

# Effizienter Kundenservice mit KI

## Automatisierung der E-Mail-Bearbeitung bei e-regio

### Auf einen Blick

#### Das Unternehmen

**e-regio**

e-regio GmbH & Co. KG

**Hauptsitz**  
Euskirchen

**Branche**  
Energie

#### Kennzahlen

20+ User  
2 Monate Implementierung  
2 Stunden pro Mitarbeiter pro  
Woche eingespart

#### Technologie

ITVT E-Mail Copilot  
Microsoft Dynamics 365  
Microsoft Azure AI  
Microsoft Power Platform

### Die Herausforderung

Die e-regio GmbH ist ein langjähriger Energieversorger für den Kreis Euskirchen, den Rhein-Sieg-Kreis sowie die Gemeinden Vettweiß und Heimbach (NRW). Dabei umfasst das Versorgungsangebot die Bereiche Wasserversorgung, Elektro- und Erdgasmobilität, Photovoltaik, sowie individuelle Wärmelösungen.

Eine große Herausforderung im Kundenservice von e-regio vor Projektbeginn war die zeitaufwändige Sichtung und Verteilung eingehender Kunden-E-Mails aus den zentralen E-Mail Postfächern an die zuständigen Service-Teams.

Als Bestandskunde unserer CRM-Lösung Stadtwerk365 suchte e-regio daher einen neuartigen KI-basierten Lösungsansatz für den Kundenservice, um die bisher rein manuelle Verarbeitung von E-Mails zu vereinfachen und zu automatisieren.

Die Lösung sollte sich dabei nahtlos in die bestehende Dynamics 365-Kundenservice-App integrieren und zudem maximale Flexibilität bieten, um sich einfach an individuelle Geschäftsprozesse anzupassen.

### Die Lösung

Auf der Basis von Microsoft Dynamics 365 und der ITVT Lösung Stadtwerk365 war es für das ITVT Projektteam schnell möglich, den KI basierten ITVT E-Mail Copilot im Kundenservice von e-regio in Betrieb zu nehmen.

ITVT E-Mail Copilot ist eine eigens von ITVT entwickelte KI-Anwendung, die zum Ziel hat, Arbeitsabläufe in der E-Mail-Kommunikation zu automatisieren. Mit der neuesten KI Generation von Azure OpenAI analysiert und versteht der ITVT E-Mail Copilot E-Mails von Kunden und erkennt aus dem Freitext sowohl die Anliegen als auch die zur Bearbeitung notwendigen Daten der Kunden (wie Vertragsnummer oder Zählerstand).

Damit kann der Copilot die E-Mails von Kunden nicht nur zuverlässig und automatisch an die zuständigen Serviceteams routen, sondern auch Geschäftsprozesse wie Zählerstandsmeldungen oder Abschlagsänderungen mit den gewonnen Daten automatisieren.

### Vorteile

Durch den ITVT E-Mail Copiloten profitiert e-regio von folgenden Vorteilen:

- **Intelligentes Routing** – der Copilot erfasst und leitet sämtliche E-Mails im Stadtwerk365-Kundenservice-Modul automatisch und korrekt an die zuständigen Sachbearbeiter weiter.
- **Prozessautomatisierung** – Daten, wie Kundennummern, Zählerstände und Kündigungs-fristen werden automatisch extrahiert. Damit können Prozesse wie Zählerstandsmeldung, Abschlagsänderung oder Stammdatenänderung vollständig automatisiert werden.
- **Multi-Intent-Fähigkeit** - ITVT E-Mail Copilot kann mehrere Kundenanliegen innerhalb der gleichen E-Mail zuverlässig erkennen und separat klassifizieren. So wird jedes Kundenanliegen automatisch erfasst.

- **Einblicke in Kundeninteraktionen** – Der Copilot identifiziert zusätzliche Aspekte innerhalb der Kommunikation, wie Stimmung und Sprache der Kunden.
- **Präzise Erkennung** – das System erkennt und kategorisiert Kundenanliegen und Inhalte effizient und mit höchster Präzision.
- **Schnelle Bereitstellung** – der Copilot kann umgehend in Betrieb genommen werden und benötigt keine langen Anlernphase für die KI.
- **Dokumentenerkennung** – dank der integrierten Azure OCR können nicht nur E-Mails sondern auch gescannte Briefe einfach verarbeitet werden.

## Projektablauf

Zu Beginn des Projektes wurde die E-Mail-Korrespondenz gemeinsam mit dem e-regio Team analysiert und nach Anliegen und Themen klassifiziert. Anhand dieser Informationen wurden entsprechende Betreffe und Prompts im ITVT E-Mail Copilot konfiguriert und in einer kurzen Testphase optimal angepasst.

Anhand von manuellen Testmails wurde das System abschließend auf Herz und Nieren geprüft. Kleine Anpassungen konnten umgehend auf der Grundlage der Ergebnisse vorgenommen werden.

## Schulung

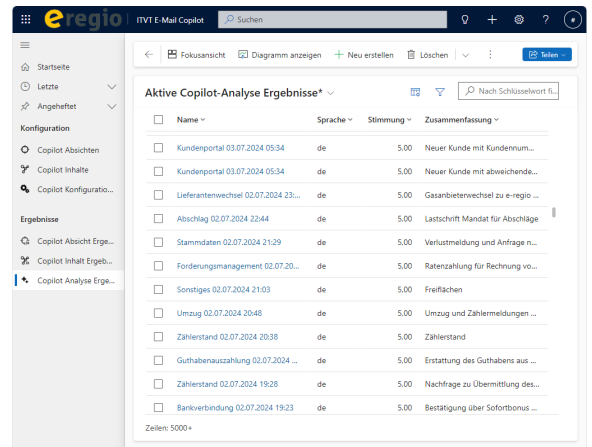
Aufgrund der nahtlosen Integration in das Kundenservicemodul der Stadtwerk 365 Lösung erfordert der ITVT E-Mail Copilot keine separate Benutzerschulung. Anpassungen des Copiloten bei Änderungen der Prozesse und Arbeitsabläufe des Kundenservice-Teams sind vollkommen intuitiv möglich.

## Ausblick

Mithilfe der Implementierung des ITVT E-Mail Copilot konnte e-regio auf smarte Weise seinen Kundenservice digital stärken und erheblich entlasten. Durch die schlankeren und automatisierten Prozesse ist nun eine Bearbeitung von Kundenanliegen in deutlich kürzerer Zeit möglich und entlastet die Mitarbeiter in ihrem täglichen Arbeitsalltag. Bis zu fünf Arbeitsstunden pro Woche und Mitarbeiter werden künftig für die Sichtung und Zuordnung von E-Mail Anfragen eingespart.

In der nächsten Projektphasen wird die Effizienz im Kundenservice von e-regio noch deutlich gesteigert, indem der ITVT E-Mail Copilot und Stadtwerk365 weitere Serviceprozesse automatisieren.

## Screenshots



The screenshot shows the 'Aktive Copilot-Analyse Ergebnisse' section of the ITVT E-Mail Copilot interface. It displays a table with columns for Name, Sprache, Stimmung, and Zusammenfassung. The table lists various customer inquiries and their corresponding sentiment scores.

Name	Sprache	Stimmung	Zusammenfassung
Kundenportal 03.07.2024 05:34	de	5.00	Neuer Kunde mit Kundennum...
Kundenportal 03.07.2024 05:34	de	5.00	Neuer Kunde mit abweichende...
Lieferantenwechsel 02.07.2024 23...	de	5.00	Gasanbieterwechsel zu e-regio ...
Abschlag 02.07.2024 22:44	de	5.00	Lettschrift Mandat für Abschläge
Stammdaten 02.07.2024 21:29	de	5.00	Verlustmeldung und Anfrage n...
Forderungmanagement 02.07.2024...	de	5.00	Ratenzahlung für Rechnung vo...
Sonstiges 02.07.2024 21:03	de	5.00	Freifachen
Umszug 02.07.2024 20:45	de	5.00	Umszug und Zählermeldungen ...
Zählerstand 02.07.2024 20:38	de	5.00	Zählerstand
Guthabenauszahlung 02.07.2024 ...	de	5.00	Erstattung des Guthabens aus ...
Zählerstand 02.07.2024 19:28	de	5.00	Nachfrage zu Übermittlung des...
Bankverbindung 02.07.2024 19:23	de	5.00	Bestätigung über Sofortbonus ...



**Kontaktieren Sie uns:**  
**Wir beraten Sie gerne.**



Johannes Wagner  
Manager für Data & AI  
Johannes.Wagner@itvt.de-  
www.itvt.de

„Durch den Copiloten haben wir eine direkte Erkennung und Zuordnung von E-Mails und Briefen geschaffen, die wir bis dahin aufwändig per Hand durchführen mussten. So gewährleisten wir ein skillbasiertes Routing und vermeiden, dass Anliegen bei Mitarbeitern ankommen, die die Aufgabe nicht erledigen können.“

Elsa Heilsberger  
Prozessmanagerin