

Hype oder echter Hebel?

Wie AI Serviceprozesse **wirklich** verändert



Monday Morning We're here for you.

Current Call Volume

⚠️ High



Top Inquiry Topics

1	Invoice Correction	+65%
2	Move / New Address	+45%
3	Payment Terms	+30%
4	General Inquiry	+20%



High Volume Alert

Prepare for increased inquiries due to weather conditions.



Moving



Incorrect invoice



New Payment Terms

Invoices

Customer: Thomas Weber
Customer ID: 5487 7754
Invoice No.: 2024-100287
Amount: € 2,356.48
Due Date: 05.05.2024
Status: **Incorrect**



Invoice discrepancy

Reason: Move-out on 15.04.2024
New address not updated

Correct Invoice

Send to Customer

Customer Profile

Thomas Weber
Move-out on 15.04.2024
New address:
Lindenweg 12
80331 München
Preferred Contact
Email: thomas.weber@mail.de
Phone: +49 171 1234567

Weather Alert



Severe Thunderstorm Warning

Expected Impact: **High**

Start Today, 11:00 AM

Estimated Inquiries: **+320%**

Affected Regions: South & West

View Details

Thomas Weber

I've moved out on 15.04, but received another invoice.

Please correct it.

08:15 ✓

AI Assistant is processing



AI Assistant



How can I help you today?

- Invoice correction
- Move-out process
- Payment options
- General inquiry

ENERGIE
FÜR ALLE



KI klassifiziert eingehende Anfragen (PV, Wallbox, Wärmepumpe), extrahiert relevante Daten aus Formularen/E-Mails und stößt passende Workflows im Netzanschlussprozess an

Massive Entlastung der Sachbearbeitung bei stark steigenden Anschlusszahlen, deutlich **kürzere Durchlaufzeiten** und weniger Medienbrüche.

KI bearbeitet Standardanliegen wie Zählerstand, Abschlagsanpassung, Umzug, Rechnungs-fragen; Agent-Assist unterstützt Mitarbeitende mit Antwortvorschlägen und Wissenszugriff

24/7-Erreichbarkeit, niedrigere Kosten pro Kontakt und schnellere Bearbeitung, gleichzeitig Entlastung der Hotlines bei Spitzenlast.

KI erkennt Auffälligkeiten in Smart-Meter-Daten (Manipulation, defekte Anlagen, un-gewöhnliche Last-muster) sowie Netzstörungen frühzeitig über Musteranalyse und Clustering.

Frühe Detektion von technischen Problemen und potenziellem Betrug, dadurch geringere Verluste und **schnellere Störungsbehebung**.

KI extrahiert und prüft Inhalte aus PDFs und E-Mails (Netznutzungs-abrechnung, Messstellenver-antwortung, EEG-Dokumente etc.) und übergibt sie strukturiert an ERP/Abrechnungs-systeme.

Deutlich reduzierte manuelle Erfassungsaufwände, geringere Fehlerquote und **beschleunigte Backoffice-Prozesse**, oft mit klar messbarem ROI

Eingangskanal

Kategorisierung und Automatisierung

Bearbeitung



Anfrage-
kanalisierung

Triage Agent

Trifft Automatisierungsentscheidung

- Kategorisiert und trifft Entscheidung, ob
- vollautomatische,
 - teilautomatische oder
 - manuelle
- Bearbeitung erforderlich ist.

Ausführung



Vollautomatisiert
(bspw. bei Lieferzeitanfragen, Storno)



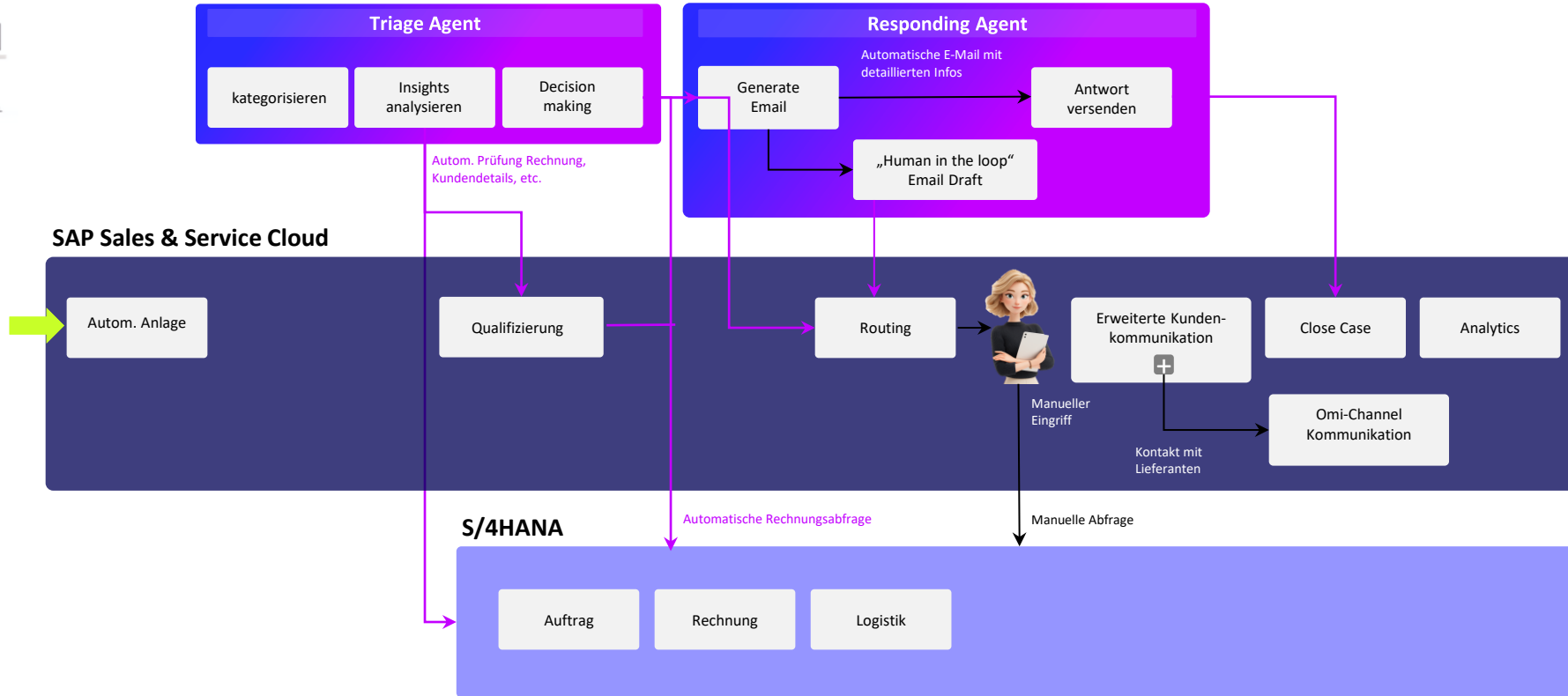
Teilautomatisiert
(bspw. bei Reklamationen,
Maschine bereitet vor, Mensch validiert und
trifft finale Entscheidung)



Manuell
(Maschine bereitet relevante Daten auf, Mensch
entscheidet zum weiteren Vorgehen)

Case Management

Show Case „Rechnungsanfrage“ – Full Blown



Übersicht

Sichere Datenbasis:

Schutz sensibler Daten durch Verschlüsselung, Anonymisierung & Zugriffskontrollen.

Regelkonforme Nutzung:

Einhaltung von Datenschutzrichtlinien (GDPR, BDSG, EU AI Act) durch Governance.

Explainability & Transparenz:

Modelle müssen nachvollziehbar, erklärbar und auditierbar sein („White-Box statt Black-Box“).

SAP BTP und Azure bieten zertifizierte Infrastrukturen für sichere KI-Entwicklung – inklusive Datenverschlüsselung, Zugriffskontrollen und EU-konformer Datenverarbeitung.



Whitelisting

Das LLM enthält immer nur freigegeben Daten und niemals alle.



Monitoring

Jederzeit Überblick über alle Daten, Quellen und Zielsysteme



Updates

Methodiken zu kontinuierlichen aktualitätshaltung der Daten.





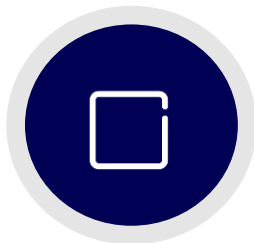
**Die beste AI scheitert, wenn sie nicht weiß, was
Ihr Unternehmen weiß.**

*"The benefit of putting AI in the loop is it captures
institutional knowledge and that institutional
knowledge will never leave the company."*

- Jensen Huang, CEO NVIDIA

Bridging the AI-Gap

Daten haben ≠ Daten nutzen können



Daten

- Verteilt über SAP, SharePoint, Datenbanken, ohne zentralen Zugriff
- Keine einheitliche Struktur, Semantik oder Business-Kontext
- Redundant und teils inkonsistent über Systeme hinweg
- Teilweise veraltet oder ohne klare Aktualisierungslogik

Für AI nicht nutzbar & nicht skalierbar

SYBIT Translation



Dataproducts

Identifikation relevanter Business-Logik

Strukturierung & Kontextualisierung

Vereinheitlichung & Deduplizierung

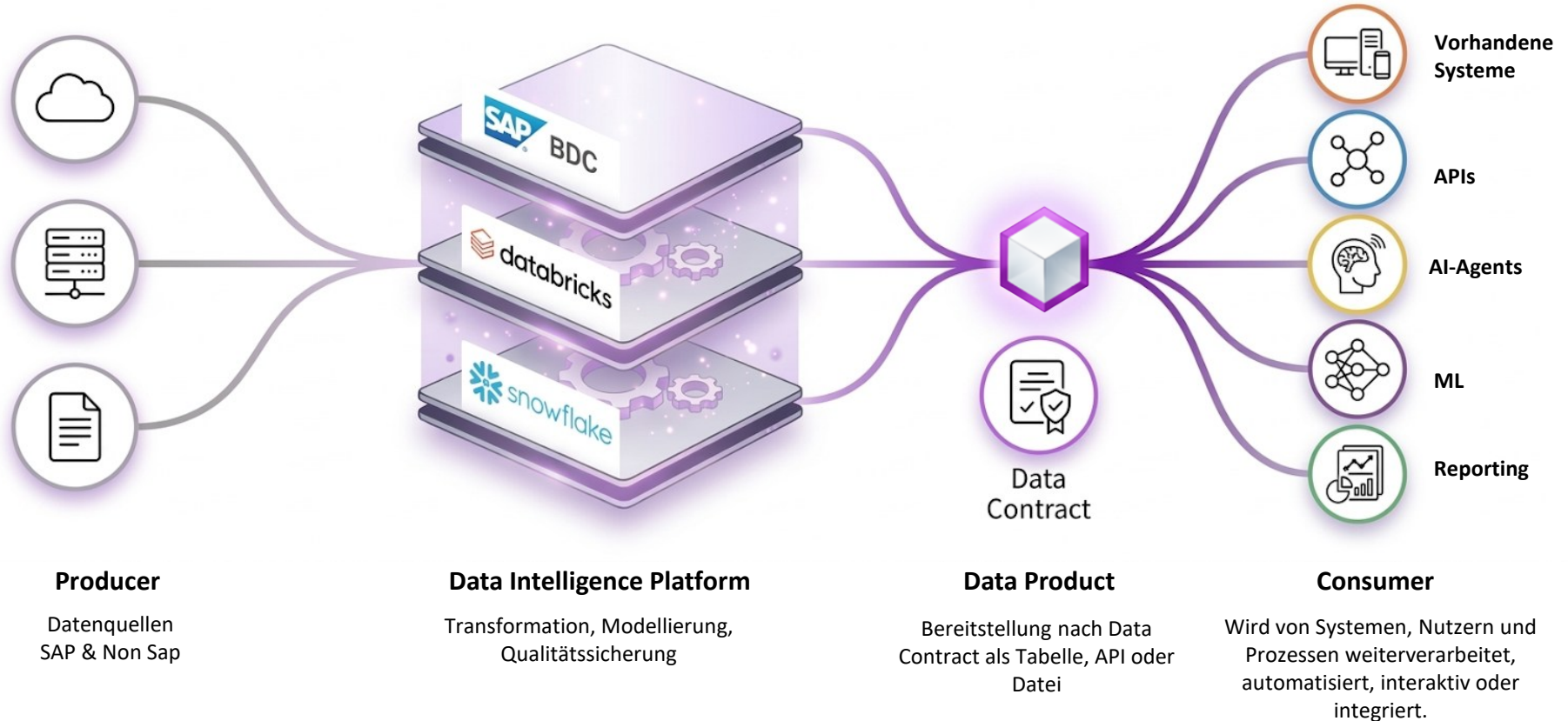
Erfüllung der Konsumenten Anforderungen

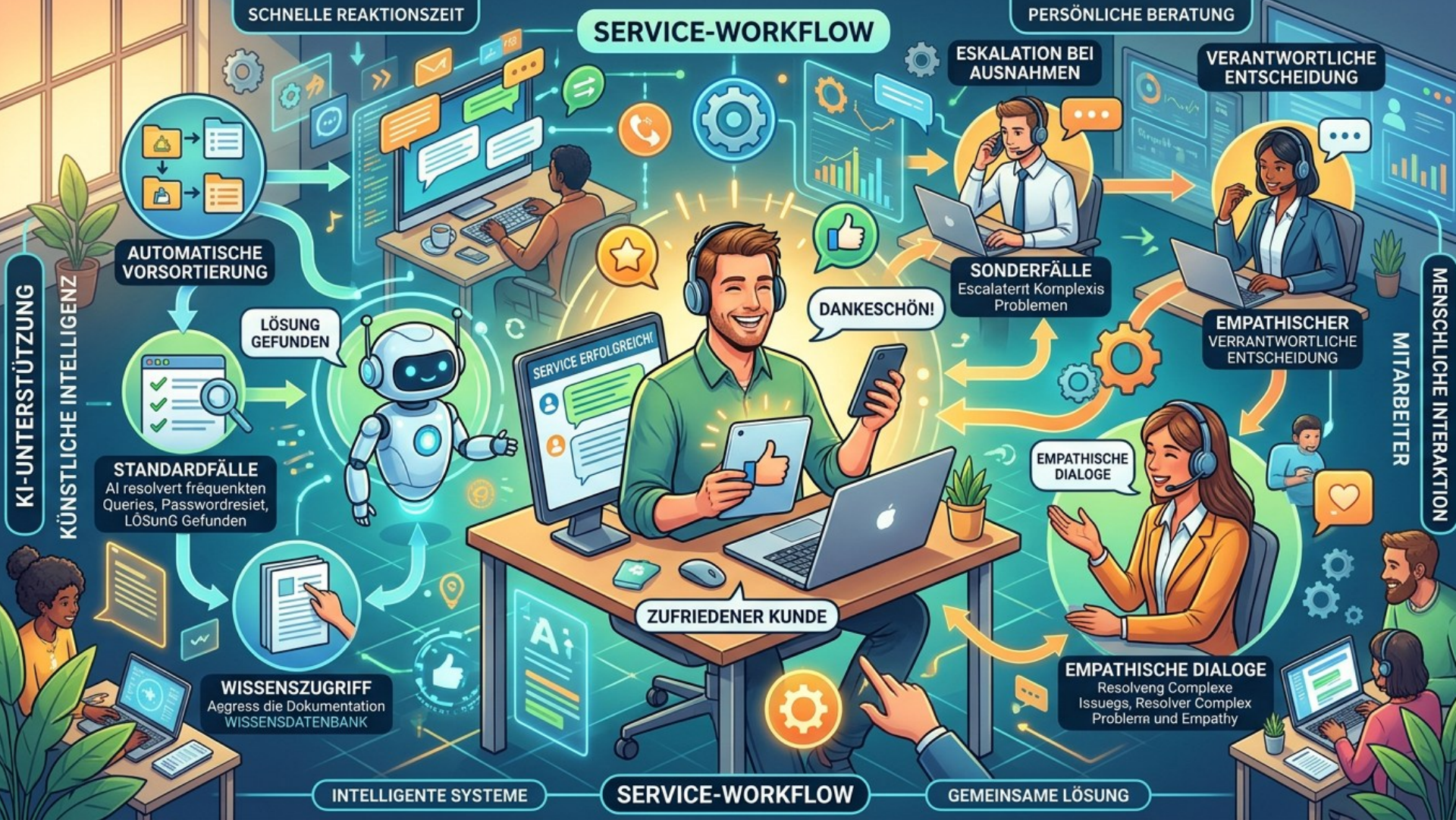
- Standardisierte & harmonisierte Datenobjekte aus mehreren Datenquellen
- Regelwerke & Kontext zur Steuerung von AI Agents und Systemen
- Angereichert mit Business-Logik & Semantik
- Verlässlich bereitgestellt

Treibstoff für Agentic AI & Automation

Data Product Flow

Daten sammeln, Daten liefern: konsumierbar, verlässlich, wiederverwendbar





SERVICE-WORKFLOW

SCHNELLE REAKTIONSZEIT

PERSÖNLICHE BERATUNG

VERANTWORTLICHE ENTSCHEIDUNG

ESKALATION BEI AUSNAHMEN

EMPATHISCHER VERRANTWORTLICHE ENTSCHEIDUNG

SONDERFÄLLE
Escalatiert Komplexis
Problemen

DANKESCHÖN!

ZUFRIEDENER KUNDE

EMPATHISCHE DIALOGUE

EMPATHISCHE DIALOGUE
Resolveng Complex
Issues, Resolver Complex
Problema und Empathy

AUTOMATISCHE
VORSORTIERUNG

LÖSUNG
GEFUNDEN

STANDARDFÄLLE
AI resoltiert frëquenkten
Queries, Passworsresiet,
LÖSunG Gefunden

WISSENSZUGRIFF
Aggress die Dokumentation
WISSENSDATENBANK

INTELLIGENTE SYSTEME

SERVICE-WORKFLOW

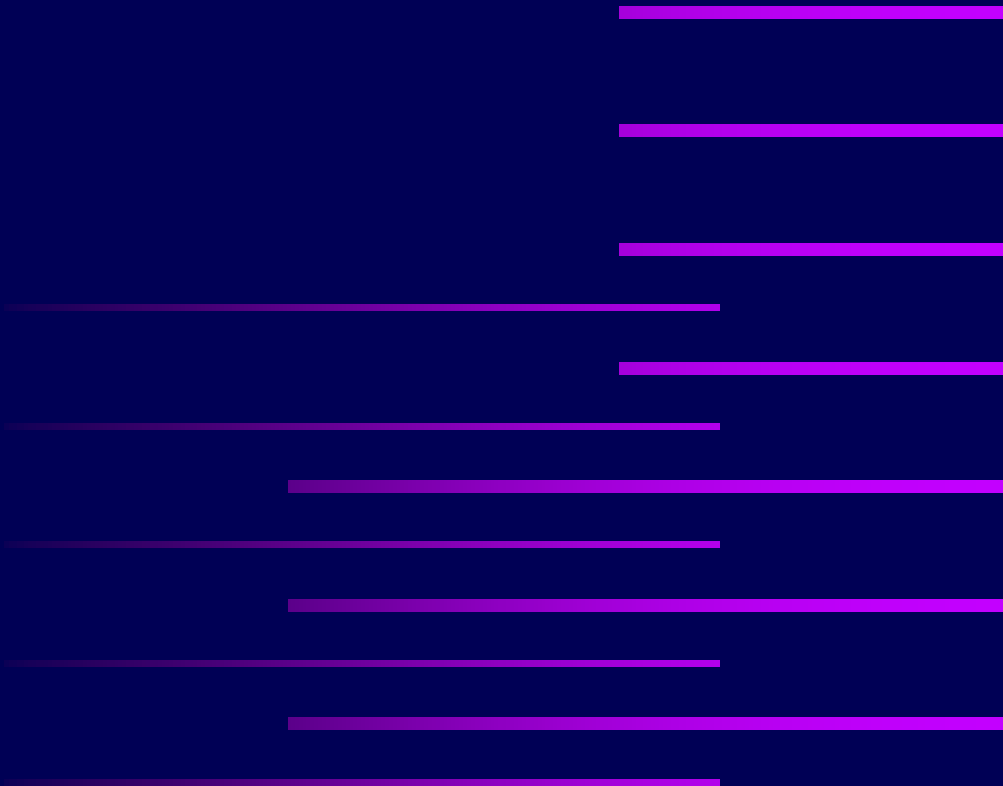
GEMEINSAME LÖSUNG

MENSCHLICHE INTERAKTION
MITARBEITER

KI-UNTERSTÜTZUNG
KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



Armin Kehl
SAP CX Solution Advisor
+49 151 46149790
Armin.Kehl@sybit.de



We Create CX Champions.

500+

Kunden

100 %

kundenzentriert

Top 10

IT-Arbeitgeber

350+

Mitarbeitende

No.1

Für CX in Europa

25+

Jahre Erfahrung



Gehen wir den nächsten Schritt zusammen!

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH

St.-Johannis-Str. 1-5

78315 Radolfzell

sybit.com

HAUPTSITZ RADOLFZELL

Sankt-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell

NIEDERLASSUNG OFFENBACH

Kaiserleistraße 8
63067 Offenbach

NIEDERLASSUNG HANNOVER

Bahnhofstraße 8
30159 Hannover

NIEDERLASSUNG BIELEFELD

Königsbreede 1
33605 Bielefeld

NIEDERLASSUNG PFORZHEIM

Im Ludlein 6
75181 Pforzheim

