



Intelligent CX-Roadshow for Utilities

Innovation erleben – Neue Impulse für begeisternde und konsistente Kundenerlebnisse gewinnen!



SHOWCASE BESCHWERDEMANAGEMENT & TICKETSYSTEM

CHATBOT-INTEGRATION IN DIE SAP SERVICE CLOUD V2



HERZLICH WILLKOMMEN



JONAH JÄGER
CONSULTANT CX



LUDWIG ECKMANN
KEY ACCOUNT MANAGER VERTRIEB



TIM KOCH
ACCOUNT MANAGER

DSC Unternehmensberatung
und Software GmbH

✉ jonah.jaeger@dsc-gmbh.com

☎ +49 152 0769 1470

hsag Heidelberger Services AG

✉ l.eckmann@hsag.info

☎ +49 162 271 31 34

hsag Heidelberger Services AG

✉ t.koch@hsag.info

☎ +49 173 4 063 115

CUSTOMER JOURNEY NEU GEDACHT

Automatisierung am Beispiel einer Customer Journey mit hsag Chatbot Isa, DSC Kundenportal, Service Cloud V2 und SAP S/4HANA



- ✓ SAP Service Partner & SAP Build Partner
- ✓ Authorization SAP Service-Partner für SAP Business Technology Plattform (SAP BTP)



1

DSC-Kundenportal
(Rechnungsdownload)

DSC Kundenportal

Login

E-Mail-Adresse / Benutzername

Kennwort

Einloggen

[Onlinezugang vergessen](#)

Registrierung

Sie sind noch nicht in unserem Kundenportal registriert? Melden Sie sich gleich an.

[Jetzt registrieren als Bestandskunde](#)

[Tarifrechner / Jetzt registrieren als Neukunde](#)

Online-Services

Sie haben rund um die Uhr Zugriff auf Ihre Kundendaten und können damit zahlreiche Dienste nutzen, wie beispielsweise

- Einzug melden / Umzug mitteilen
- Kontakt- und Adressdaten ändern
- Zählerstände übermitteln [Hier geht's direkt zur Zählerstandserfassung.](#)
- Zählerstände übermitteln (Prozess) [Hier geht's direkt zur Zählerstandserfassung.](#)
- Verbrauchsdaten anzeigen
- Abschlagsplan anpassen
- Rechnungen ansehen und herunterladen
- Mit dem Kundencenter Kontakt aufnehmen

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a



DSC-Kundenportal (Rechnungsdownload)



2

hsag Chatbot (Landingpage)

- PDF exportieren
- PDF bearbeiten
- PDF erstellen
- Dateien zu führen
- Seiten verwalten
- KI-Assistent
- Generative Zusammenfassu...
- E-Signaturen anfordern
- Scan & OCR
- PDF-Datei schützen
- PDF-Datei schwärzen
- PDF komprimieren
- Formular vorbereiten
- Mehr anzeigen



Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Kundenbüro
 Max-Plank-Strasse 8
 89190 Walldorf

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 8.00 - 16.00 Uhr

Ihre Rechnungsdaten (bitte bei Rückfragen angeben):
 Belegnummer: 30000000189
 Ihre Kundennummer: 10000582
 Datum: 30.09.2024
 Ihr Sachbearbeiter: , Telefon:

TESTDRUCK

Abrechnung für den Zeitraum: 01.01.2024 – 30.09.2024

Verbrauchsermittlung
 Vertrag:

AB	BIED	QWERT	ESKONSTAND	ESKONSTAND	WERT	WERT
01.01.2023	30.11.2023	70000002	0,0	1.000,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0	0,00

Betragsermittlung


Z_GP Bereitstellungspreis	91,67
A R B E I T S P R E I S	
1300,0 KWH * 0,1506 EUR/KWH =	195,78
Z_18AV Arbeitspreis	0,65
Z_19NE Arbeitspreis	3,97
Z_EEG Arbeitspreis	87,83
Z_KA Arbeitspreis	21,58
Z_KWKG Arbeitspreis	3,64
Z_NN Arbeitspreis	102,83
Z_OFF Arbeitspreis	5,41
Z_SST Arbeitspreis	26,65
zuglich Mehrwertsteuer 19,000%	102,60
Zwischensumme:	642,61
Summe:	642,61


Bitte zahlen Sie die Rechnung bis zum 30.09.2024 mit dem anhängenden

Bei Fragen und Anliegen zur Rechnung, wenden Sie sich gerne an unser Chatbot



Strom
Wasser
Gas
Photovoltaik
Standorte
Unser Auftrag






Strom

Entfesseln Sie die Kraft der Innovation mit unserer fortschrittlichen Stromerzeugungstechnologie. Wir gestalten die Zukunft der Energie durch effiziente, zuverlässige und saubere Elektrizität.

[Mehr erfahren](#)



Wasser


Erlieben Sie die beeindruckende Energie des Wassers mit unseren innovativen Wasserkräfte-Lösungen. Nachhaltige Wasserkraft treibt unseren Einsatz für umweltfreundliche Energie voran.

Hallo, ich bin Isa, die digitale Assistentin der Rhein Neckar Energie 🤖 Ich beantworte Ihnen gerne Fragen rund um das Thema **Energie**.

[Öffne das Kundenportal](#)

[Starte Abschlagsänderung](#)

[Starte Zählerstandfassung](#)



hsag Chatbot (Landingspage)



3

hsag Chatbot
(Beschwerde)



Strom

Entfesseln Sie die Kraft der Innovation mit unserer fortschrittlichen Stromerzeugungstechnologie. Wir gestalten die Zukunft der Energie durch effiziente, zuverlässige und saubere Elektrizität.

[Mehr erfahren](#)

Wasser



Hallo, ich bin Isa, die digitale Assistentin der Rhein Neckar Energie 😊 Ich beantworte Ihnen gerne Fragen rund um das Thema **Energie**.

[Öffne das Kundenportal](#)

[Starte Abschlagsänderung](#)

[Starte Zählerstanderfassung](#)



hsag Chatbot (Beschwerde)



4

DSC Service Cloud V2 (Ticketerstellung & Prüfung)

Alle Fälle ▾ Fallart ▾ Priorität ▾ Status ▾ Gemeldet am ▾ Geändert am ▾ Quelle ▾ [Filter] [Refresh] [Grid] [Print]

Fälle (120) [Suchen] [+] [Edit] [Refresh] [Grid] [Aktionen ▾]

<input type="checkbox"/> Ungelesen	Anzeigenummer	Betreff	Status	Fallart	Priorität	Privatkunde	Kunde	Ansprec	Aktionen
<input type="checkbox"/>	270	Rechnungskorrektur	Offen	Kundenservice Chatbot	NORMAL	MM Maria Müller	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	275	Preis Anpassung	Offen	Kundenservice Chatbot	NORMAL	AW Amy Wineho...	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	274	Umzug	In Bearbeitung	Kundenservice Chatbot	NORMAL	AD Alex Demo	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	276	Zählerstandskorrektur	Offen	Kundenservice Chatbot	NORMAL	AS Anna Schulz	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	269	Aufforderung Zählerstand...	Offen	Kundenservice Chatbot	NORMAL	MM Maria Müller	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	271	Kündigung	Offen	Kundenservice Anfrage	NORMAL	AM Angela Merkel	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	266	System Demo zieht um	Abgeschlossen	Test_Umzug	DRINGEND	—	KS Kunde Syste...	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	263	Vertragswechsel	Offen	Kundenservice Brief	NORMAL	HH Hans Hauber	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	262	Anfrage Wohnortwechsel	Offen	Kundenservice Brief	NORMAL	DD Daniel Demo	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	254	Kündigung	Offen	Kundenservice Brief	NORMAL	HD Harri Demo	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	253	Vertragswechsel	Offen	Kundenservice Anfrage	NORMAL	FS Falke Schmidt	—	—	[Icon]
<input type="checkbox"/>	257	Preis Anpassung	Kundenaktion	Kundenservice Anfrage	NORMAL	DD Daniel Demo	—	—	[Icon]

1 - 30 wird angezeigt [1] [2] [3] [4] [Next]

DSC Service Cloud V2 (Ticketerstellung & Prüfung)




5

DSC SAP S/4HANA

(Bearbeitung Rechnungskorrektur)

Buchungsparameter

Stornodatum: 

Abstimmenschlüssel: *

Belegart: SA

Stornierungsgrund:

Selektionsparameter

Druckbelegnummer:

Stornoparameter

Abschlagsplan erhalten:

DSC SAP S/4HANA (Bearbeitung Rechnungskorrektur)



6

DSC Service Cloud V2 (Ticketbearbeitung)

Suchen

Startseite Fülle

Fall | 270
Rechnungskorrektur

Kundeninformation * 2 Lösungsfindung 3 Fall Lösung *

Artikel suchen (i) Schritt 1 von 3 (a)
Look if there are any troubleshooting articles available in knowledge base section with the key words of issue description.
Schritt auf "Erledigt" setzen

Zeitleiste Allgemein Zugehörige Entitäten Änderungen + Anlegen

Zusammenfassung

Verknüpfte Aufgaben (1) + ^

Rechnungskorrektur NORMAL (a)
In Bearbeitung • 3 Tag(e) überfällig

Beschreibung

Anfrage:
„Meine Rechnung ist zu hoch und muss korrigiert werden.“

Anmerkung:
„Mein Verbrauch scheint nicht zu stimmen. Der aktuelle Zählerstand ist 1000kwh.“

Notizen

Wissensdatenbank Ähnliche Fälle

Rechnungskorrektur

Wissensdatenbankartikel nicht verfügbar
Knowledge base provider is not responding. Try again later.

Kundenservice Chatbot
Fallart

Maria Müller 25.10.2024, 15:38:23
Privatkunde Geändert am

Offen Status Normal Priorität

Kategorie

Service-Level

Falldetails

Kanalname	Privatkunde
Chatbot Anfragen	Maria Müller
Zugeordnet zu	Hauptfall
Jonah Jäger	Ja
Gemeldet von	Quelle
Maria Müller	Chatbot

DSC Service Cloud V2 (Ticketbearbeitung)



7

DSC / hsag
(neue Rechnung)

- PDF exportieren
 - PDF bearbeiten
 - PDF erstellen
 - Dateien zus. führen
 - Seiten verwalten
 - KI-Assistent
 - Generative Zusammenfassu...
 - E-Signaturen anfordern
 - Scan & OCR
 - PDF-Datei schützen
 - PDF-Datei schwärzen
 - PDF komprimieren
 - Formular vorbereiten
- Mehr anzeigen



024 Hsag AB, Postfach 1000, 69198 Walldorf

Frau
 Maria Müller
 Schriesheim
 Carl-Benz-Str. 16
 69198 Schriesheim
 Deutschland

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an
 unser Kundenbüro
 Max-Plank-Strasse 8
 89190 Walldorf

Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 8.00 -
 16.00 Uhr

Ihre Rechnungsdaten (bitte bei
 Rückfragen angeben):
 Belegnummer: 300000000196
 Ihre Kundennummer: 10000582
 Datum: 24.10.2024
 Ihr Sachbearbeiter: , Telefon:

TESTDRUCK

Abrechnung für den Zeitraum: 01.01.2024 – 30.09.2024

Verbrauchsermittlung
Vertrag:

AB	RI20	GeZl	Stkbestand	Stkbestand	Abwr. Menge
		akt	akt	akt	akt
01.01.2023	30.11.2023	70000002	0,0	1.000,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh
01.01.2023	30.11.2023		0,0	0,0	1000,0 kWh

Bei Fragen und Anliegen zur Rechnung wenden sie sich an uns gerne über unser Kundenportal:



Betragsermittlung

Z_GP Bereitstellungspreis	91,67
A R B E I T S P R E I S	
1000,0 KWH * 0,1506 EUR/KWH =	150,60
Z_18AV Arbeitspreis	0,50
Z_19NE Arbeitspreis	3,05
Z_EEG Arbeitspreis	67,56
Z_KA Arbeitspreis	16,60
Z_KWKG Arbeitspreis	2,80
Z_NN Arbeitspreis	79,10
Z_OFF Arbeitspreis	4,16
Z_SST Arbeitspreis	20,50
zuzüglich Mehrwertsteuer 19,000%	82,94

Zwischensumme: **519,48**

Summe: **519,48**
 Bitte zahlen Sie die Rechnung bis zum 07.11.2024 mit dem anhängenden

PDF-Formulare und -Vereinbarungen
 konvertieren, bearbeiten und e-signieren

[Gratis 7-Tage-Testversion](#)

DSC / hsag (neue Rechnung)



8

hsag Chatbot
(Zufriedenheitsumfrage)



Strom

Entfesseln Sie die Kraft der Innovation mit unserer fortschrittlichen Stromerzeugungstechnologie. Wir gestalten die Zukunft der Energie durch effiziente, zuverlässige und saubere Elektrizität.

[Mehr erfahren](#)

Wasser



Hallo, ich bin Isa, die digitale Assistentin der Rhein Neckar Energie 😊 Ich beantworte Ihnen gerne Fragen rund um das Thema **Energie**.

[Öffne das Kundenportal](#)

[Starte Abschlagsänderung](#)

[Starte Zählerstanderfassung](#)



hsag Chatbot (Kundenzufriedenheitsumfrage)



CUSTOMER JOURNEY NEU GEDACHT

Konkrete Mehrwerte für Ihren Kundenservice durch die automatisierte Customer Journey



**1. Omnichannel-
kommunikation**



**3. Self-Service –
Verbesserte Reaktions-
zeit und Kunden-
zufriedenheit**



**5. Echtzeitkommunikation
mit Ihrem SAP-
Abrechnungssystem**



**7. Höhere Geschwindigkeit
und Servicequalität
durch den Chatbot**



**2. 24/7 automatisierte
Ticketerstellung**



**4. Verbesserte
Datenqualität und
Dokumentation**



**6. Reduzierte
Belastung des
Kundensupports ->
zufriedenere Mitarbeiter**



**8. Kundenzufrieden-
heitsbefragung /
Auswertungs-
möglichkeiten und
Optimierungspotenziale
identifizieren**

- ✓ SAP Service Partner & SAP Build Partner
- ✓ Authorization SAP Service-Partner für SAP Business Technology Plattform (SAP BTP)



ANSPRECHPARTNER



MARCUS CHRISTMANN
LEITER VERTRIEB

DSC Unternehmensberatung
und Software GmbH

✉ marcus.christmann@dsc-gmbh.com

☎ +49 160 7425 060



LUDWIG ECKMANN
KEY ACCOUNT MANAGER VERTRIEB

hsag Heidelberger Services AG

✉ l.eckmann@hsag.info

☎ +49 162 271 31 34

A wide-angle photograph of a paved road curving to the right under a dramatic sunset sky. The sun is low on the horizon, casting a golden glow over the clouds. In the distance, a range of mountains is visible, with several wind turbines scattered across the landscape. The road has white lane markings and a concrete curb with yellow and black safety stripes on the right side.

Vielen Dank!



DSC-COPYRIGHT UND DISCLAIMER

Verantwortlich für den Inhalt nach §55Abs.2RStV

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Ingo Sundermann
Carl-Benz-Str. 16 a | 69198 Schriesheim

Die hier enthaltenen Angaben wurden sorgfältig recherchiert und geprüft. Sie unterliegen einer ständigen Kontrolle und werden laufend aktualisiert. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der enthaltenen Informationen wird keine Garantie oder Haftung von DSC übernommen.

Angaben in dieser Publikation, die sich auf bevorstehende Planungen, Ereignisse oder Ergebnisse beziehen, sind zukunftsgerichtet, ebenso Aussagen, die Worte wie "glaubt", "erwartet", "plant", "ahnt" oder ähnliche beinhalten. Diese Aussagen sind mit Risiken und Ungewissheiten verbunden und basieren auf gegenwärtigen Erwartungen. Die tatsächlichen Ergebnisse können daher wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen geäußerten Erwartungen abweichen.

Hinweis zur Rechtsberatung

Die DSC GmbH hat keine Erlaubnis nach § 1 Rechtsberatungsgesetz. Die in diesem Dokument bereitgestellten Inhalte dienen deshalb ausschließlich Ihrer Information und stellen keine Rechtsberatung dar.

Copyright © DSC GmbH – alle Rechte vorbehalten

An den in unseren Unterlagen veröffentlichten Texten, Logos, Bildern, Grafiken, Ton-, Video- und Animationsdateien behalten wir uns alle Rechte ausdrücklich vor. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder Teilen daraus, sind zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung der DSC Unternehmensberatung und Software GmbH nicht gestattet.

SAP® und alle genannten SAP-Produkte und -Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Eigentum der SAP SE in Deutschland und vielen anderen Ländern. Weitere genannte Marken, Warenzeichen und registrierte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Bildnachweise: Asphalt Autobahn und Küste mit Berg-Naturlandschaft bei Sonnenuntergang. Hochwinkelansicht (#2394473621): © ABCDstock – shutterstock.com; Junge Frau, die Rechnungen auf Laptop bezahlt und auf Sofa sitzt (# 421781575): © baranq – shutterstock.com; Nahaufnahme von Händen von Frauen mit App (#599713526): © ImYanis – shutterstock.com; Geschäftsmann, der Computer für Entwicklung und Analyse verwendet Data Technology Management System (#2489574595): © Smile Studio AP – shutterstock.com; Verwendung des System-AI-Chatbot in Computer- oder mobilen Anwendungen zur Verwendung von Chatboten (#2129414402): © Deemerwha studio – shutterstock.com; DMS-Dokumentenverwaltungssystem (#2261354073): © TippaPatt – shutterstock.com; Omni channel technology of online retail business (#1564080886): © Summit Art Creations – shutterstock.com; Hände, die die globale Netzwerkverbindung berühren, Omni Channel (#393368821): © PopTika – shutterstock.com; Business-Entwickler verwenden Kanban Board Framework auf Laptop-Computern (#2280714137): © TippaPatt – shutterstock.com; Digitaler Vertrag, der die Arbeits- und Grafikbedingungen beschreibt (#2202502023): © Miha Creative – shutterstock.com; Personalbestand, Kundenbetreuung, Mitarbeiterbetreuung (#423521434): © Jirsak – shutterstock.com; Icons: flaticon.com