

„WhatsEnergy“

## Künstliche Intelligenz für Zählerstandserfassung über WhatsApp

Das Erfassen von Zählerständen ist eine der zentralen Aufgaben, für die Energieversorger wie auch Stadtwerke effiziente Lösungen suchen, kostet die analoge Erfassung doch Zeit und damit Geld. Der Messenger- und Chatbot-Experte MessengerPeople hat nun eine auf Künstlicher Intelligenz (KI) beruhende Zählerstandserfassung an den Start gebracht, die über WhatsApp wie auch weitere Messenger-Dienste funktioniert. Die Branchenlösung sorgt für Zeit- und Kostensparnis und unterstützt bei der Automatisierung gängiger Kundenservice-Angelegenheiten.

Analoge Kundenkommunikation ist zeitaufwendig und kommt Stadtwerke und Energieversorger oft teuer zu stehen. Bereits heute bieten zahlreiche Energieversorger ihren Kunden daher die Möglichkeit, digital mit ihnen in Kontakt zu treten. Aber bei zentralen Punkten wie Informationen zu neuen Tarifen oder Zählerstandsmeldungen sind viele Anbieter noch analog unterwegs.

Der Software-as-a-Service-Anbieter MessengerPeople ermöglicht mit seiner im Juni gelaunchten Lösung „WhatsEnergy“, unter anderem Zählerstände über Messenger-Dienste wie WhatsApp zu erfassen. Zum Ein-

satz kommt dabei Künstliche Intelligenz (KI).

Konkret müssen die Kunden Fotos von ihren Strom-, Gas- oder Wasser-Zählern machen und diese per WhatsApp an die Energiebetriebe senden. Die KI wandelt diese Fotos dann in lesbare Daten um. Sie laufen vollautomatisiert in das CRM-System (Customer Relationship Management) des Stadtwerks oder Energieversorgers ein.

Im zweiten Schritt werden die Daten einem Plausibilitätscheck unterzogen. Ein vollautomatisierter Agent, also ein Chatbot, gibt dem Kunden dann die Rückmeldung, ob alle Daten

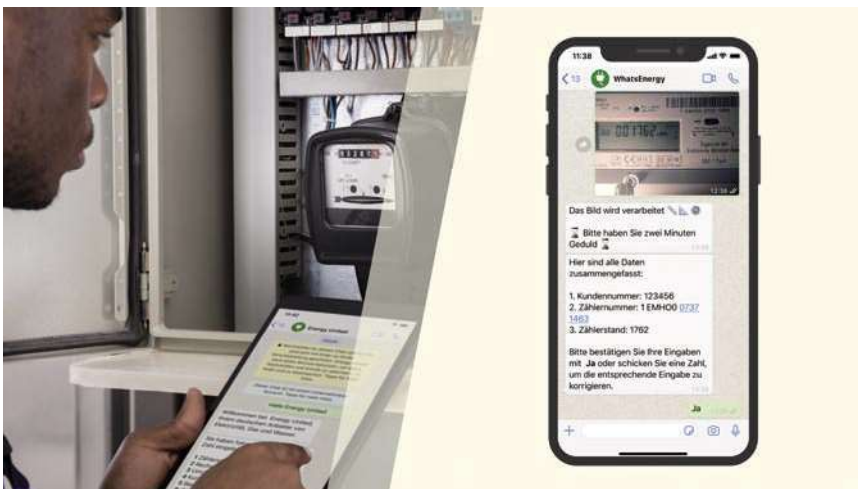
erkannt wurden und diese auch plausibel sind. Durch die Verknüpfung mit dem Kundenverwaltungssystem des Energiebetriebs bleibt die Hoheit über die Kundendaten vollkommen beim jeweiligen Versorger. Es werden keine Metadaten erfasst, womit die Lösung DSGVO-konform ist.

„Unser Anspruch war eine Lösung auf den Markt zu bringen, die manuellen Aufwand in den Betrieben beim Zählerstandablesen einspart, der oftmals einen großen Kostenpunkt darstellt“, sagt **Matthias Mehner**, Chief Marketing Officer bei MessengerPeople. Neben der Meldung des Zählerstands per Foto, kann der Zählerstand auch per WhatsApp-Textnachricht übermittelt werden. Die Daten können dann ebenso den Plausibilitätscheck durchlaufen und direkt an das CRM des Energiebetriebs übermittelt werden. Neben der Möglichkeit, den Zählerstand automatisiert zu erfassen, können Kunden per WhatsApp und Co. auch Rechnungsinformationen abfragen, einen Umzug melden oder eine individuelle Beratung in Anspruch nehmen.

### Lösung befindet sich derzeit in der Implementierung

Derzeit befindet sich MessengerPeople mit einigen Energiebetrieben in der Implementierungsphase für ihre neue Lösung. Auch um die Schnittstellen-Zugänge zu vereinfachen, tauscht sich der Anbieter mit Energieversorgern, Verbänden und ERP (Enterprise Resource Planning)-Anbietern der Branche aus.

Ein möglicher Anwender von WhatsEnergy ist der Versorger Harz Energie. Seit Ende 2018 nutzt das Unternehmen aus dem Harz mit rund 230.000 Gas- und Stromkunden die WhatsApp-Lösung von MessengerPeople neben Email, Fax, Telefon und Brief als einen Kanal für seinen Kundenservice. „Wir werben mit unserer Nähe vor Ort und daher wollen wir unseren Kunden den für sie jeweils passenden Kontaktkanal offen halten“, sagt **Stefan Gehrig**, Leiter Kundenservice bei Harz Energie. Dabei hat sich die WhatsApp-Lösung bei dem Versorger bewährt. ▶▶



Das händische Ablesen von Zählerständen kostet bislang Zeit und Geld. Eine KI-unterstützte App sorgt nun hier für Abhilfe. Foto: WhatsEnergy

► Erhielten die fünf Mitarbeiter im Kundenservice anfangs noch 150 WhatsApp-Nachrichten im Monat, so kommen seit der Schließung des Kundenzentrums in Zuge der Corona-Pandemie neben Mails und Briefen auch immer mehr Anfragen über den WhatsApp-Kanal rein – im Schnitt zwischen 400 und 500 im Monat. Gehrig beobachtet anders als erwartet, dass die Nutzung digitaler Kanäle nicht unbedingt vom Alter des Kunden abhängt: „Wir haben WhatsApp-Anfragen sowohl von 17- aber auch schon von 70-Jährigen erhalten.“

Nachgefragt werden Öffnungszeiten, Zählerstände und auch Rechnungsdetails. „Im Augenblick bekommen wir bemerkenswert viele Anfragen von Kunden, die von uns einen Inkassonachweis haben möchten“, erklärt er. „Der große Vorteil der per WhatsApp eingehenden Anfra-



Mehner senkt mit WhatsApp-Lösung Kosten. Foto: MessengerPeople

gen ist, dass wir sie sehr schnell bearbeiten können, was Zeit und letztlich Geld spart.“ Ein Pluspunkt ist auch der verbundene Service. Ruft der Kunde außerhalb der Geschäftszeiten an, verweist ein ChatBot ihn automatisch

auf die nächsten Öffnungszeiten bzw. auf das Online-Portal. Zwar hat Gehrig die automatische Erfassung der Zählerstände von „WhatsEnergy“ noch nicht live testen können. Doch der Einsatz der neuen Lösung könnte für den Kundenservice von Harz Energie

eine weitere willkommene Kosten- und Zeitersparnis bringen, die auch von den Kunden gerne angenommen werden dürfte, ist er sich sicher.

Die Kosten für die „WhatsEnergy“-Lösung besteht dabei aus einer monatlichen Gebühr der Energieversorger von

599 Euro. Darin enthalten ist die Nutzung der branchenübergreifenden Softwarelösung für Messenger Kommunikation, auf der WhatsEnergy aufsetzt, wie auch der Chatbot. Für die Implementierung der Schnittstelle zum CRM fällt eine einmalige Gebühr von 5.000 Euro an. Dabei ist der Vertrag monatlich kündbar. Mit der neuen Lösung kostete das Ablesen eines Zählers rund 1 Euro netto. Wird es auch für das Ablesen von Wasser und Gas genutzt, können sich die Kosten weiter minimieren, rechnet Mehner vor.

MessengerPeople legt dabei Wert auf die einfache Handhabung der automatischen Zählerstandserfassung: „Die „WhatsEnergy“-Software lässt auf die Bedürfnisse des jeweiligen Energieversorgers anpassen“, erklärt Mehner. „Die Lösung ist zudem an jedes System anbindbar und erfüllt alle Ansprüche hinsichtlich des Datenschutzes und der IT-Sicherheit“, so Mehner weiter. MessengerPeople arbeitet neben WhatsApp mit allen relevanten Messenger-Unternehmen zusammen. Neben WhatsApp kann „WhatsEnergy“ auch über Telegram, Facebook Messenger oder Apple Business Chat eingesetzt werden.

Christiane Süßel

## Redispatch 2.0

# E.ON setzt auf Plattform-Lösung von energy & meteo systems

Die künftigen Regeln zur Integration erneuerbarer Energien stellen alle Verteilnetzbetreiber vor große Herausforderungen. Eine Novelle des Netzausbaubeschleunigungsgesetzes (NABEG 2.0) verlangt, dass ab Oktober 2021 auch Erneuerbare-Energien-Anlagen mit einer Leistung von mehr als 100 Kilowatt für das sogenannte Redispatch, also das Hoch- und Runterfahren von Anlagen, berücksichtigt werden. Um die eigenen Verteilnetze für die neuen Anforderungen zu rüsten, hat der Energiekonzern E.ON den Energie- und Softwarespezialisten energy & meteo systems mit der Entwicklung und Lieferung eines maßgeschneiderten Redispatch-Systems beauftragt.

Neun Verteilnetzbetreiber des E.ON-Konzerns setzen zur Umsetzung der neuen Redispatch 2.0-Anforderun-

gen auf eine Softwarelösung für das komplette Redispatch 2.0-System der Firma energy & meteo systems. Das eigens entwickelte Redispatch-System trägt den Namen FuturePowerFlow. Es basiert auf einer Software-Architektur, die je nach Anforderung flexibel einsetzbare Module nutzt und so verschiedenste Akteure auf einer gemeinsamen Plattform verbindet. Zum Funktionsumfang des Systems gehören alle wichtigen Prozesse der neuen Redispatch 2.0-Anforderungen, wie unter anderem die Netzwerkanalyse und die Engpassbestimmung unter Berücksichtigung von Prognosedaten sowie die Bestimmung von Topologie-Schaltmaßnahmen und Redispatch-Dimensionierungen bei gleichzeitiger Ermittlung von Flexibilitätsbeschränkungen.

**Manfred Grupe**, Projektleiter Redispatch bei E.ON sagt: „Redispatch 2.0 ist ein großes und sehr wichtiges Projekt für E.ON. Wir müssen viele Prozesse neu entwickeln und etablieren. Aufgrund der vielen Windkraft- und Solaranlagen in unseren Netzen müssen wir dabei auch gewaltige Datenströme verarbeiten.“ **Ulrich Focken**, Geschäftsführer von energy & meteo systems erklärt: „Wir haben früh damit begonnen, eine passende Software für die Redispatch 2.0-Anforderungen zu entwickeln, weil wir die damit einhergehende verbesserte Integration erneuerbarer Energien praktisch unterstützen möchten.“ Die Redispatch-Lösung FuturePowerFlow wird im kommenden Jahr bei neun Verteilnetzbetreibern des E.ON-Konzerns implementiert.

MBI/chs