

Chatbots brauchen mehr als gute Antworten

Digitalisierung Chat- und Voicebots können den Kundenservice entlasten. Entscheidend sind aber Datenqualität, Prozesse, Schnittstellen und klare Verantwortung.

Stephanie Gust, München

Chat- und Voicebots sollen Stadtwerken helfen, Standardanfragen schneller zu bearbeiten. Sie können Zählerstände entgegennehmen, Abschlüsse ändern oder Kundinnen und Kunden zum richtigen Anliegen führen. Doch die Antworten von SAP, Wilken, Schleupen und SIV zeigen: Ob ein Bot im Alltag mehr leistet als FAQ und Suchhilfe, entscheidet sich nicht im Chatfenster.

Entscheidend sind die Systeme dahinter. Daten müssen aktuell und strukturiert vorliegen. Schnittstellen müssen funktionieren. Und es muss klar sein, wer Inhalte pflegt, Antworten freigibt und bei Fehlern eingreift.

SAP: Antworten aus geprüften Quellen

SAP versteht den Bot nicht als isoliertes Werkzeug. Der »Customer Self Service Agent« ist in S/4HANA Utilities eingebettet und soll auf Vertrags-, Abrechnungs- und Messdaten zugreifen. Damit kann er nicht nur Auskünfte geben, sondern auch Prozesse unterstützen.

Aus Sicht von SAP ist die Nähe zum ERP-System zentral. Nur wenn ein Bot auf verlässliche Daten und definierte Prozesse zugreifen kann, lassen sich Kundenvorgänge sicher bearbeiten. »Andernfalls gilt das Prinzip ›Garbage in, garbage out‹«, sagt Anastasiia Litiagina, KI-Spezialistin bei SAP.

Für belastbare Antworten setzt SAP nach eigenen Angaben auf »Document Grounding«. Antworten entstehen dabei auf Basis definierter Dokumente und geprüfter Datenquellen. Bei sensiblen Vor-

gängen bleibt ein Mensch eingebunden. Ein zusätzlicher »Review & Confirm«-Schritt soll automatisierte Prozesse kontrollierbar halten.

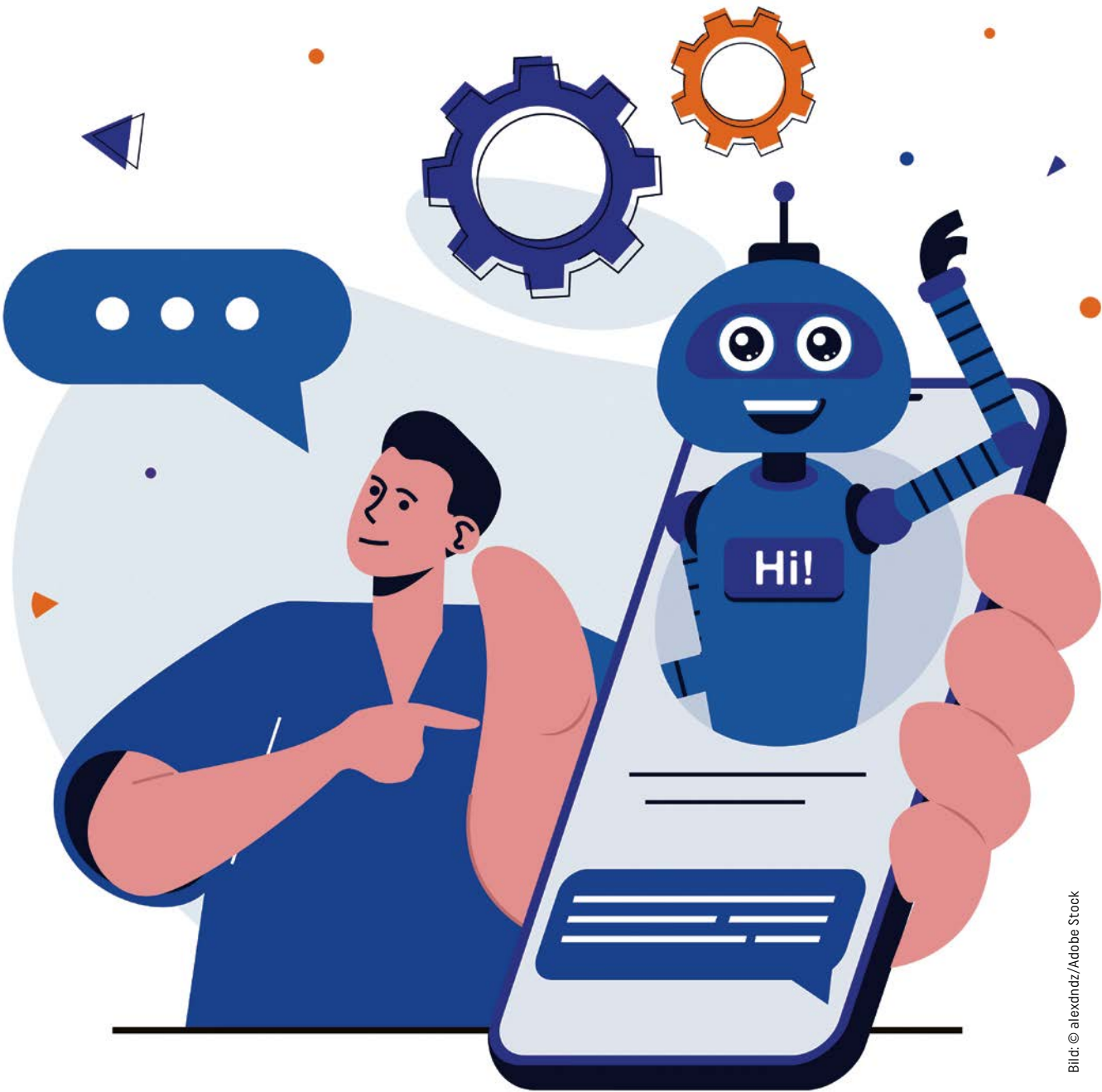
Wilken: Erst die Wissensbasis, dann die Transaktion

Wilken nähert sich dem Thema über Reifegrade. Bevor ein Bot Transaktionen auslösen kann, muss aus Sicht des Unternehmens zu-

nächst die Wissensbasis stimmen. Kuratierte Quellen, geregelte Antwortlogiken und klare Leitplanken bilden die Grundlage. Darauf setzt AIVA, die Bot-Lösung des Wilken-Partners Idesia, auf.

Die Integration in die Wilken-Systemwelt ist von Anfang an vorgesehen. Bis erste produktive Anwendungsfälle live gehen, rechnet Wilken mit acht bis zehn Wochen. Der Aufwand hängt davon ab, wie gut Daten, Prozesse und Zuständigkeiten vorbe-

reitet sind. Wichtig ist aus Sicht von Wilken die Governance. »Die Verantwortung ist aus unserer Sicht geteilt«, heißt es vom Unternehmen. Anbieter, Integrator und Anwenderorganisation müssten gemeinsam klären, wer Inhalte pflegt, Antworten freigibt, Prozesse überwacht und bei Fehlern eingreift. Je näher ein Bot an operative Vorgänge rückt, desto wichtiger werden Rollen, Logging und dokumentierte Zuständigkeiten.



Bilder © alexdntz/Adobe Stock

Schleupen: Standardisierung setzt die Grenze

Schleupen bringt die Voraussetzung für erfolgreiche Bot-Projekte auf eine einfache Formel: »Die Grenzen der Standardisierung sind auch die Grenzen des Bots.« Ein Bot kann nur dort automatisieren, wo Prozesse eindeutig beschrieben, Daten gepflegt und Sonderfälle beherrschbar sind.

Wenn Ausnahmen in Excel-Listen, individuellen Arbeitsroutinen oder nicht angebundenen Quellen liegen, kann ein Bot solche Vorgänge nicht zuverlässig bearbeiten. Dann bleibt er auf einfache Auskünfte oder die Weiterleitung an Mitarbeitende beschränkt. Schleupen setzt beim Bot-Einsatz auf ein Partnermodell. Die Lösung CS.roteite der ITC AG wird über die Schleupen-eigene Datendrehscheibe CS.IT an das ERP-System angebunden. Damit bleibt die Integration in die bestehende Systemwelt kontrollierbar. Die Verantwortung für fachliche Inhalte und die Freigabe von Antworten liegt beim Stadtwerk.

SIV: Systemreife als Voraussetzung

Auch SIV verweist auf die Voraussetzungen im Hintergrund. Fehlende Schnittstellen, Datenschiefstände oder unreife ERP- und Billing-Systeme können den Nutzen von Bots deutlich begrenzen. Das kVAsy (kaufmännisches Verbrauchsabrechnungs- und Steuerungssystem) bildet die Plattform, auf der Partnerlösungen aufsetzen können.

Entscheidend ist aber, ob die Systemlandschaft des jeweiligen Stadtwerks bereits reif genug ist, um Automatisierung zu tragen. Damit rückt ein Punkt in den Mittelpunkt, der in Bot-Projekten leicht unterschätzt wird: Die Qualität der Ausgangssysteme bestimmt den möglichen Automatisierungsgrad. Ein Bot kann vorhandene Daten nutzen, Prozesse anstoßen oder Kundenvorgänge unterstützen. Er kann aber keine fehlenden Strukturen ersetzen.

Für Stadtwerke bedeutet das: Vor einem Bot-Projekt steht idealerweise eine Bestandsaufnahme. Welche Daten liegen vor? Welche Prozesse sind standardisiert? Welche Schnittstellen bestehen? Und welche Sonderfälle müssen weiterhin von Mitarbeitenden bearbeitet werden?

Mehr als ein zusätzlicher Kanal

Die vier Anbieter setzen unterschiedliche Schwerpunkte. Die gemeinsame Linie ist jedoch deutlich: Der entscheidende Teil eines guten Bots liegt nicht im Dialogfenster, sondern steckt in Datenarchitektur, klaren Prozessen, Systemanbindung und der Frage, wie Verantwortung verteilt ist. Für klar umrissene Standardanliegen können Chat- und Voicebots ein sinnvoller Baustein im Kundenservice sein. Der eigentliche Aufwand liegt jedoch vor dem sichtbaren Dialog: Prozesse müssen geprüft, Datenquellen geordnet, Schnittstellen geklärt und Zuständigkeiten festgelegt werden. Erst dann wird aus einem zusätzlichen Kanal ein Werkzeug, das im Alltag trägt.

WARUM KI-PROJEKTE IM PILOTSTADIUM STECKEN BLEIBEN

Künstliche Intelligenz Viele Stadtwerke befinden sich bei KI in der Testphase, doch der Regelbetrieb stockt meistens noch. Was nun entscheidend ist, erläutert die Horizonte-Group.

Stephanie Gust, München

Stadtwerke und Netzbetreiber stehen bei künstlicher Intelligenz an einem Wendepunkt. Aus Sicht der Beratungsgesellschaft Horizonte Group reicht es nicht mehr, einzelne Anwendungen zu testen. Entscheidend werde, ob Unternehmen Governance, Datenqualität, IT-Sicherheit und klare Prozesse zusammenbringen.

Der Druck komme aus mehreren Richtungen, sagt Benedikt Girz, Leiter der neu geschaffenen Business-Unit-Plattform KI und Cybersecurity bei der Horizonte-Group. Netzbetreiber müssten neue regulatorische

Anforderungen und IT-Transformationen bewältigen. Zugleich wachse intern der Wunsch, KI zu nutzen. Viele Unternehmen gerieten dadurch in ein organisatorisches Ungleichgewicht.

Stadtwerke hätten oftmals bereits Chatbots, Wissensdatenbanken oder Assistenzsysteme ausprobiert. Die größere Hürde liege darin, solche Anwendungen dauerhaft in den Regelbetrieb zu überführen. »Das größte Missverständnis ist: Alle schauen auf die Kann-Themen und sind begeistert«, sagt Girz. Entscheidend sei aber nicht, ob ein einzelnes Tool funktioniere, sondern ob ein Unternehmen KI-Anwendungen sicher, nachvollziehbar und dauerhaft in seine Abläufe einbinden könne.

Klare Regeln statt Einzeltests

Ein KI-Anwendungsfall dürfe nicht beim Testlauf enden. Er müsse fachlich bewertet, technisch abgesichert, regulatorisch geprüft und organisatorisch verantwortet werden. Dafür brauche es Zuständigkeiten, Leitplanken, Sicherheitskonzepte und Schulungen. Ohne diesen Rahmen drohten Projekte im Pilotstadium zu verharren. Mit dem Übergang zum Regelbetrieb geht es nicht mehr nur darum, was technisch möglich ist, sondern auch, welche rechtlichen, sicherheitsrelevanten und organisatorischen Vorgaben einzuhalten sind.

Besonders relevant ist aus Sicht des Beratungshauses der regulatorische Rahmen. Girz und Horizonte-Geschäftsführer Dennis Niederhagen verweisen auf EU AI Act, NIS 2, Data Act und DSGVO. Viele Unternehmen könnten davon betroffen sein, auch ohne bewusst ein eigenes KI-Tool eingeführt zu haben, sagt Niederhagen. Denn Softwareanbieter erweiterten ihre Produkte zunehmend um KI-Funktionen. Unternehmen müssten festlegen, welche KI-Anwendungen genutzt werden dürfen, welche Daten ausgeschlossen sind und wer die Einhaltung dieser Regeln kontrolliert.

»Der größte blinde Fleck ist: Eine Organisation schaffen, die Use Cases durchprozessieren kann.«

Benedikt Girz ist Leiter der Business-Unit-Plattform KI und Cybersecurity bei der Horizonte-Group.

Große System-Migrationen als Schmerzpunkt

»Die größten Schmerzen verursachen große System-Migrationen, die massive Ressourcen binden«, nennt Girz einen Ansatzpunkt. Viele stünden vor SAP-S/4HANA-Projekten oder vor Modulwechseln bei anderen ERP-Systemen, das binde Personal, während der Alltag weiterlaufe.

KI könne helfen, manuelle Aufwände in einzelnen Migrationsschritten zu reduzieren. Dazu zählen Daten- und Prozessaufgaben, die bisher viel personelle Kapazität benötigten. Deshalb sollte KI nicht erst nach einer Migration betrachtet werden. Wer eine neue Systemlandschaft aufbaue, müsse früh prüfen, wo Automatisierung sinnvoll integriert werden könne.

Konkrete Anwendungen sieht Girz dort, wo wiederkehrende Aufgaben auf knappe Fachressourcen treffen, etwa beim Wissensmanagement im Kundenservice, Standardanfragen wie Adressänderungen oder zur Unterstützung von Monteuren. Auch bei § 14a EnWG, Zählern oder Fotodokumentationen könne KI entlasten. Entscheidend sei, solche Anwendungen eng an bestehende Prozesse zu koppeln und nicht als losgelöste KI-Projekte aufzusetzen.