betrügerische, das Unternehmen gefährdende Sachverhalte gemeldet werden.

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



„Ich kann es kaum erwarten, AIVA im ‘Vollbetrieb’ zu erleben. Dann können wir unseren Kunden noch eindrücklicher beweisen, dass wir heute wie auch zukünftig ein innovativer, attraktiver und in jeder Hinsicht effizienter Versorger sind.“

Tobias Kretschmar | Kaufmännischer
Leiter | Köthen Energie GmbH

Tobias Kretschmar, kaufmännischer Leiter
der Köthen Energie GmbH