

# Attended RPA ist der digitale Boost in der Kundenkommunikation von Innogy

Digitale Assistenten unterstützen den B2C-Kundenservice von Innogy. Prozessvereinfachung, höhere Service-Qualität, Fehlerreduktion und signifikante Performancesteigerungen – die Innogy Service Center profitieren enorm vom Einsatz roboterunterstützter, interaktiver Prozessautomatisierung.

## Ausgangslage\_

Um die immer komplexeren Prozesse bei der Bearbeitung eines Kundenanliegens besser handhaben zu können, setzt man beim Energieversorger Innogy auf assistenzbasierte Anwendungen. Diese spezielle Attended RPA bzw. Robotic Desktop Automation Lösung wurde von Almato implementiert. Ziel des Projektes: Mehr Effizienz im Kundenservice bei höherer Kundenzufriedenheit. „In enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit haben wir mit Almato einen Piloten umgesetzt. Wir konnten bestätigen, dass Robotic Desktop Automation uns dabei hilft, Innogy-Prozesse zu vereinfachen und die Bearbeitung zu beschleunigen“, berichtet Andreas Claeßen, Vertrieb Privatkunden System Management bei der Innogy.

„Ausschlaggebend für die anschließende Einführung des Produktes war unter anderem das Fazit der Kundenberater. Auf die Frage, warum sie sich bei der Software-Einweisung nichts notiert haben, antworteten sie: Alles ist selbsterklärend.“

## 22 Millionen

betreute  
Kunden

## Erhöhte

Customer-Win-Back-  
Quote durch den Einsatz  
von Attended RPA

## Abschlussquote

bei Vertragsverlängerun-  
gen bestehender Verträge  
deutlich höher

## Vorgehensweise & Lösung\_

Attended RPA unterstützt die Mitarbeiter im Service Center in Echtzeit über den gesamten Prozess einer Kontaktbearbeitung hinweg, indem Teilprozesse automatisiert für den Mitarbeiter erledigt werden. Alle relevanten Daten werden aus den unterschiedlichen Systemen herausgezogen und dem Mitarbeiter übersichtlich zur Verfügung gestellt. Der Digital Assistant gibt Handlungsempfehlungen dann, wenn der Mitarbeiter sie braucht: direkt im Kundenkontakt – zum Beispiel bei der automatischen Berechnung des passenden Tarifs.

### Handlungsempfehlungen in Echtzeit

Die Robotic Desktop Automation-Software hilft den Kundenberatern jedoch nicht alleine durch intuitive und ergonomische Bedienung. Denn mit Robotic Desktop Automation werden den Kundenberatern präzise Informationen und Handlungsempfehlungen bereitgestellt, wenn sie gebraucht werden: Während des Gesprächs mit dem Kunden. Egal ob Stammdaten, Details zu vergangenen Interaktionen oder Informationen zu Produkten – alles ist sofort im richtigen Moment verfügbar.

Robotic Desktop Automation unterstützt – gleichsam als digitale Assistenten – die Kundenberater im Kundenkontakt mit Handlungsempfehlungen in Echtzeit. Zuvor definierte Business Rules bilden die Grundlage zur Echtzeitunterstützung während der Bearbeitung der Kundenanliegen. Hierzu werden im Hintergrund Daten durch Robotic Desktop Automation in Echtzeit aus den verschiedenen unternehmensinternen Softwaresystemen gefiltert und analysiert. Daraus entstehen speziell auf diesen Kunden ausgerichtete Handlungsempfehlungen. Der virtuelle Assistent liefert die benötigten Informationen direkt auf den Desktop der Mitarbeiter und versorgt diese während ihrer Kundentelefonate mit den entscheidenden Hinweisen. Die Einsatzfelder sind vielfältig: Von der automatischen Suche und Berechnung des passenden Stromtarifs, über die synchrone Übertragung von geänderten Kontaktdaten in mehrere notwendige Systeme, bis hin zu maßgeschneiderten Dienstleistungen.



**Der Mitarbeiter muss die benötigten Informationen nicht selber suchen, sondern bekommt sie in Echtzeit bereitgestellt. Das erleichtert ihm die Arbeit ganz erheblich und er kann sich noch besser auf sein Kundengespräch konzentrieren.**

**Andreas Claßen,**  
Vertrieb Privatkunden  
Systemmanagement,  
Innogy



**Der Einsatz des ONE\_Digital Assistants mit Attended RPA eignet sich hervorragend, um die eingehenden Anfragen der Innogy Kunden effizienter zu bearbeiten und die Umsätze zu steigern. Das Besondere am Projekt war außerdem, die enge Zusammenarbeit zwischen Entwicklung und Endanwender, ganz nach dem Motto: Von Mitarbeiter für Mitarbeiter.**

**Thomas Sellner,**  
Manager Software Engineering  
Almato AG

## Digitaler Assistent als Zuarbeiter für das richtige Agieren

Wenn ein Kunde aufgrund eines Umzugs seinen Stromliefervertrag mit Innogy kündigen möchte, musste das frühestmögliche Vertragsende aufwendig von den Kundenberatern in den internen Systemen recherchiert werden. Mit Robotic Desktop Automation prüft der Assistent im Hintergrund, zu welchem Termin das möglich ist und zeigt dies den Kundenberatern an. Gleichzeitig erscheint der Hinweis, dem Kunden eine Weiterführung seines Vertrags an der neuen Adresse anzubieten. Hierfür werden die möglichen Optionen angezeigt.

## Ergebnis\_

„Trotz hoher Erwartungen hatten wir die Wirkung von Robotic Desktop Automation völlig unterschätzt. Unsere Vorstellungen hinsichtlich Prozessvereinfachung und -beschleunigung wurden bei weitem übertroffen“ sagt Claeßen. „Kein Wunder, dass auch unsere Regionalgesellschaften bereits Interesse für den Einsatz von RDA zeigen. Erste Gespräche laufen.“ Denn die digitalen Assistenten sorgen mit kontextbezogener Informationsaufbereitung und -präsentation sowie teilautomatisierten Prozessen nicht für nur eine Entlastung der Kundenberater, sondern bieten infolge einer höheren Service-Qualität auch Kunden einen echten Mehrwert.

## Eingesetzte Lösungen\_

### Services

Digital Consulting  
Software Engineering

### Produkte

Attended RPA  
(ONE\_Digital Assistant)

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Mit der Plattform Almato ONE automatisieren und mobilisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse. Zu den Anwendungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, intelligente Apps, vorgefertigte Software-Roboter, Machine Learning Services sowie Komplettlösungen für einzelne Aufgabenbereiche wie etwa Workforce Management.



**Mit dem Sales-Assistenten ist es gelungen, die Anzahl der erfolgreichen Abschlüsse, die sogenannte Konversionsrate, deutlich zu erhöhen.**

**Andreas Claeßen,**  
Vertrieb Privatkunden  
Systemmanagement,  
Innogy



**innogy**

**Kunde**  
Innogy SE

**Branche**  
Energieversorger

## Kontakt

Wir stehen Ihnen gerne für Fragen und Beratung zur Verfügung.

Sales: +49 711 62030-400  
[www.almato.com](http://www.almato.com)