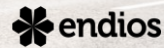


DSC & Partner



Intelligent CX-Roadshow for Utilities

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



hsag – AI FÜR EVU-SERVICEPROZESSE

AGENDA

hsag AI für EVU-Serviceprozesse

- 1 Vorstellung hsag
 - 2 Herausforderung Serviceprozesse
 - 3 hsag Chatbot "Isa"
 - 4 Entwicklung der Künstlichen Intelligenz
- 
- The background of the slide features a scenic landscape at sunset. A paved road with a yellow and black striped curb curves from the bottom right towards the center. In the distance, there are rolling hills and several wind turbines under a sky with soft, orange and blue light.

hsag – AI für EVU-Serviceprozesse



1

Vorstellung hsag

Über die hsag

Alles, was Energieunternehmen benötigen –
Wertschöpfung mit der hsag

VORSTELLUNG HSAG

Über uns



> 650 Mitarbeiter



Bundesweit



Unabhängig



Systemneutral



ISO 9001 zertifiziert



ISO 14001 zertifiziert



DSGVO-konform



Aktiv in den
Verbänden



und engagiert in
Forschung und
Wissenschaft



hsag – AI für EVU-Serviceprozesse



2

Herausforderung
Serviceprozesse

HERAUSFORDERUNG SERVICEPROZESSE

Serviceprozesse nehmen einen erhöhten Stellenwert ein



EEG-Hochlauf



Medienberichte



Komplexe IT



Gesetzliche Vorgaben



Energiekrise



Fachkräftemangel



Erhöhung der Kundenkontaktquote



Intensivierung der Kundenkontakte



Verbreiterung des Themenspektrums

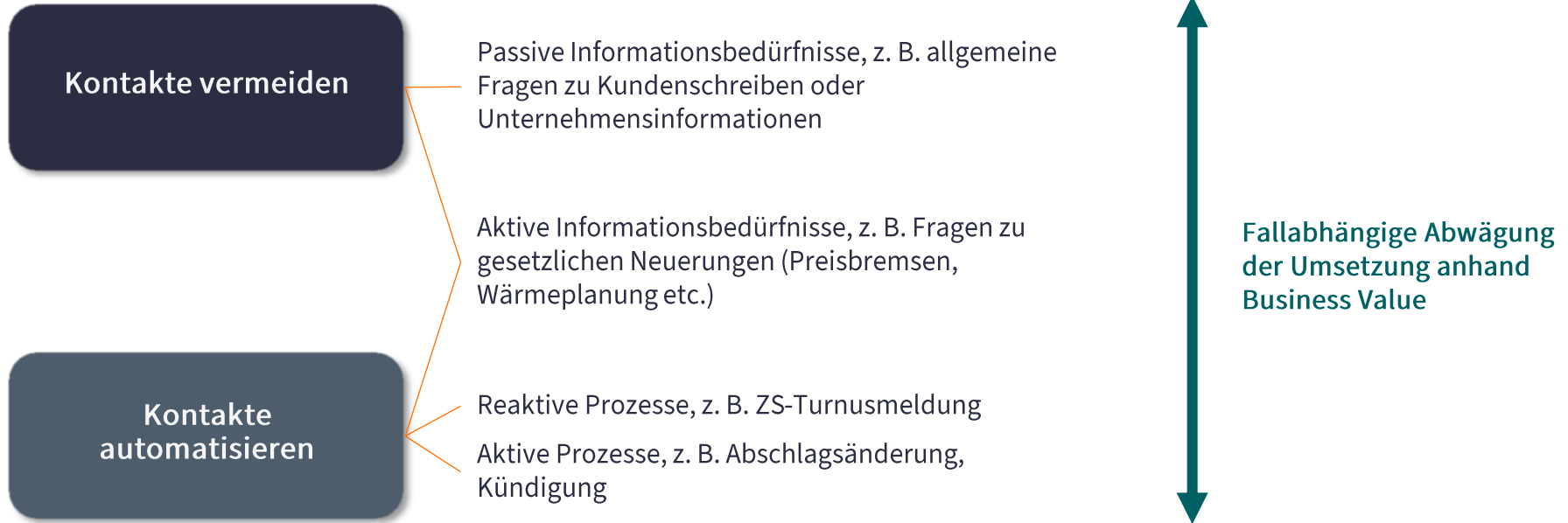


Komplexität der Prozesslandschaft



HERAUSFORDERUNG SERVICEPROZESSE

Kostenreduktion ist durch Kontaktvermeidung oder -automatisierung möglich



hsag – AI für EVU-Serviceprozesse

A scenic landscape featuring a road that curves into the distance towards a range of mountains. In the foreground, there are several wind turbines. The sky is a mix of blue and orange, suggesting a sunset or sunrise. A diagonal white line runs across the image from the top right towards the center.

3

hsag Chatbot "Isa"

Kundenservice-Automatisierung seit 2017

HSAG CHATBOT "ISA"

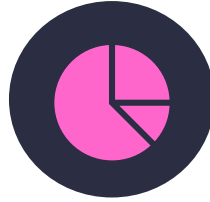
Mit dem Chatbot Isa automatisieren wir den Kundenservice seit 2017



> 7 Jahre
Erfahrung



> 50 Bots
implementiert



> 600 Anliegen



Ausgewählte Referenzen:



HSAG CHATBOT "ISA"

Fachliche Kompetenzen

Lieferantenseite

Vertrieb

Umzug

Abschlag/Abrechnung

Zählerstand

ÖPNV

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



Anliegen

Mein Zähler ist kaputt!
Was muss ich tun?

Wo finde ich in der Stadt Ladestationen?

Kann ich die Höhe meiner Abschlagszahlung ändern?

...

Kundenindividuelle Antworten und Workflows

Antwort A

Weiterleitung zu
URL



Antwort B

Datenerfassung im Chatbot

Asynchrone Übermittlung per CSV



Antwort C

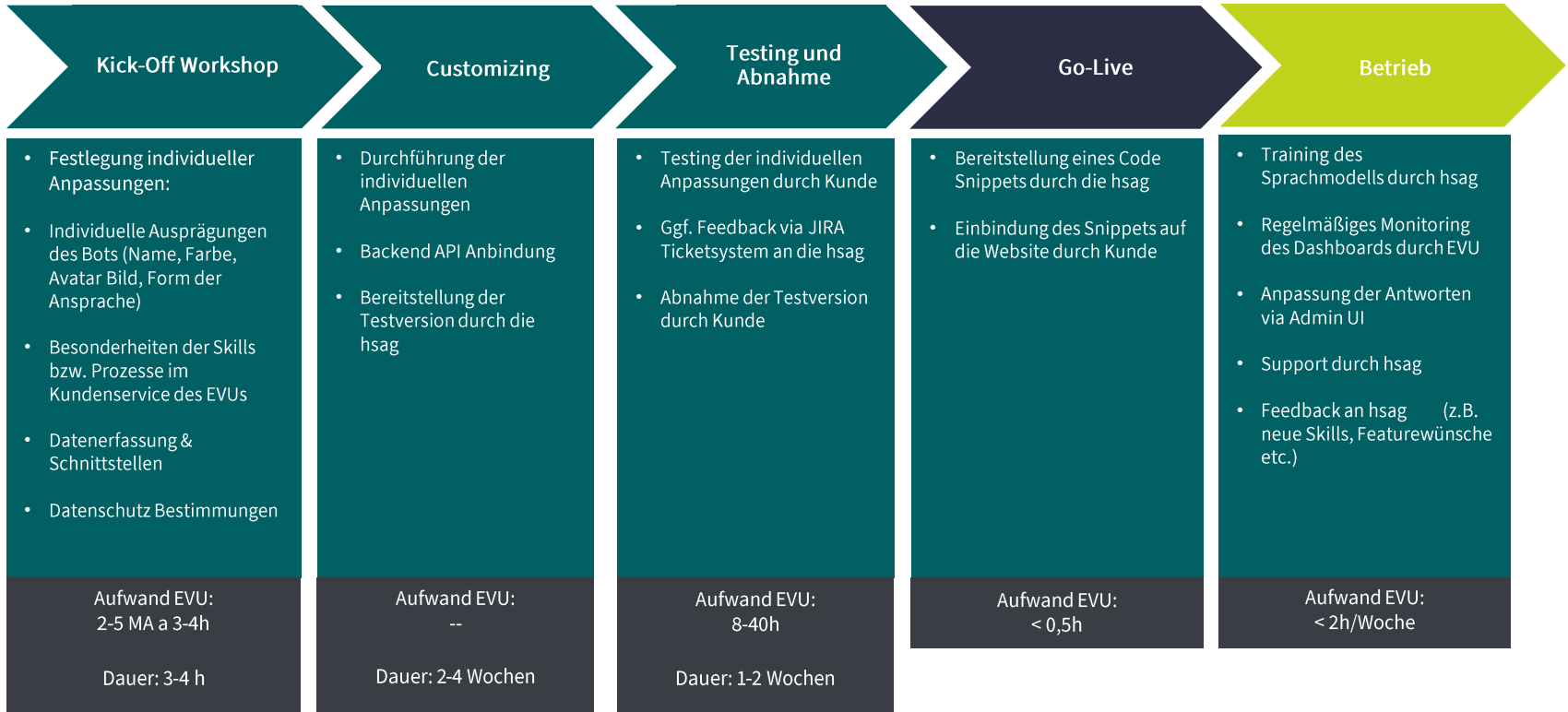
Datenerfassung im Chatbot

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

Bisherige Wissensquelle

Redaktions-Backend



Neue Wissensquellen



Informationen aus
Textdateien

+



Kunden-
informationen aus
ERP-Systemen

+



Informationen aus
dem Web oder
speziellen
Kundenseiten



Generative AI



ich brauche eine photovoltaik-anlage

Vor einer Minute

Um Ihnen bei der Planung und Anschaffung einer Photovoltaikanlage zu helfen, benötige ich einige zusätzliche Informationen:

1. Die genaue Größe der Anlage, die Sie benötigen (in Kilowattpeak, kWp), falls noch nicht festgelegt.
2. Die Fläche, die für die Installation zur Verfügung steht.
3. Ihren jährlichen Stromverbrauch, um die Anlagengröße besser einschätzen zu können.
4. Ob Sie eine netzgekoppelte Anlage oder eine Inselanlage bevorzugen.
5. Ob Sie staatliche Förderungen oder Finanzierungstrüfen in Anspruch nehmen möchten, wie z.B. einen KfW-Kredit.

Bitte teilen Sie mir diese Details mit, damit ich Ihnen gezielter weiterhelfen kann.

Vor einer Minute

1. 400 kWp; 2. 125m² dachfläche; flachdach; 3. 5000kwh stromverbrauch im jahr; 4. netzgekoppung; 5. gerne mit kfW kredit

gest

Basierend auf Ihren Angaben scheint es, als ob es ein Missverhältnis zwischen der gewünschten Größe der Photovoltaikanlage und der zur Verfügung stehenden Dachfläche sowie Ihrem jährlichen Stromverbrauch gibt. Eine Anlage mit 400 kWp ist sehr groß und würde typischerweise für gewerbliche oder industrielle Anwendungen verwendet, nicht für den durchschnittlichen Haushaltsverbrauch von 5.000 kWh pro Jahr.

Mit einer Dachfläche von 125 m² könnten Sie normalerweise eine Anlage mit etwa 12 bis 15 kWp installieren, abhängig von der Effizienz der Solarmodule. Eine solche Anlage würde mehr als genug Strom für Ihren jährlichen Bedarf erzeugen und Ihnen ermöglichen, überschüssigen Strom ins Netz einzuspeisen.

abbrechen

Schreibe eine Nachricht...

Erschließung neuer Wissensquellen:

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

hsag – AI für EVU-Serviceprozesse

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 with a yellow and black striped curb, leading towards a bright sunset over a mountain range. A diagonal white line separates the two halves of the image.

4

Entwicklung der
Künstlichen Intelligenz

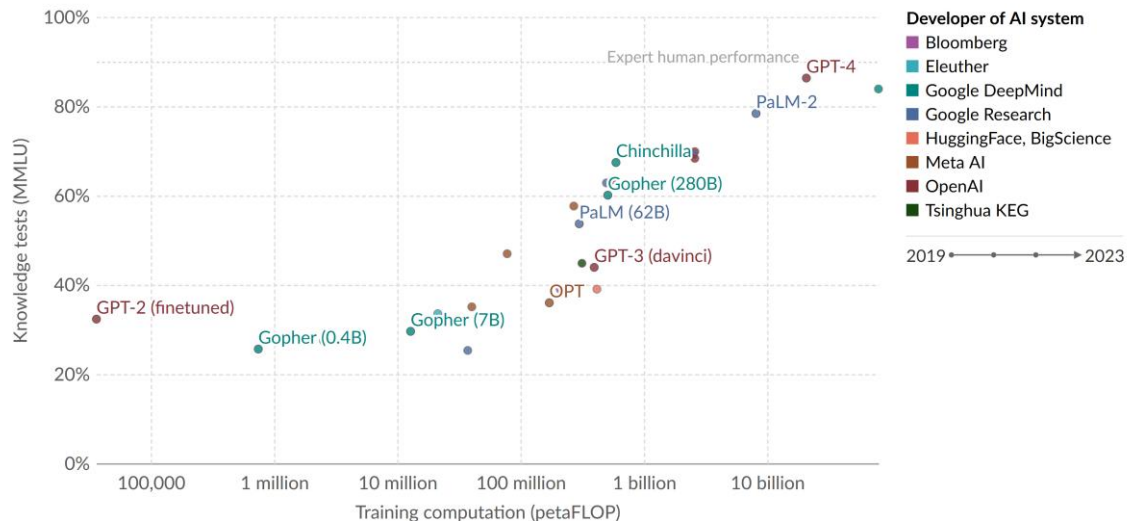
ENTWICKLUNG DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

KI-Modelle übersteigen bald die Leistungsfähigkeit menschlicher Experten

Artificial intelligence: Performance on knowledge tests vs. training computation



Performance on knowledge tests is measured with the MMLU benchmark¹, here with 5-shot learning, which gauges a model's accuracy after receiving only five examples for each task. Training computation is measured in total petaFLOP, which is 10^{15} floating-point operations².



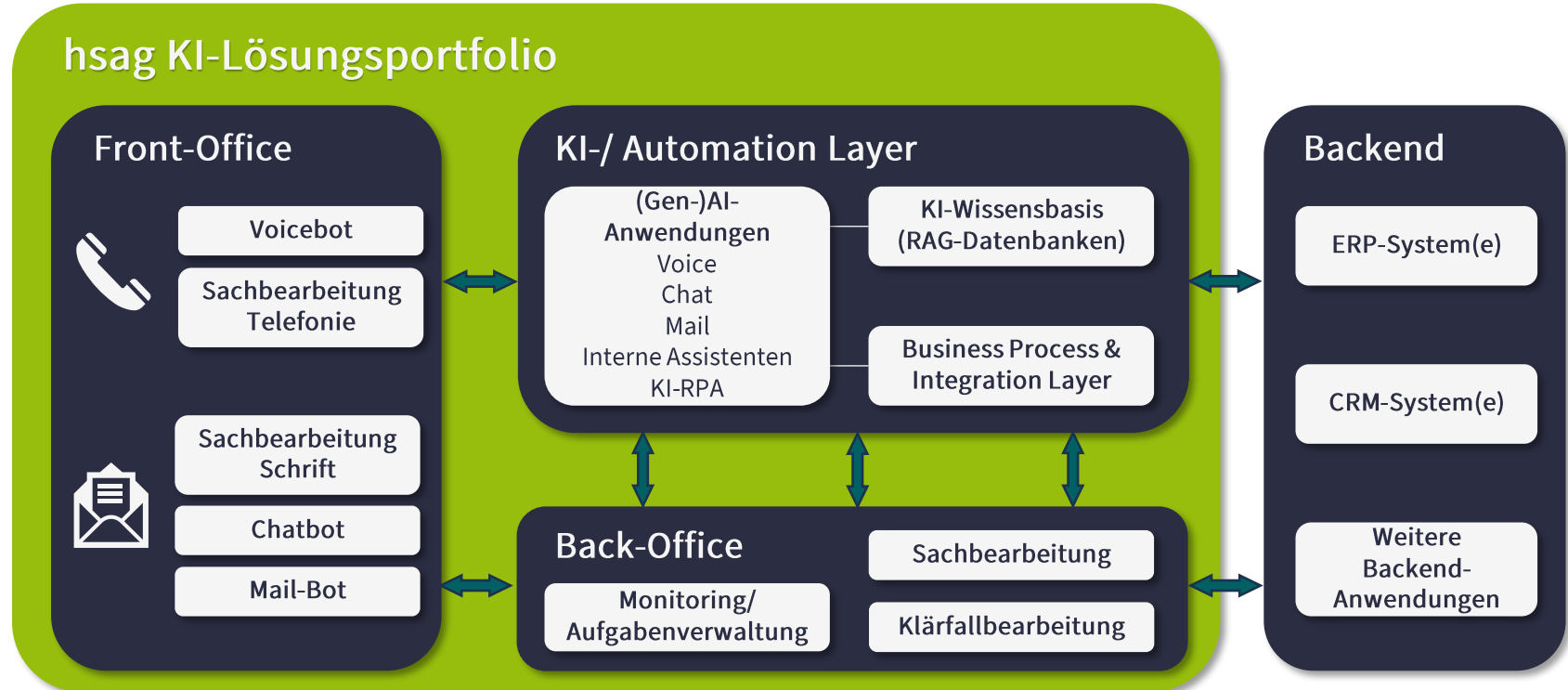
Data source: Epoch (2023)

OurWorldinData.org/artificial-intelligence | CC BY

Note: The values for training computation are estimates and come with some uncertainty, especially for models for which only minimal information has been disclosed, such as GPT-4.

ENTWICKLUNG DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

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



ENTWICKLUNG DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

Unsere KI-Services nutzen zentrale Konfiguration, Information und Integration

„AI Suite Studio“ – Zentrale Konfiguration und Service-Steuerung

Chat



Voice



Mail



Co-Piloten



Agentic AI

KI-Wissensbasis

Enterprise Service Integration (ESI) – gemeinsame ERP-Integration



ANSPRECHPARTNER



LUDWIG ECKMANN
HEAD OF CUSTOMER SUCCESS

hsag Heidelberger Services AG

✉ l.eckmann@hsag.info

☎ +49 162 271 31 34



TIM KOCH
KEY 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. The road surface is dark asphalt with white lane markings. On the right side of the road, there is a concrete curb with alternating yellow and grey painted sections. In the background, there are rolling mountains under a sky with soft, golden light from the setting or rising sun. A few wind turbines are visible on the distant hills. The overall mood is peaceful and scenic.

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