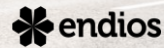


DSC & Partner



Intelligent CX-Roadshow for Utilities

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



hsag KI-PLATTFORM

AGENDA

hsag KI-Plattform

- 1 Vorstellung hsag
 - 2 Herausforderung Service-Prozesse
 - 3 hsag Chatbot "Isa"
 - 4 Entwicklung der Künstlichen Intelligenz
- 
- The background of the slide features a scenic landscape at sunset. A paved road curves from the bottom right towards the center, with a concrete curb and a yellow and black striped safety strip. In the distance, a range of mountains is visible under a sky with soft, orange and blue hues. Several wind turbines are scattered across the landscape, their silhouettes softened by the distance and lighting.

hsag KI-Plattform



1

Vorstellung hsag

Über die hsag

Alles, was Energieunternehmen benötigen –
Wertschöpfung mit der hsag

VORSTELLUNG HSAG

Über uns



> 600 Mitarbeiter



Bundesweit



Unabhängig



Systemneutral



ISO 9001 zertifiziert



ISO 14001 zertifiziert



DSGVO-konform



Aktiv in den
Verbänden



und engagiert in
Forschung und
Wissenschaft



Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



MeKIDI



hsag KI-Plattform



2

Herausforderung
Service-Prozesse

HERAUSFORDERUNG SERVICE-PROZESSE

Service-Prozesse nehmen einen erhöhten Stellenwert ein



EEG-Hochlauf



Medienberichte



Komplexe IT



Gesetzliche Vorgaben



Energiekrise



Fachkräftemangel



Erhöhung der Kundenkontaktquote



Intensivierung der Kundenkontakte



Verbreiterung des Themenspektrums

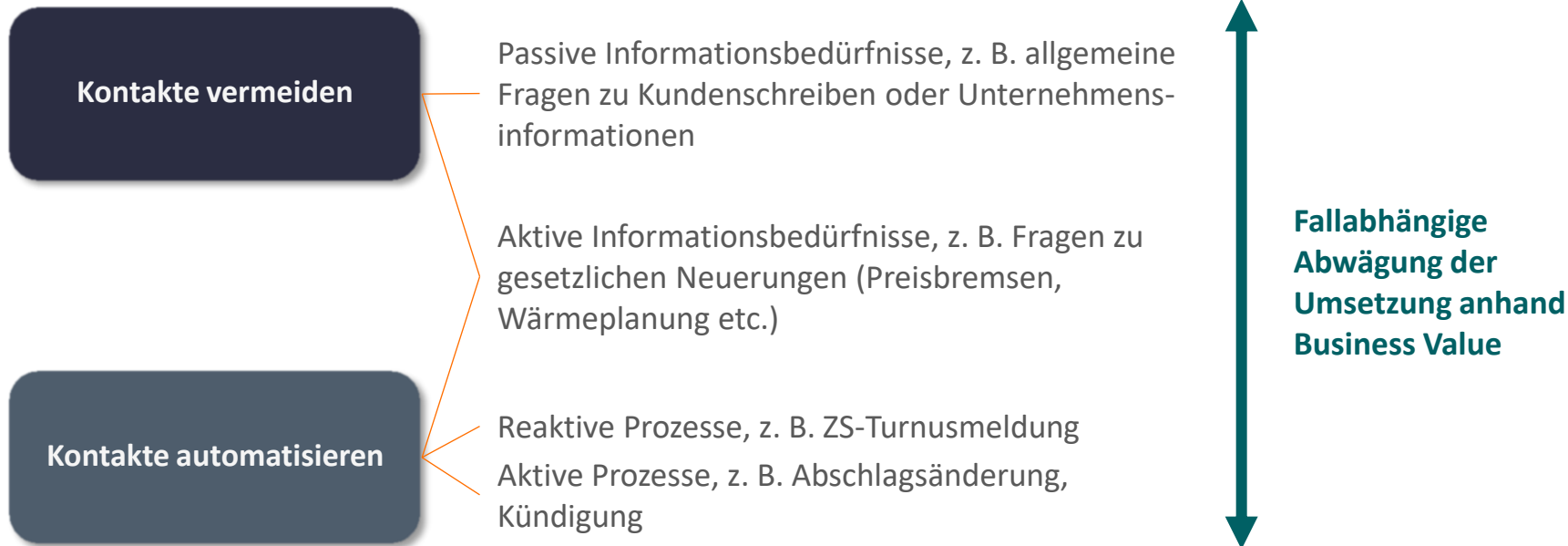


Komplexität der Prozesslandschaft



HERAUSFORDERUNG SERVICE-PROZESSE

Kostenreduktion ist durch Kontaktvermeidung oder -automatisierung möglich



hsag KI-Plattform

The background of the slide is a composite image. The left side shows a dark, blue-tinted landscape with several wind turbines scattered across a valley. The right side shows a road curving into the distance under a bright sunset sky with orange and yellow hues. A diagonal white line separates the two scenes.

3

hsag Chatbot "Isa"

Kundenservice-Automatisierung seit 2017

HSAG CHATBOT "ISA"

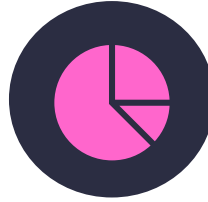
Mit dem Chatbot Isa automatisieren wir den Kundenservice seit 2017



> 7 Jahre
Erfahrung



> 50 Bots
implementiert



> 600 Anliegen

Ausgewählte Referenzen:

STADTWERKE
BOCHUM



DEW21



VONOVIA

thuga
Energie
kann mehr.

ciHiwerke
Eine Marke der Thüga Energie

SVO
Rundum
bestens
versorgt

Brillant
ENERGIE

EnBW | ODR

Netze ODR

SWT

...viel mehr als Energie!
Stadtwerke
Langen

HSAG CHATBOT "ISA"

Fachliche Kompetenzen

Lieferantenseite

Vertrieb

Zählerstand

Umzug

NEU

ÖPNV

Abschlag/Abrechnung

NEU

Elektromobilität

Netzseite

EEG-Einspeisung

Hausanschluss

Störung



Allgemeine Kompetenzen

Kontakt

Energie FAQ

Hilfe/Fallback

Aktuelle Informationen

EVU-Dienstleistungen

Smalltalk

Features

Backend Anbindung

E-Mail- & CSV-Integration

Chatbot Analytics

Feedback-Funktion

Javascript API

Multi-Site-Support

Multi-Kanal-Fähigkeit

Spell-Check

Export-Funktion

SaaS

HSAG CHATBOT "ISA"

KI-basiertes Sprachmodell: Synergieeffekte

Einheitliches Sprachverständnis dank KI

Ich möchte gerne meinen aktuellen Zählerstand Ihnen mitteilen!

Wann kommt meine Rechnung?

Wie kann ich Kunde bei euch werden?

Ich bin umgezogen!

Störung melden!

Eingabe

Mein Zähler ist kaputt!
Was muss ich tun?

Wo finde ich in der Stadt Ladestationen?

Kann ich die Höhe meiner Abschlagszahlung ändern?

...



Anliegen

Kundenindividuelle Antworten und Workflows

Antwort A

Weiterleitung zu
URL



Antwort B

Datenerfassung im Chatbot

Asynchrone Übermittlung per CSV



Antwort C

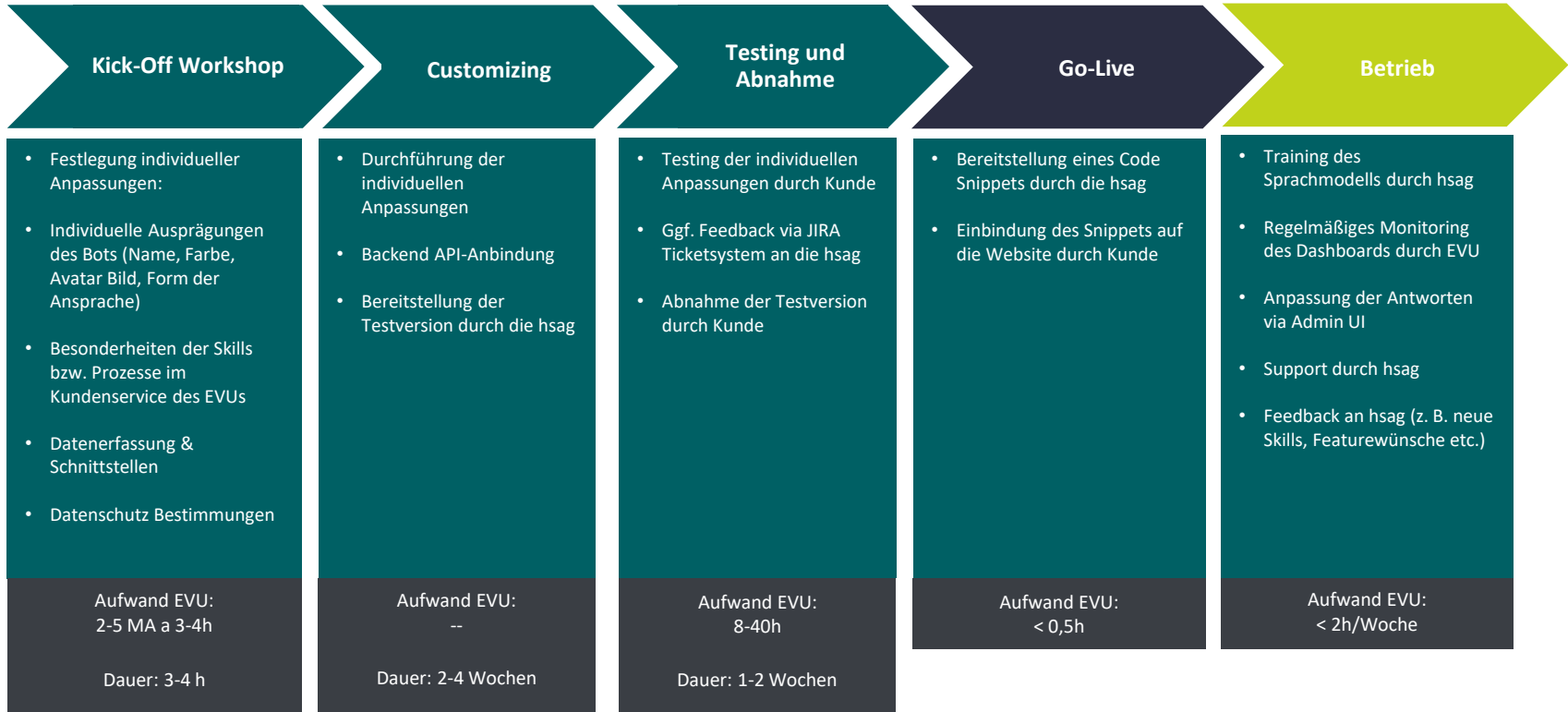
Datenerfassung im Chatbot

Backend-Anbindung via REST/SOAP



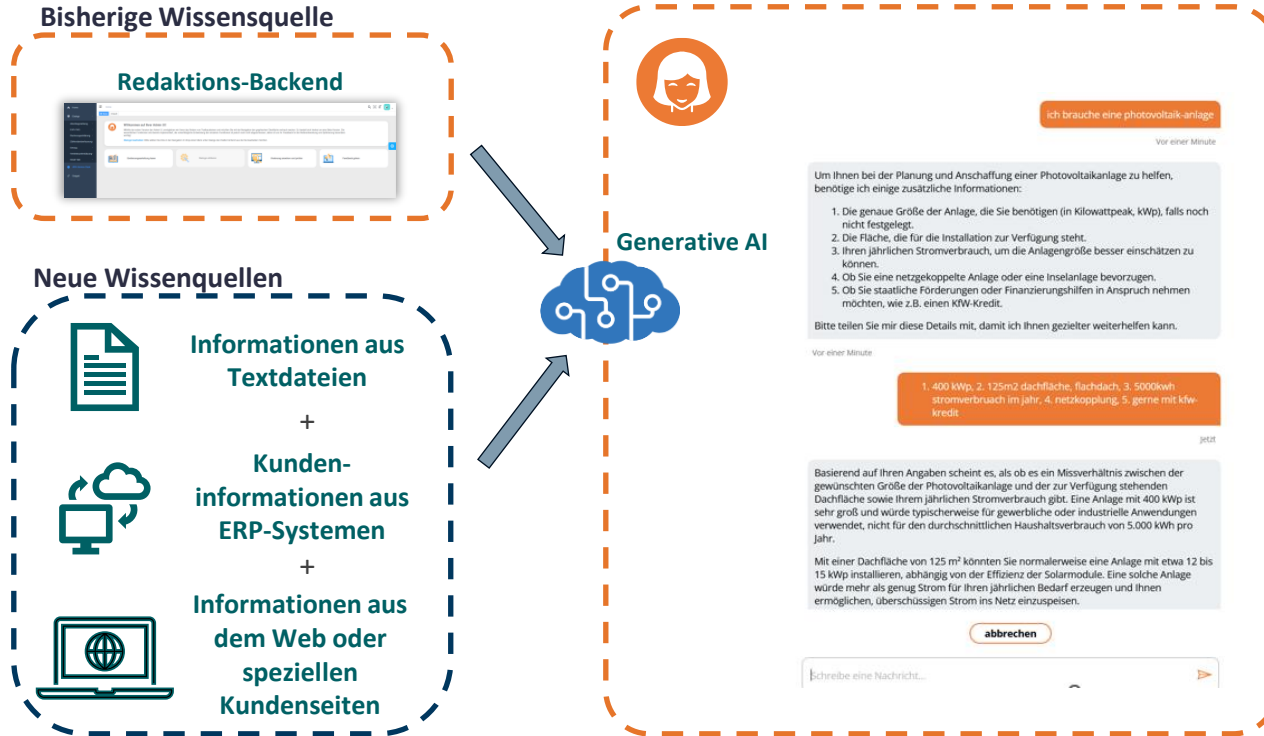
HSAG CHATBOT "ISA"

Die Einführung von Isa erfolgt innerhalb weniger Wochen



HSAG CHATBOT "ISA"

Generative KI im Chat-Kanal: Chatbot Isa nutzt verschiedene Wissensquellen für hochwertige Antworten



Erschließung neuer Wissensquellen:

- Verringerung des redaktionellen Aufwandes
- Schnellere Aktualisierung von Informationen
- Variablere Antwortmöglichkeiten
- Kombination von Informationen unterschiedlicher Quellen

hsag KI-Plattform

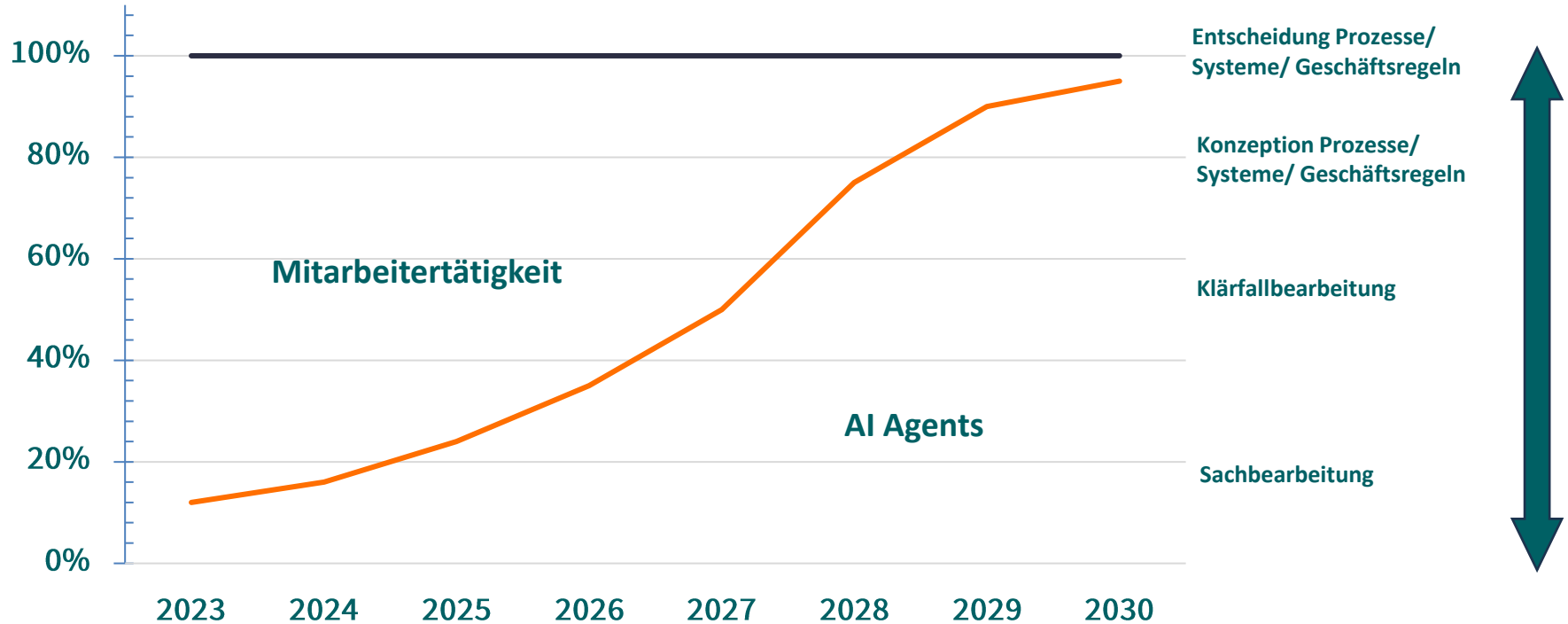


4

Entwicklung der
Künstlichen Intelligenz

ENTWICKLUNG DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

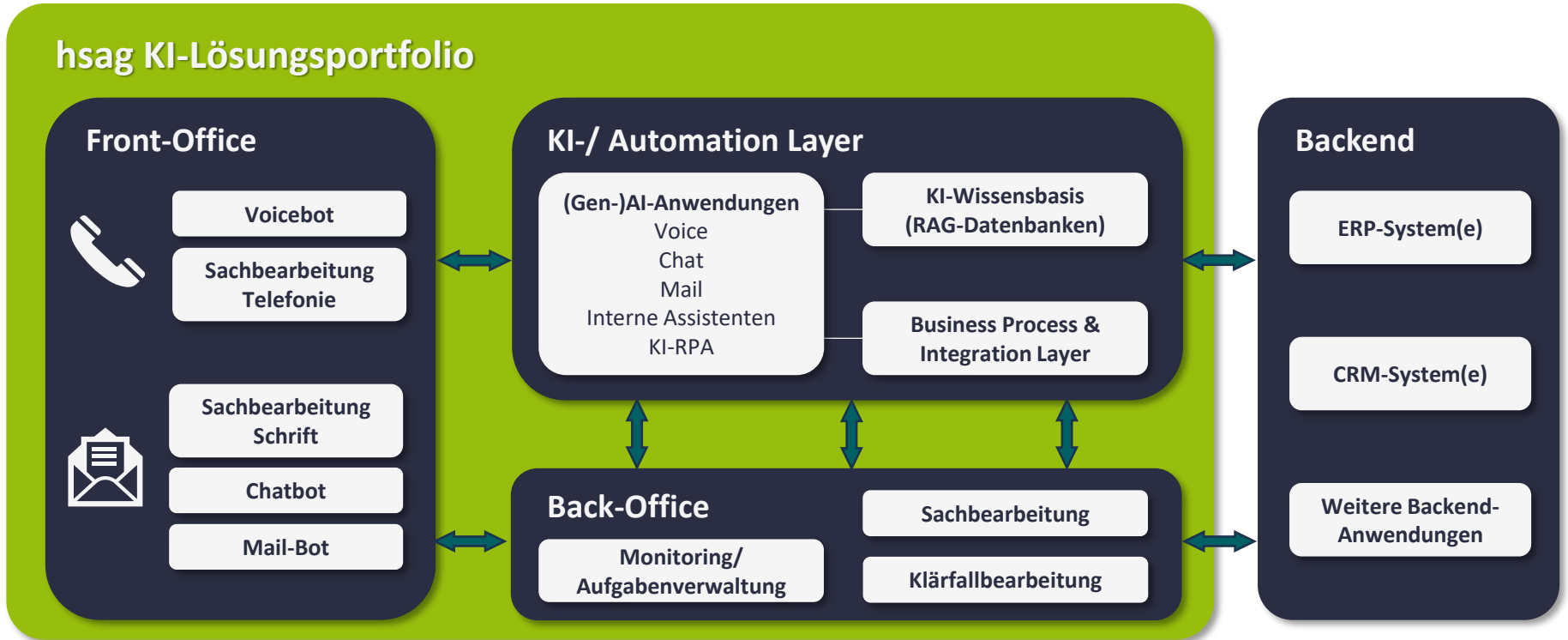
KI wird zunehmend höherwertige Prozesse entlang der Wertschöpfungskette automatisieren



ENTWICKLUNG DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

hsag ist Ihr Anbieter für Service-Lösungen aus einer Hand – heute und morgen

hsag KI-Lösungsportfolio





ANSPRECHPARTNER



LUDWIG ECKMANN
KEY ACCOUNT MANAGER VERTRIEB

hsag Heidelberger Services AG

✉ l.eckmann@hsag.info

☎ +49 162 271 31 34



TIM KOCH
ACCOUNT MANAGER

hsag Heidelberger Services AG

✉ t.koch@hsag.info

☎ +49 173 4 063 115

A wide-angle photograph of a paved road curving to the right under a dramatic sky at sunset or sunrise. The sun is low on the horizon, casting a warm glow over the scene. In the background, there are rolling mountains and several wind turbines. The road has white lane markings and a concrete curb with yellow and black reflective markers.

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. Hochwinkelsicht (#2394473621): © ABCDstock – shutterstock.com; Icons: flaticon.com