



Projektreferenz e.Kundenservice Netz

# Innovationsmanagement & New Work durch Chatbot

**Innovationsmanagement ist bei e.kundenservice Netz kein Buzzword, sondern gelebte Realität. Als Serviceunternehmen im Netz liefert e.kundenservice Netz Daten und Leistungen für Kunden der E.ON-Gruppe. Von Messwesen, Netzkundenmanagement über Einspeisemanagement – e.kundenservice Netz ist der Servicepartner im Netzgeschäft. In einem Markt, der von Disruption geprägt ist, sieht sich e.kundenservice Netz als zukunftsgerichtetes Unternehmen neuen Ansätzen und Digitalisierungstrends verpflichtet und greift daher mit einem Innovationsmanagement neue Ideen systematisch auf. Eine dieser Ideen, die es bis zur erfolgreichen Umsetzung geschafft hat: Betty Bot – digitale Assistentin für alle IT-Fragen und -Probleme.**

## Zukunftssicherung durch Innovationsmanagement & New Work

Die e.kundenservice Netz GmbH hat ihren Hauptsitz in Hamburg. Rund 1200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten an der Energiewelt von morgen. Um in der Energiewirtschaft in einem immer härter umkämpften Markt dauerhaft bestehen zu können, müssen Innovationen bewusst gefördert werden. Dies hat e.kundenservice Netz schon lange verstanden.

Auch die Schaffung moderner Organisationsformen ist Teil des Innovationsmanagements bei e.kundenservice Netz. New Work ist das Stichwort – nicht erst seit der Coronakrise. Wer dies aber rein auf das digitale Arbeiten bezieht, verkennt wichtige Aspekte: New Work umfasst mehr als nur den digitalen Arbeitsplatz oder Remote Work. Der Begriff fasst vielmehr verschiedene moderne Arbeitsformen und Organisationsansätze zusammen. „Wir fragen uns bei e.kundenservice Netz, welche digitalen Tools wir im Unternehmen brauchen, um den Anforderungen eines modernen Arbeitsplatzes gerecht zu werden“, sagt Stephan Tepe, Product Owner Digital Workplace bei e.kundenservice Netz. „Hier spielt für uns die Chatbot-Technologie eine zentrale Rolle, denn wir werden wahrscheinlich in rund fünf Jahren unsere Devices und Anwendungen immer weniger mit Tastatur steuern, sondern stattdessen unsere Sprache für die Steuerung nutzen.“

Mit ihrer digitalen Assistentin setzt e.kundenservice Netz den ersten Meilenstein für eben diese digitale Zukunft. mgm consulting partners war an der Konzeption, Umsetzung und Einführung des Chatbots beteiligt. In enger Zusammenarbeit mit dem Projektteam unterstützte mgm consulting partners die begleitende Kommunikation und das Marketing, um die Mitarbeitenden auf ein neues digitales Mindset einzustimmen. Die mgm Beraterinnen unterstützten zudem auch die Administration und Dokumentation im Rahmen des Projekts – das ganz offensichtlich zur vollen Zufriedenheit von e.Kundenservice Netz, die mgm consulting partners gleich für ein Folgeprojekt beauftragt haben.

### Kundenzitat

*„mgm consulting partners war uns eine große Unterstützung, da die Consultants wirklich alle Aspekte mitgedacht haben. Vor allem durch die umfassenden Kommunikationsmaßnahmen war die Einführung von Betty Bot ein Erfolg auf ganzer Linie. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind begeistert!“*

**Dr. Laura-Maria Altendorfer**  
e.Kundenservice Netz

## Chatbot statt Helpdesk – ein Meilenstein in eine digitale Zukunft

Digitalisierung ist vielschichtig und weit mehr als die Einführung eines Tools. Technologischer Fortschritt muss in erster Linie auch von Mitarbeitenden und Führungskräften getragen werden. Mit der Einführung eines Chatbots schlug e.kundenservice Netz perfekt die Brücke zwischen digitaler Technologie und Prägung des digitalen Mindsets der Mitarbeitenden.

Ganz nebenbei wurde auch noch ein Kernproblem gelöst: der Berg an IT-Tickets, die sich jeden Tag mit oft sehr ähnlichen Fragen von NutzerInnen beim IT-Helpdesk stapeln und der dazu führt, dass Kapazitäten des Teams für übergeordnete Projekte blockiert sind. Als Product Owner Digital Workplace ist Stephan Tepe unter anderem dafür verantwortlich, Prozesse zu digitalisieren und dadurch Mitarbeitende zu entlasten. Mit seiner Kollegin Dr. Laura-Maria Altendorfer, die sich als Referentin für Digitalisierung mit neuen digitalen Technologien beschäftigt, entwickelten sie gemeinsam die Idee eines Chatbots für IT-Fragen und -Probleme.

Der Plan stand fest: Eine digitale Assistentin in Form eines virtuellen Chatbots basierend auf Microsoft Teams soll den IT-Service entlasten und zudem Mitarbeitenden aufzeigen, wie digitale Technologien ihren Arbeitsalltag erleichtern. Die Vision: In einem auf zwei Jahre angelegten Projekt wird der Chatbot seit Ende 2020 von einem reinen Informationsbot zu einem visuellen, sprachgesteuerten Bot mit administrativen Fähigkeiten ausgebaut.

Die Vision: In einem auf zwei Jahre angelegten Projekt wird der Chatbot seit Ende 2020 von einem reinen Informationsbot zu einem visuellen, sprachgesteuerten Bot mit administrativen Fähigkeiten ausgebaut.

Im ersten, bereits abgeschlossenen Schritt wurde die digitale Assistentin aufgesetzt, die nun als Chatbot für IT-Fragen und -Probleme zeit- und ortsunabhängig mittels Chat zur Verfügung steht. Statt eines Telefonanrufs oder der Ticketerstellung beim IT-Helpdesk können sich die Mitarbeitenden nun direkt über Microsoft Teams an den Chatbot wenden und erhalten ohne Zeitverzögerung eine Lösung für ihre IT-Frage oder ihr -Problem. Der Chatbot greift auf eine umfassende Wissensdatenbank zurück und kann so Fragen automatisiert beantworten. Die eingesetzte künstliche Intelligenz hilft dem Chatbot dabei, die Absicht des Nutzers zu erkennen. Sollte Betty einmal eine komplexere Fragestellung nicht beantworten können, sind die MitarbeiterInnen des IT-Services sofort zur Stelle und springen ein.

„Momentan ist Betty Bot ein reiner IT-Service, aber in Zukunft soll ihr Wissen und Können auch darüber hinausgehen,“ erklärt Stephan Tepe. Die Vision des Teams ist es, dass die digitale Assistentin zukünftig auch in anderen E.ON-Tochtergesellschaften eingesetzt wird und den Arbeitsalltag von immer mehr Kolleginnen und Kollegen erleichtert und bereichert. Dr. Laura-Maria Altendorfer wagt einen Blick in die Zukunft: „Wir sind bereits mit anderen E.ON-Tochtergesellschaften dazu im Gespräch, wie und ob Betty Bot dort zukünftig eingesetzt werden und womöglich auch andere Use Cases unterstützen kann.“

## Die Technik hinter Betty Bot

Was auf den ersten Blick einfach aussieht, ist mit einer hohen Komplexität verbunden. Ein Kernteam von zwölf Personen um die beiden ProjektleiterInnen Dr. Laura-Maria Altendorfer und Stephan Tepe sowie zwei mgm-Consultants widmeten sich über einen Zeitraum von sechs Monaten hinweg der Kreation, Umsetzung und Einführung des Chatbots. Hinzu kamen Entwickler, die die Zielarchitektur in den Systemen aufsetzten. „Wir haben Betty komplett inhouse gemeinsam mit unserer E.ON ‚Chatbot Factory‘ entwickelt“, beschreibt Dr. Laura-Maria Altendorfer die Umsetzung. „So war die Expertise bereits vorhanden und wir konnten sofort loslegen.“

Auf Basis des Microsoft Azure Bot Frameworks schuf das Team die entsprechende Infrastruktur für Betty. Mit LUIS fütterte das Team den Chatbot mit Inhalten. So wurde sichergestellt, dass Betty versteht, wonach sie gefragt wird.

Auf Basis des Microsoft Azure Bot Frameworks schuf das Team die entsprechende Infrastruktur für Betty. Mit LUIS (Language Understanding Intelligent Service), einem cloudbasierten API-Dienst, der benutzerdefinierte Machine Learning-Intelligenz auf natürliche Konversationsprachtexte eines Benutzers anwendet, fütterte das Team den Chatbot mit

Inhalten. So wurde sichergestellt, dass Betty auch versteht, wonach sie gefragt wird. Umgekehrt erhalten die Entwickler über Power BI ständig Insights dazu, welche Fragen die Nutzer an Betty stellen und wie diese von der digitalen Assistentin beantwortet werden. Bettys Kompetenzen werden durch die Erkenntnisse ständig erweitert.

„Um die Erwartungen an Betty zu managen, haben wir erklärt, dass sie wie alle neuen Kollegen eine gewisse Einarbeitungszeit benötigt. So wurde Verständnis dafür geschaffen, dass Betty nicht gleich alle Anfragen beantworten kann, sondern im Laufe der Zeit dazulernt – menschlich eben“, erläutert Stephan Tepe.

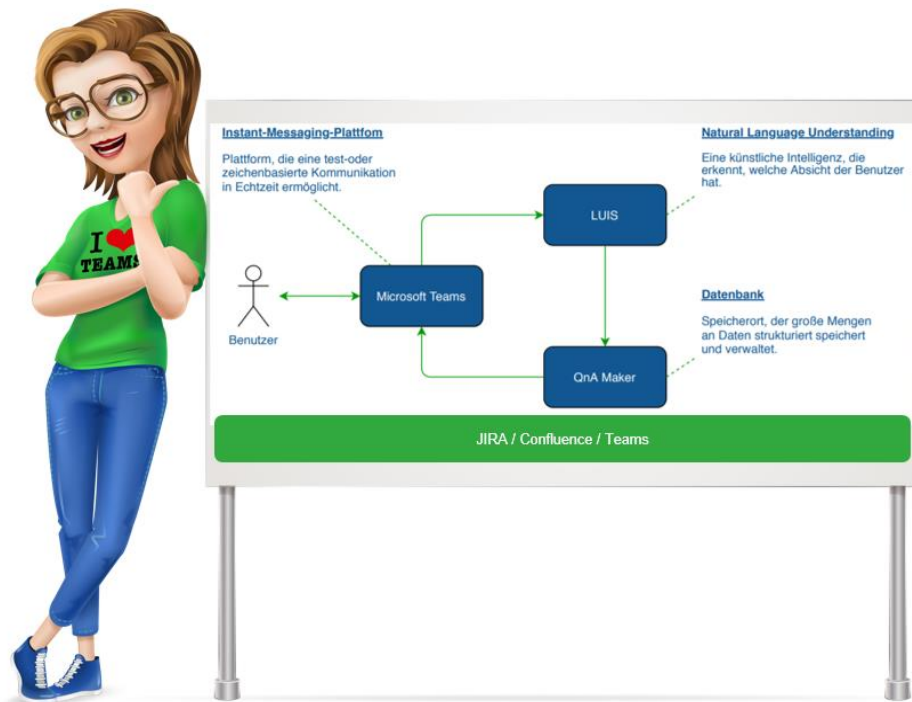


Abb. 1: Technologie hinter dem Chatbot

## Kommunikation ist alles – Betty Bot wird als „neue Mitarbeiterin“ vorgestellt

„Uns war von Anfang an klar, dass wir nur eine einzige Chance zu Beginn der Einführung haben, damit der Chatbot auch wirklich genutzt wird“, so Dr. Laura-Maria Altendorfer. Stephan Tepe ergänzt: „Menschen haben gewisse Hemmungen mit Maschinen zu interagieren, weshalb wir sicherstellen mussten, dass Betty von allen ‚gemocht‘ wird.“

Um genau das zu erreichen, kreierte das Team mit Betty Bot eine nahbare digitale Assistentin statt eines simplen Chatbots. Mittels Persona, Avatar und durch informelle Sprache in den Textbausteinen, gab man Betty fast schon menschliche Züge. Mit mgm consulting partners stand ein kompetenter Partner zur Seite, der bei der internen Kommunikation, dem Marketing und dem Set-Up von Betty unterstützte.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wurden von Anfang an in den Gestaltungsprozess eingebunden, zum Beispiel durch eine Umfrage, wie der Bot aussehen soll. Das Ergebnis: Eine kecke Betty mit Jeans, einem grünen ‚I love Teams‘ Shirt und Brille statt eines reinen Roboters.

Die eigens kreierte Persona gab Charaktereigenschaften, Lebensweg und Interessen von Betty Bot vor, um so eine persönliche Bindung und höhere Akzeptanz unter den Nutzerinnen und Nutzern zu schaffen. „Ein professionelles Change-Management war uns besonders wichtig. Wir wollten die Mitarbeitenden dadurch abholen, negative Voreinstellungen aus dem Weg räumen und alle mit ins Boot holen“, sagt Kristina Elter von mgm consulting partners.

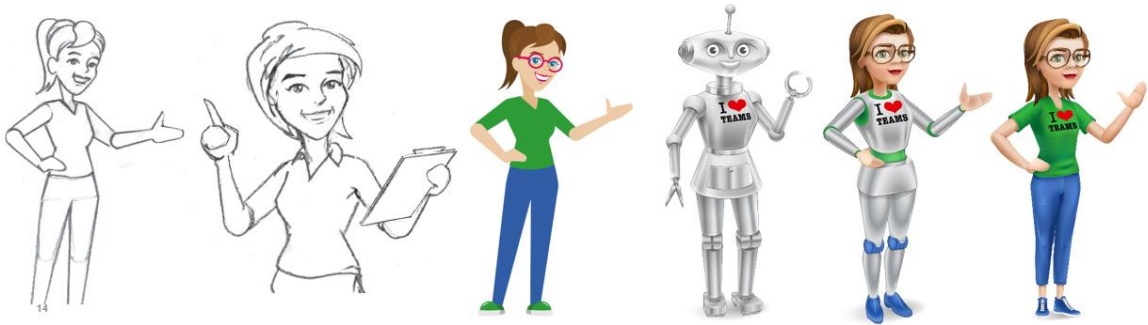


Abb. 2: Evolution Betty Bot, Entwurf und Umsetzung von Ansgar Gelau, Kommunikationsdesigner

Die schon zu Projektbeginn definierten verschiedenen internen Zielgruppen berücksichtigten die Projektbeteiligten in der Kommunikation besonders und sprachen diese spezifisch und auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet an. Durch regelmäßige Kommunikations- und Marketingaktivitäten stellte das Team sicher, dass die Zielgruppen (MitarbeiterInnen, Betriebsrat, IT-Security, Datenschutz, Geschäftsführung, BotschafterInnen, IT-KoordinatorInnen) über aktuelle Projektfortschritte informiert waren und zu jedem Zeitpunkt Transparenz über das Projektgeschehen herrschte. „Alle Stakeholder wurden durch uns zu jeder Zeit mit den relevanten Daten versorgt. Eines unserer Kernanliegen, um die erfolgreiche Einführung von Betty Bot sicherzustellen“, sagt mgm-Beraterin Janine Hagemann. Durch den stetigen Kommunikationsfluss, der die Stakeholder über die Anwendung von Betty Bot sowie Aktivitäten rund um das Projekt Betty informierte, wurde Vertrauen geschaffen und die Steigerung der Nutzerzahlen unterstützt.

Neben einer Online-Roadshow zur Einführung des Chatbots stützten verschiedene Marketingaktivitäten vor und nach der Einführung den Erfolg von Betty Bot:

### Plakate und Aufsteller an den e.Kundenservice Netz Standorten



## Intranet-Beiträge und eigener Betty Bot Blog

### Das habe ich gelernt in meiner Einarbeitung!

19. October 2020, 11:37 am



WOW! Mein erster Monat ist wie im Flug vergangen. Hier könnt ihr lesen, was ich bereits Neues gelernt habe. [Read More](#)

### Advent, Advent, ... mit Betty

30. November 2020, 1:38 pm



HO HO HO! Ich habe für euch einen Adventskalender gebastelt! Wo ihr den findet, verrate ich euch hier! [Read More](#)

### Starthilfe 2021

04. January 2021, 11:10 am



Du hast die Korken knallen lassen und dann dein Passwort vergessen? Kein Problem! Bei mir findest du IT-Starthilfe für den erfolgreichen Einstieg ins neue Jahr. [Read More](#)

## Projekterfolg dank ganzheitlichem Konzept

„mgm consulting partners war uns eine große Unterstützung, da die Consultants wirklich alle Aspekte mitgedacht haben“, so die Projektverantwortliche bei e.kundenservice Netz Dr. Laura-Maria Altendorfer. „Vor allem durch die umfassenden Kommunikationsmaßnahmen war die Einführung von Betty Bot ein Erfolg auf ganzer Linie. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind begeistert!“ Mit dem Chatbot hat e.kundenservice Netz den ersten Schritt geschafft, um ein digitales Mindset tief in den Köpfen der Belegschaft zu verankern, Vorurteile und Ängste abzubauen und die Weichen in eine digitale Zukunft zu stellen.

### e.Kundenservice Netz

e.Kundenservice Netz ist Teil der E.ON Gruppe. Mit 1.000 Mitarbeitern an vier Betriebsstandorten liefert das Service-Unternehmen Daten und Leistungen an rund 7 Millionen Kunden im Netzgeschäft, darunter Verteilnetz-, Messstellen- und Anlagenbetreiber sowie Direktvermarkter von Strom.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann treten Sie mit uns in den Dialog: [info@mgm-cp.com](mailto:info@mgm-cp.com)