

# KI senkt Rechercheaufwände im Vertrieb um 50 Prozent bei ENERGIEALLIANZ Austria

GenAI-basiertes „Kundenradar“ erstellt aktuelle Kundenübersichten

Picture generated with AI

Referenzprojekt:



**„Die Kundenbetreuerinnen und -betreuer konnten ihre Rechercheaufwände im Vertrieb um 50 Prozent reduzieren und sind mit den aktuellen, übersichtlich dargebotenen und qualitativ hochwertigen Informationen optimal auf die jeweilige Kundensituation eingestellt“**

Tobias Unfried, Leiter der Informationssysteme der ENERGIEALLIANZ Austria

Großbäckereien, Konsumgüterproduzenten, Telekommunikationsanbieter oder Versicherungen – so unterschiedlich auch die Geschäftsmodelle sind, der Bedarf nach Energie eint alle Unternehmen. Um die Versorgung mit Strom und Gas – und damit die Geschäftstätigkeit – sicherzustellen, brauchen Unternehmen starke und zuverlässige Energiepartner.

Die führende Energievertriebs- und -handelsgesellschaft in Österreich ist die ENERGIEALLIANZ Austria (EAA) mit Stammsitz in Wien. Die ENERGIEALLIANZ Austria wurde 2001 gegründet. Sie beliefert über 100.000 Kundenanlagen im Segment der Groß-, Industrie- und Businesskunden in ganz Österreich. Mit 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erzielt sie einen Jahresumsatz von rund 1,9 Milliarden Euro. Die EAA-Gruppe ist die gemeinsame Energievertriebs- und -handelsgesellschaft von BURGENLAND ENERGIE, EVN und WIEN ENERGIE. Innerhalb der EAA-Gruppe ist die EAA für den Handel und den Vertrieb von Strom und energie-nahen Dienstleistungen für Industrie-, Groß- und Businesskunden verantwortlich. Zur gezielten überregionalen Kundenansprache im Privat- und Gewerbekundensegment wurden die Marken/Tochtergesellschaften Switch und NATURKRAFT erfolgreich am Markt etabliert.

Die EAA bietet individuelle Stromlieferungen für Unternehmen in Österreich. Das Angebot reicht von Standardprodukten bis hin zu flexiblen und maßgeschneiderten Energielösungen. Darüber hinaus beraten wir unsere Kundinnen und Kunden in allen Fragen der Intraday-Bewirtschaftung und der Regelernergievermarktung. Neben Stromlieferungen bietet die EAA auch energienahe Dienstleistungen – von Energieaudits über Trafostationswartung bis zu digitalen Abrechnungslösungen – sowie ressourcenschonende innovative Ökostromlösungen an.

Die Motivation der EAA ist es, die Zukunft der Energie aktiv zu gestalten, um ein lebenswertes Heute und Morgen zu schaffen. Dazu entwickelt sie innovative Lösungen.



## Auf einen Blick

- Erschließung von KI-Potenzialen für Business und Aneignen von entsprechendem Know-how
- Entdeckung von mehrwertigen Einsatzszenarien
- Realisierung und Erprobung eines Kundenradars als erste Lösung: ein Assistent für Wissens-Management
- Einbindung relevanter Quellen und Priorisierungsvorgaben
- Bereitstellung als Dashboard
- OpenAI (Azure) als Basis
- Betrieb im eigenem Azure-Tenant
- IT als Business-Enabler
- Einfache Nutzung von KI und Beleg des Business-Mehrwerts
- Entlastung der Kundenbetreuenden von Rechercheaufgaben
- Reduktion der Vorbereitungsaufwände um 50 Prozent
- T-Systems bringt umfassende KI-Expertise mit und stellt die KI-Lösung als ein einfach nutzendes Dashboard bereit. Mit dem End-to-End-Ansatz begleitete T-Systems die EAA von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum Support der technologie-agnostischen Lösung. ISG hat T-Systems als marktführend in puncto AI Services für Microsoft Clouds in Deutschland eingestuft

# Die Referenz im Detail



## Herausforderungen des Kunden

„Die disruptiven Eigenschaften von KI sind weithin akzeptiert. Unsere These war, dass wir durch Generative KI schnell und einfach zu Lösungen mit hohem Business-Nutzen kommen können. Diese Einsatzbeispiele wollten wir in einem strukturierten Prozess identifizieren und eine davon exemplarisch realisieren sowie erproben“, erklärt Tobias Unfried, Leiter der Informationssysteme der ENERGIEALLIANZ Austria.

Gemeinsam mit den KI-Experten von T-Systems Austria starteten IT- und Business-Einheiten der EAA einen moderierten „KI-Ideation-Prozess“ in einem Co-Creation-Ansatz. Insgesamt 40 Use Cases identifizierten die Partner, drei wurden in die engere Wahl genommen. Schlussendlich fiel die Entscheidung auf einen Use Case, der die Kundenbetreuung unterstützt, das Kundenradar.

„Unsere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer wenden viel Zeit für Recherchen und die Vorbereitung von Vertriebsgesprächen auf“, erläutert der Leiter der Informationssysteme, „dabei müssen sie eine Vielzahl von Medien durchsuchen, relevante Veröffentlichungen auffinden und priorisieren sowie die wesentlichen Inhalte extrahieren“. In der Regel kümmern sich die Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer eine 2-stellige Kundenzahl. Im Schnitt fließen zehn Prozent der Arbeitszeit in solche Vorbereitungsthemen. Würde eine Generative KI diese Aufwände reduzieren können?



## Lösung von T-Systems

Nach der Identifikation des Use Case implementierte T-Systems das „Kundenradar“ als digitalen Assistenten des Vertriebs. Da Microsoft Azure als Cloud-Plattform innerhalb der EAA gesetzt ist, läuft der AI-Service auf der unternehmenseigenen Azure-Instanz. Der Service ist aber plattform-agnostisch konzipiert: Die EAA kann ihn einfach auf eine andere Plattform portieren. Ein Training eines eigenen Modells war nicht nötig: Das vortrainierte Large Language Modells von OpenAI ist als Basis vollkommen ausreichend. Ihm wurden nur spezifische Informationskanäle hinzugefügt sowie die Themen, die der Assistent verfolgen soll.

Das Kundenradar durchsucht die relevanten Kanäle und extrahiert kunden- und branchenbezogene Informationen. Der Assistent bewertet die Informationen und generiert Zusammenfassungen in einem einfach zu nutzenden Dashboard für den Vertrieb.

Bei der Entwicklung des Service arbeiteten die Projektpartner eng zusammen: Das Feedback von den Kundenbetreuerinnen und -betreuern wurde in einem agilen Zusammenarbeitsmodus in die Lösung integriert, so dass bereits in der Erprobungsphase eine kontinuierliche Verbesserung des Services erfolgte.



## Business Impact

Mit der KI-Lösung belegt die EAA einmal mehr ihren Fokus auf Innovation – und moderne IT ihren Wert als Business-Enabler. „T-Systems, die IT-Abteilung und der Vertrieb arbeiteten eng zusammen und erarbeiteten in nur wenigen Wochen eine GenAI-Lösung. Diese bringt dem Business spürbare Vorteile und erschließt die Potenziale von KI für Nicht-KI-Experten“, resümiert der IT-Verantwortliche.

Das Kundenradar reduziert die Vorbereitungszeit für Kundentermine signifikant. „Die Kundenbetreuerinnen und -betreuer konnten ihre Vorbereitungsaufwände um 50 Prozent reduzieren und sind mit den aktuellen, übersichtlich dargebotenen und qualitativ hochwertigen Informationen optimal auf die jeweilige Kundensituation eingestellt“.

Mit dem realisierten Einsatzbeispiel hat die ENERGIEALLIANZ Austria die Tür in die KI-Welt aufgestoßen: „Wir haben KI-Know-how gesammelt und sind nun bereit, die nächsten Innovationsschritte zu gehen“, blickt der Leiter der Informationssysteme der ENERGIEALLIANZ Austria in die Zukunft.

### Kontakt

[www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen](http://www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen)  
0800 33 09030

### Herausgeber

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland