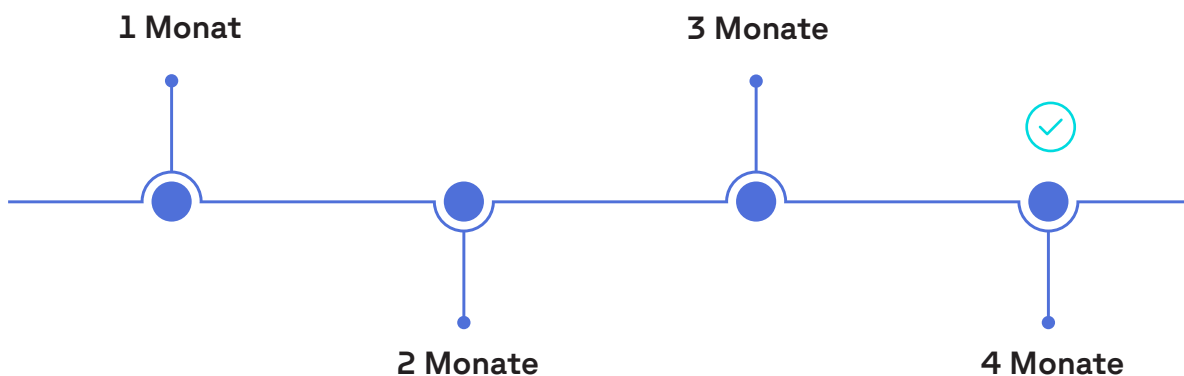


# KI-Case enersuisse: Voice-Agents im Kundenservice aktivieren



enersuisse, der führende Dienstleister auf dem Schweizer Energiemarkt, hat seinen Kundenservice mit einer KI-Assistentin auf ein neues Level gebracht. Der neue Voicebot hilft den Anrufern sprachbasiert eigenständig weiter, leitet in den richtigen Fällen an Servicemitarbeitende und unterstützt diese aktiv bei ihren Aufgaben. Die KI-Lösung war nach nur vier Monaten Projektlaufzeit zuverlässig produktiv und erzielte seit dem Start gute Automatisierungs- und Zufriedenheitswerte. Gemeinsam mit Bucher + Suter entwickelt enersuisse ein skalierbares, kanalübergreifendes KI-Ökosystem für effiziente, KI-unterstützte Kundeninteraktion.



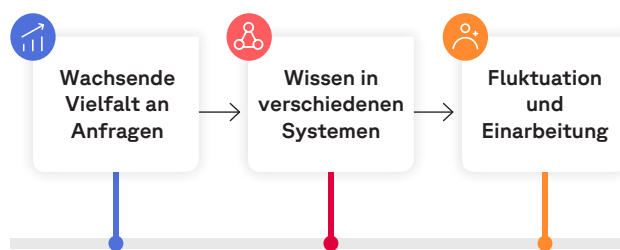
## Ausgangslage und Herausforderungen

enersuisse wurde 2019 von mehreren Versorgern in der Schweiz als zentraler Dienstleister gegründet. Die Versorger betreiben die Infrastruktur und liefern Strom. enersuisse fokussiert sich auf einen persönlichen, kompetenten und effizienten Kundenservice. Von der Messstelle über die Abrechnung bis hin zur Einführung moderner Lösungen wie Smart Metern begleitet enersuisse rund 800.000 Endkunden zuverlässig im Alltag.

Die Aufgaben im Kundenservice sind zunehmend anspruchsvoll geworden, da das Thema Strom stärker ins öffentliche Bewusstsein gerückt ist. Zum einen sind die Preise gestiegen und Fragen zur Versorgungssicherheit präsenter geworden, zum anderen haben die Energiewende und neue Produkte zusätzliche Möglichkeiten geschaffen, aktiv mitzuwirken.

Dadurch erhält enersuisse immer mehr Anfragen zu einer wachsenden Vielfalt an Themen, zu denen die Servicemitarbeitenden schnell und kompetent Auskunft geben müssen.

Gleichzeitig spürt auch enersuisse die übliche Fluktuation jüngerer Mitarbeitender im Contact Center. Onboarding, Schulung und der Zugriff auf Wissen aus unterschiedlichen Systemen werden zunehmend komplexer. Für das Unternehmen stellt dies eine anspruchsvolle Ausgangssituation dar. Diese Entwicklung bestätigt auch Sue Ajdini, Head of Excellence und Mitglied der Geschäftsleitung bei enersuisse, die den Transformationsprozess im Contact Center verantwortet und eng begleitet.



Herausforderungen im Contact Center

## Das Projekt

enersuisse hat in den vergangenen Jahren seine Prozesse kontinuierlich digitalisiert, die Nutzerfreundlichkeit des Kundenportals verbessert und eine Chatbot-Lösung eingeführt, die bereits viele Anliegen automatisiert beantwortet. Dennoch bleibt das Telefon einer der wichtigsten Kontaktkanäle für persönliche Anliegen. Um das Contact Center gezielt zu entlasten, hat enersuisse gemeinsam mit Bucher + Suter im September 2025

einen Voicebot-KI-Agenten in Betrieb genommen. Dieser ermöglicht ein deutlich effizienteres Dialogerlebnis in der Telefonie. Bis zu diesem Zeitpunkt stand Anrufenden ein klassisches IVR-Auswahlmenü mit vier Themen zur Verfügung, die per Tastendruck ausgewählt werden konnten.

Heute schildern Kunden ihr Anliegen frei der digitalen Assistentin.

### Früher

#### IVR-Menü

- 1 Umzug/Adressänderung
- 2 Rechnung
- 3 Preise oder Produkte

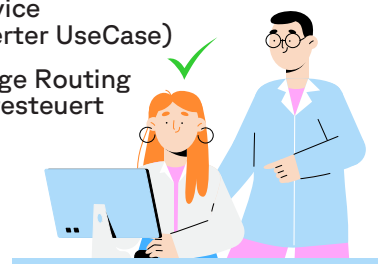


### Heute

#### Voicebot

##### Sprachgesteuerte IVR

- 1 Selfservice (dedizierter UseCase)
- 2 Concierge Routing sprachgesteuert



Der Voicebot versteht in den meisten Fällen Schweizerdeutsch in allen Dialekten und erkennt das Anliegen weitgehend unabhängig davon, wie es formuliert wird.

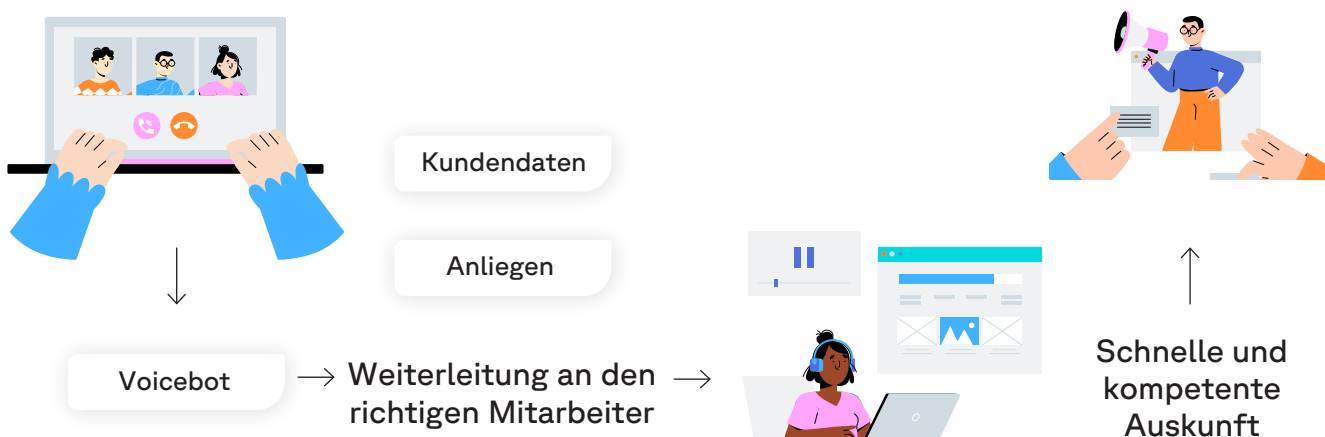
Bei bestimmten Zahlungs- und Rechnungsfragen können Kunden ihr Anliegen direkt im Selfservice mit der digitalen Assistentin klären. Für den Projektstart entschied sich enersuisse für Use Cases, die häufig telefonisch nachgefragt werden und sich gut automatisieren lassen.

Beim Thema Fristverlängerung sind Kunden sogar froh, es einer KI und nicht einem Menschen erklären zu müssen, dass sie ihre Rechnung gerade nicht bezahlen können.



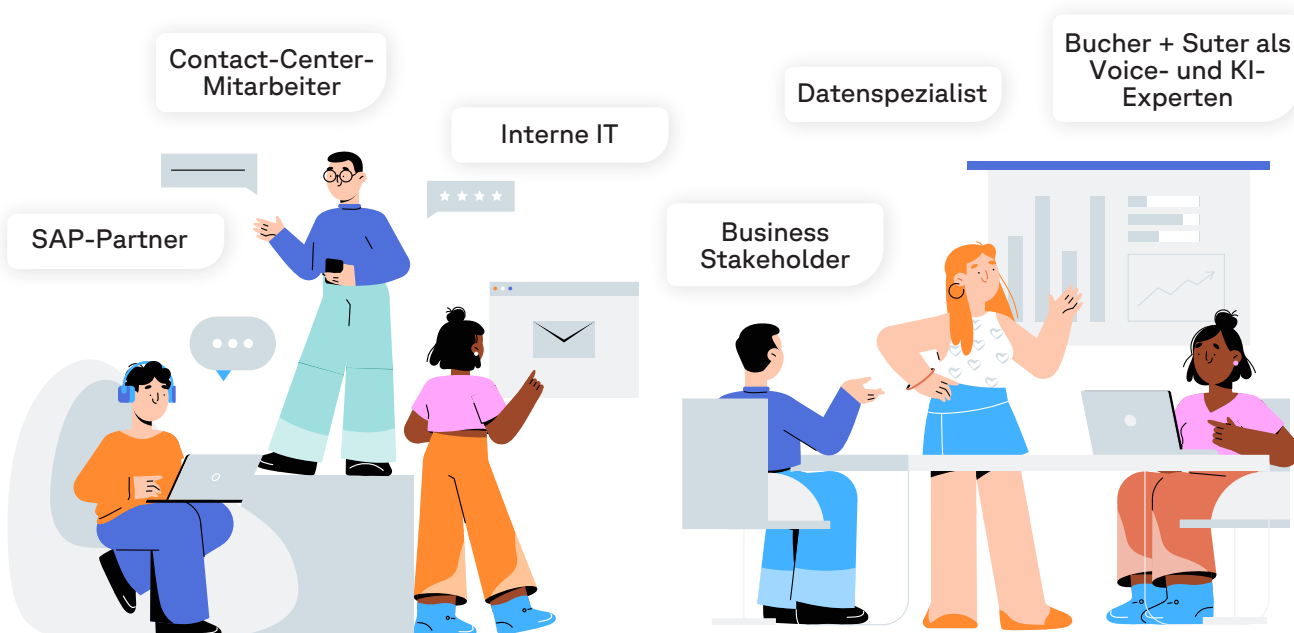
Sue Ajdini, Head of Excellence und Mitglied der Geschäftsleitung bei enersuisse

In anderen Fällen wird der Anruf vorbereitet an den richtigen Mitarbeitenden weitergeleitet, der die Kundeninformationen und das Anliegen direkt im System angezeigt bekommt. Dadurch entfällt eine langwierige Suche und auch neue Mitarbeitende können in Zukunft viel leichter und schneller kompetente Auskünfte geben.



## Umsetzung, Meilensteine und Learnings

Das Projektteam setzte sich aus Business-, Contact-Center-Mitarbeiter, interner IT, einem SAP-Partner, einem Datenspezialisten und Bucher + Suter als Voice- und KI-Experten zusammen. In einem gemeinsamen Projekt-Kick-Off wurden die Grundlagen geschaffen, um die bestehende IVR durch intelligentes KI-Concierge-Routing und die Selfservice-Cases abzulösen. Bucher + Suter entwickelte dafür die Struktur und die erforderlichen Prozesse in der KI-Plattform; gemeinsam wurde eine natürliche Gesprächsführung erarbeitet.



Ein technischer Meilenstein war die tiefe Verbindung der KI mit der SAP Business Technology Plattform, um die Selfservices wie Rechnung schicken oder Fristverlängerung zu automatisieren und die Authentifizierung zu ermöglichen. Kunden können sich über zwei Wege bei der KI-Assistentin identifizieren: entweder über ihre eindeutige Identifikationsnummer oder über Name und Adresse. Da bei Namen wie „Meier“ unterschiedliche Schreibweisen vorkommen, wurde eine Fuzzy-Search integriert, die solche Varianten in Echtzeit korrekt zuordnet. In diesem Bereich besteht weiteres Optimierungspotenzial, das enersuisse in einer kommenden Etappe ausschöpfen wird.

Ein weiterer Meilenstein war die fallgerechte Reaktion: Bei vielen Standardanliegen greift der Selfservice, in anderen Fällen ist menschliche Empathie gefragt. Kunden, die

beispielsweise mehrmals eine Vereinbarung wie die Fristverlängerung zum Begleichen der Rechnungsausstände nicht eingehalten haben, werden erkannt und direkt zu einem Mitarbeitenden geroutet. So können gute, individuelle und tragbare Lösungen gefunden werden.

Zudem entschied sich enersuisse bewusst dafür, den Voicebot klar als digitale Assistentin erkennbar zu machen, was auch aus Datenschutzsicht empfohlen wird. Der Voicebot versteht Schweizerdeutsch, spricht jedoch Hochdeutsch und ist neutral-sachlich gehalten. Über die KI-Plattform lässt sich der Grad an Emotionalität oder Lockerheit des Tones flexibel wie über einen Drehregler anpassen.

## Das Ergebnis

Die Ablösung der klassischen Tastendurchwahl durch einen professionellen Voicebot mit Selfcare-Services ist natürlich gewohnungsbedürftig und es gibt Kunden, die ungern mit einer digitalen Assistentin sprechen. Sie können direkt zu unseren Servicemitarbeitenden gelangen. Die Anrufenden, die einen KI-Selfservice komplett durchlaufen, sind sehr zufrieden. Der CEST-Wert – also die Abfrage, wie einfach es den Kunden gemacht wurde, ihr Anliegen zu lösen – liegt im Durchschnitt bei **6,55** von maximal **7** Punkten.



Sue Ajdini - enersuisse

Über ein zentrales Dashboard erhält enersuisse zudem einen umfassenden Überblick über alle Prozesse und Erfolgsquoten. Dadurch lassen sich Dialoge und Automatisierungsabläufe kontinuierlich optimieren. Da die bestehenden Prozesse flüssig und stimmig funktionieren, befinden sich bereits weitere End-To-End-Use Cases in Planung. Der Projekterfolg ist auch der Beratung und Unterstützung durch Bucher + Suter zu verdanken. Denn um ein wirklich echt

wirkendes, zielführendes Gesprächserlebnis zu schaffen und die Mitarbeitenden KI-basiert zu unterstützen braucht es neben einer marktführenden KI-Plattform auch tiefes Know-how in den Systemen und Abläufen eines Servicecenters. Bucher + Suter hat enersuisse KI-ready gemacht und begleitet das Unternehmen weiterhin dabei, die Experience für Kunden und Mitarbeitende KI-gestützt kontinuierlich weiterzuentwickeln.

**Wir befinden uns mit der KI auf einer Reise, und ich denke, dass KI-Selfservices künftig mehr und mehr zur Normalität werden.**

**»** Sue Ajdini, Head of Excellence und Mitglied Geschäftsleitung bei enersuisse

## Fazit

Sue Ajdini empfiehlt Unternehmen, die KI-Agenten in ihrem Kundenservice einführen möchten, auf eine marktführende KI-Plattform zu setzen und mit einem Partner zusammenzuarbeiten, der nicht nur Expertise im Bereich KI, sondern vor allem tiefes Verständnis für Kundenkommunikation, Telefonie sowie die Systeme und Prozesse eines Servicecenters mitbringt.

Darüber hinaus hebt sie hervor, dass weiche Erfolgsfaktoren eine entscheidende Rolle spielen. Alle Beteiligten sollten frühzeitig eingebunden werden, ihre Perspektiven sollten Gehör finden und mögliche Ängste aktiv adressiert werden.

Eine Zusammenarbeit, die von Verständnis, Fehlertoleranz und dem Verzicht auf Schuldzuweisungen geprägt ist, schafft nach ihrer Erfahrung den idealen Rahmen für Innovation. Ist solch ein Rahmen gegeben, kann es richtig Spass machen, gemeinsam mit der KI innovativ zu werden und alte Zöpfe wie stumpfe Tastendurchwahlen abzuschneiden und eine neue Mensch-KI-Teamarbeit zu etablieren.

## Nächste Schritte

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt oder suchen Sie ein ehrliches Gespräch zum Thema Voicebots und KI-Automation?

Bucher + Suter steigert seit über 25 Jahren den Serviceerfolg von Unternehmen und steht Ihnen gerne zur Verfügung.

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)

