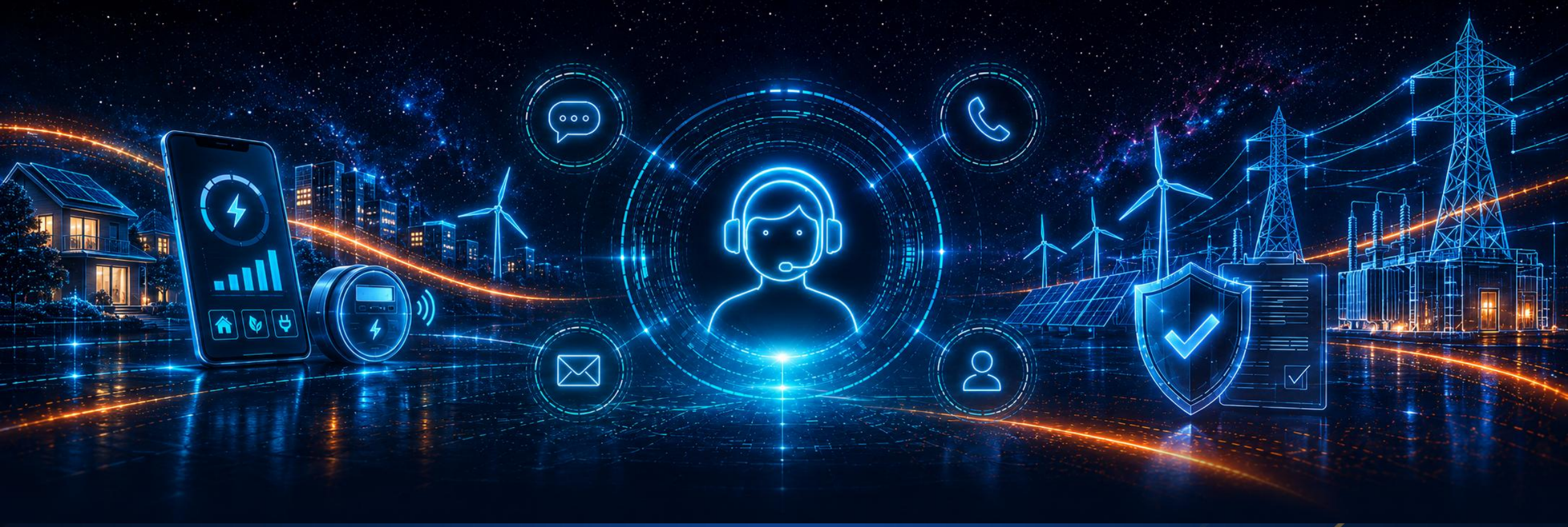


compass AI für Energieversorger

Guter Service hält Kunden – was KI in Ihren Prozessen übernimmt (und was nicht)

Live-Webinar mit Jenny Faust & Ronny Beck

Einsatzmöglichkeiten: wo KI im Service übernimmt

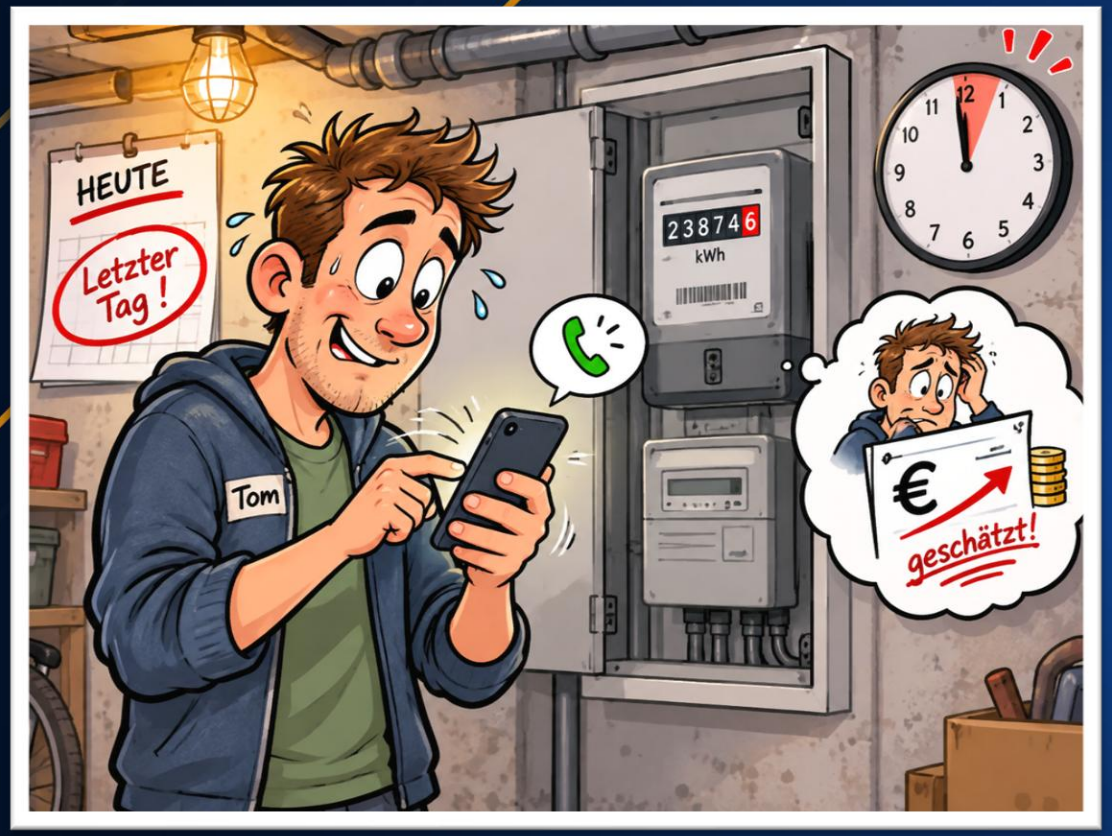
Von der Zählerstandsmeldung bis zum Umzug — inbound wie outbound. **Wo läuft bei Ihnen das Volumen?**

Inbound — der Kunde meldet sich

- Identifizierung & Authentifizierung
- Zählerstand melden
- Abschlag ändern
- Umzug (Ein-/Auszug)
- Stamm- & Bankdaten
- Störung / PV-Einspeiser (komplex)

Outbound — Sie gehen aktiv auf Kunden zu

- Monteurstermine
- Kundenrückgewinnung
- Zahlungs- & Fristerinnerung
- Status- & Info-Nachrichten



Letzter Tag der Ablesefrist.

Tom steht mit dem Handy im Keller vor dem Zählerschrank und tippt die Nummer in die Service-Hotline.

Wer die Frist verpasst, wird geschätzt — und zahlt am Ende oft drauf.

Tom will nur schnell seinen Zählerstand durchgeben.

„Ihr Anruf ist uns wichtig… bitte warten.“

Ein Fall von tausenden.

Und alle erreichen Sie über dieselbe Leitung, zur selben Zeit

Zum Jahreswechsel wollen alle gleichzeitig ihren Zählerstand durchgeben.

Moment der Wahrheit

In der Ablese- und Abrechnungssaison zeigt sich, wie gut Kundenservice wirklich funktioniert.

Hoher Bearbeitungsaufwand

Ablesung, Abschlag und Umzug binden Personal, Zeit und viele Bearbeitungsschritte.

Spitzenlast

Genau für diese Spitzen bekommen Sie zusätzliche Kapazitäten kaum kurzfristig bereitgestellt.

Parallel laufen Umzüge, Rückfragen, Auskünfte und der ganz normale Kundenservice weiter.

Warum die üblichen Mittel nicht reichen

Mehr Personal

Der Markt gibt die Leute nicht her. Spitzen kann man nicht vorhalten.

Chatbot

Nimmt eine Zahl entgegen — prüft aber nicht, ob sie plausibel ist.

IVR / Telefonmenü

„Drücken Sie die 3.“ Sortiert Tom. Bedient ihn nicht.

RPA

Automatisiert im Hintergrund — erst nachdem ein Mensch aufgenommen hat.

Der Flaschenhals bleibt: Aufnahme und Identifizierung der Kunden.

So verarbeitet die KI ein Anliegen

regiocom

Anfrage

Chat · Anruf · E-Mail
jeder Kanal

Verstehen

Identität · Anliegen
Stimmung · Priorität

Bearbeiten

Daten prüfen
Co-Pilot / One-Click / autonom

Antwort

Ergebnis an den Kunden
revisionssicher dokumentiert

Unklar oder Sonderfall → an einen Menschen, mit vollständiger Zusammenfassung.

Dunkelverarbeitung =
Ende-zu-Ende ohne Eingriff, wo Ihre Regeln es zulassen.

Konkret: Toms Zählerstand

regiocom

Tom meldet

Zählerstand
per Foto · Chat · Telefon
zur Ablesefrist

→

Verstanden

Zählpunkt erkannt · Ablesung
Kunde erkannt · Routine

→

Geprüft

Wert plausibilisiert
gegen Vorjahr & Verbrauch · verbucht

→

Erledigt

Bestätigung + neuer Abschlagsvorschlag
in unter 1 Minute

Unplausibler Wert oder Zählertausch → an die Sachbearbeitung, mit Zusammenfassung.

Einfache Ablesung —
ein Fall für die Dunkelverarbeitung.

Die KI agiert nur in Ihrem Rahmen

Kein freies Entscheiden. Feste Regeln, klare Grenzen — und jeder Schritt bleibt nachvollziehbar.

Handlungsspielraum

— Erfasst, plausibilisiert, verbucht Definiertes.

— Entscheidet nicht über strittige Abrechnungen oder Sonderfälle.

— Sonderfall oder Emotion → Übergabe an einen Menschen.

Ihre Regeln, Ihr Rahmen

— Sie legen fest, was automatisiert wird — und was nicht.

— Eskalations- und Übergabepunkte frei konfigurierbar.

— Anpassbar, wenn sich Ihre Prozesse ändern.

Nachvollziehbar & geregelt

— Jeder Vorgang revisionssicher dokumentiert.

— Verarbeitung nur in der EU · Art. 28 DSGVO (AVV, TOM).

— EU-KI-Verordnung berücksichtigt · DSFA & Konformität.

Kein Blackbox-Verhalten — definierte Regeln, die Sie setzen und jederzeit prüfen können.

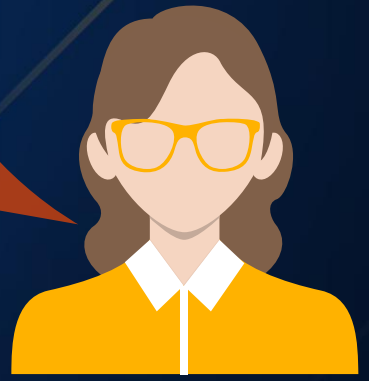
Gemessen statt versprochen

„Bei uns sank die Zeit der Schriftbearbeitung von 9 auf 7 min; innerhalb von 4 Monaten (-30% mit Basis-Agent und 2 weiteren Agenten)“

Hannes Rook,
Leitung Kundenservice

…“die Lernkurve verkürzt sich deutlich. Intuitive Bedienoberfläche, kein Abspringen in X Systeme, der Umgang mit Backends muss nicht mehr intensiv geschult werden…“

Inga Ladicke,
Projektleitung Kundenservice



Wo fangen wir bei Ihnen an?

Welcher Prozess interessiert Sie? Wir schauen ihn uns gemeinsam an — an Ihrem Fall, nicht an unserem.

- Identifizierung
- Zählerstand
- Abschlag
- Umzug
- Bankdaten
- PV-Einspeiser
- Monteurstermine
- Rückgewinnung

Ihr KI-Potenzialcheck

Wir analysieren Ihren Prozess — nicht unseren. In rund 3 Monaten live.

Termin heute vereinbaren mit Jenny und Ronny

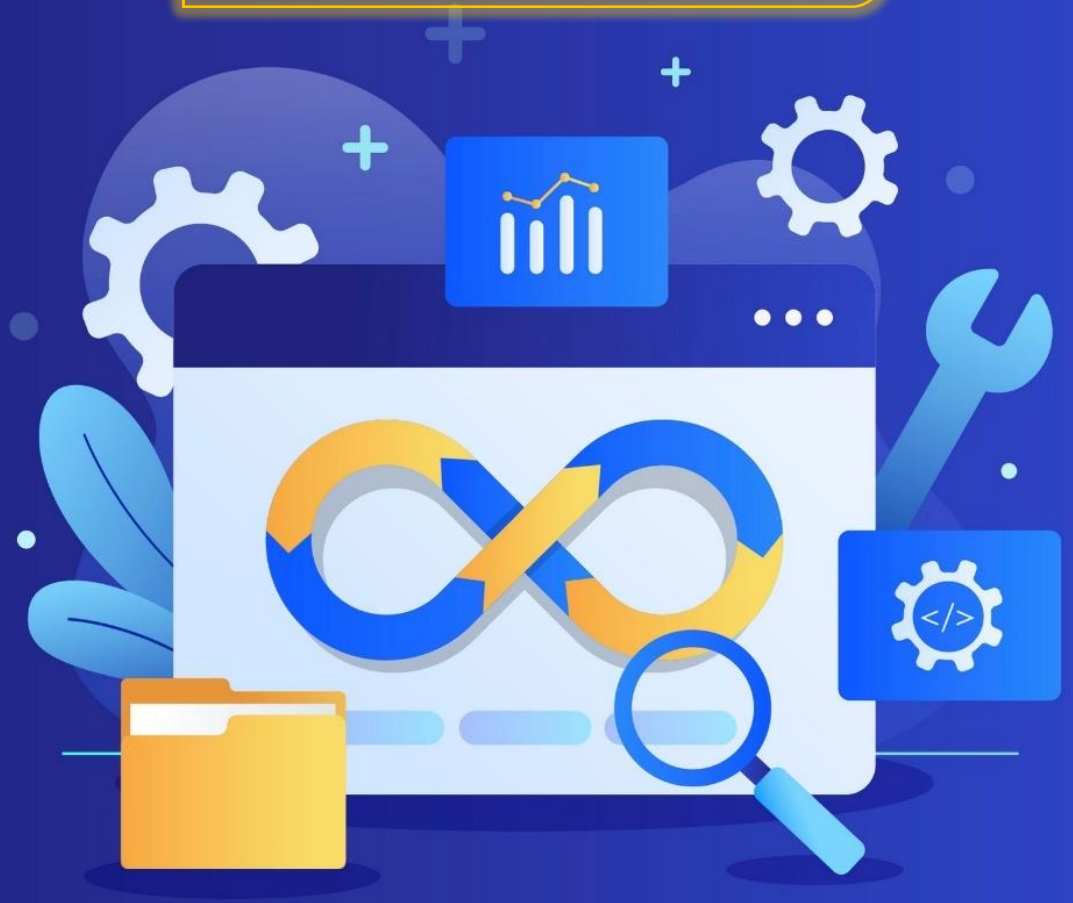
Ihre Fragen

Q & A

20 Minuten. Alles, was offen ist.

- Haftung
- Datenschutz
- Integration
- Kosten

Vereinbaren Sie jetzt einen Termin mit uns!



Ansprechpartner

Jenny Faust

Mobil: +49 171 182 52 02
E-Mail: jenny.faust@regiocom.com

Ronny Beck

Mobil: +49 162 256 00 82
E-Mail: ronny.beck@regiocom.com