

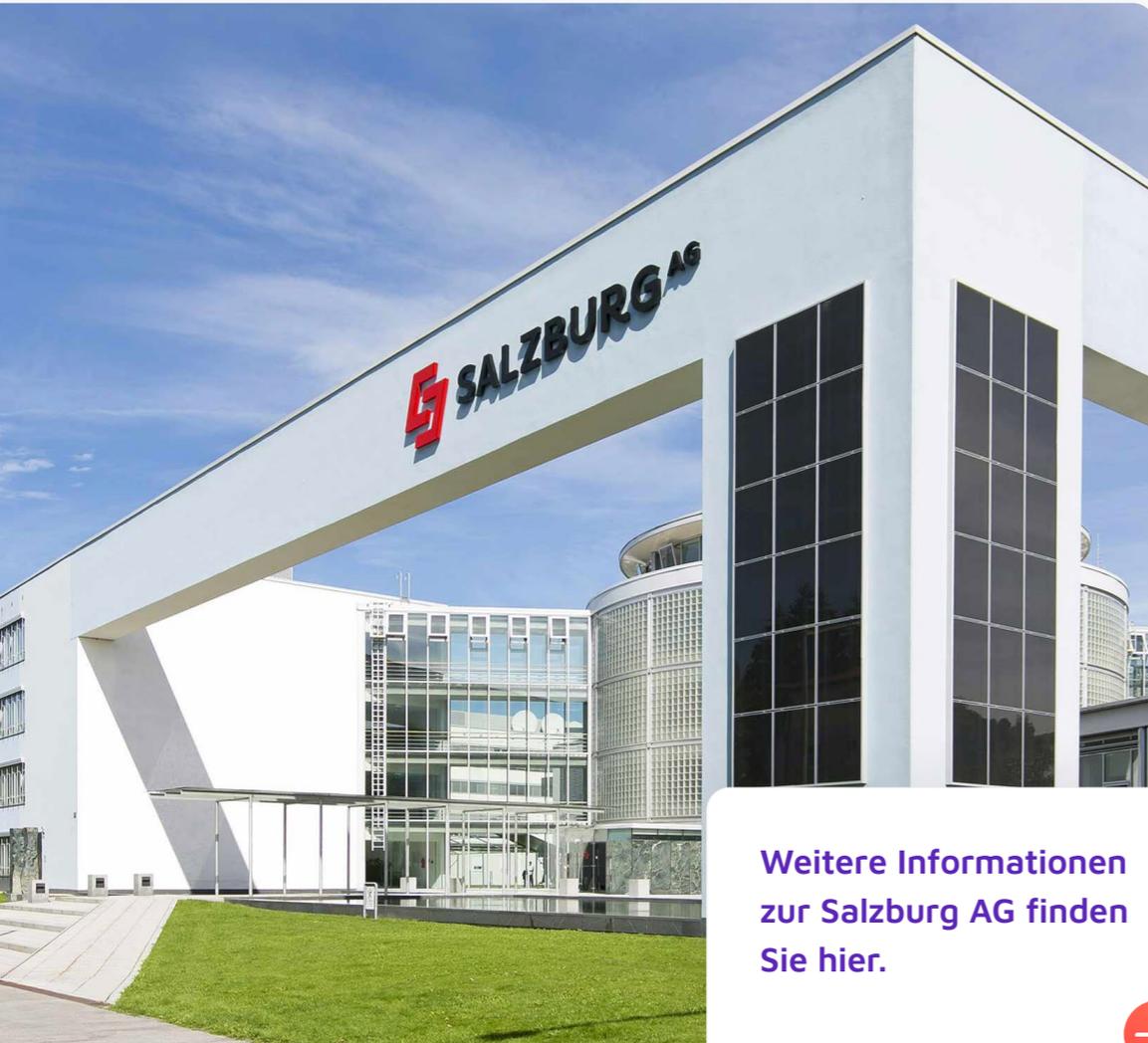
**valantic**



SUCCESS STORIES DES DIGITALEN JETZT

# Innovativer Kundenservice: Salzburg AG setzt auf smarten Chatbot und fortschrittliche Analysen





**Weitere Informationen  
zur Salzburg AG finden  
Sie hier.**

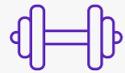


# Salzburg AG

Die Salzburg AG ist eines der bedeutendsten Energie- und Infrastrukturunternehmen in Österreich und spielt eine zentrale Rolle in der Versorgung und Entwicklung der Region Salzburg. Als innovativer Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Energie, Telekommunikation und Verkehr setzt das Unternehmen auf moderne Technologien, um seine\*n Kund\*innen einen erstklassigen Service zu bieten und gleichzeitig nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

Die Salzburg AG hat sich als Pionierin in der Implementierung digitaler Lösungen positioniert und strebt ganz im Sinne ihrer strategischen Ambition „Customer Hero“ danach, ihren Kundenservice zu optimieren und neue Maßstäbe in der Kundeninteraktion zu setzen. Im Fokus steht dabei nicht nur die Sicherstellung einer zuverlässigen und effizienten Versorgung, sondern auch die Verbesserung des Kundenerlebnisses durch innovative Technologien.

# Projektübersicht



## Herausforderung

Die Salzburg AG musste ihren Kundenservice effizienter gestalten und den steigenden digitalen Anforderungen gerecht werden, weshalb sie sich für die Entwicklung des Chatbots LEA entschied.



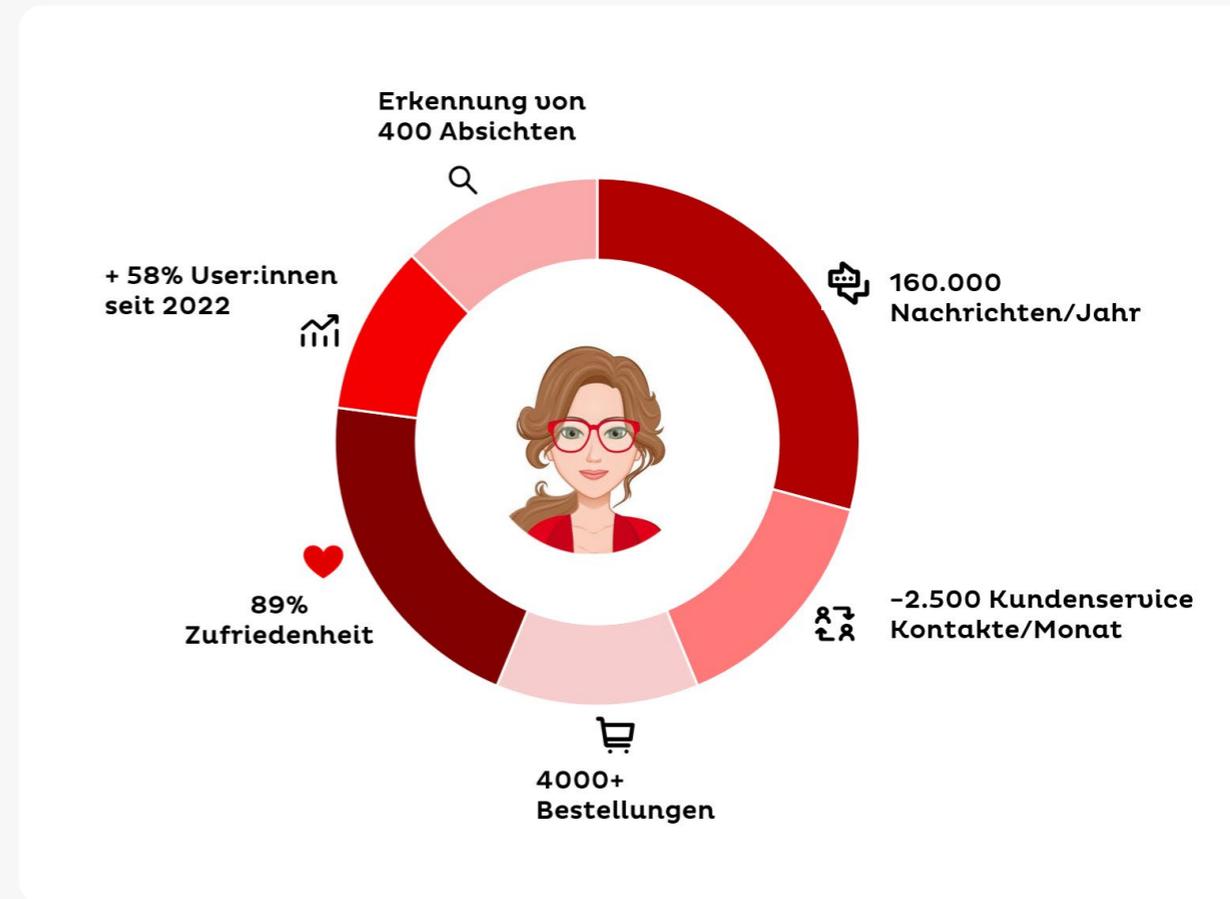
## Beratungsansatz

Seit 2019 ist valantic ein strategischer Partner der Salzburg AG. valantic hat die Salzburg AG maßgeblich dabei unterstützt, den Webchat der digitalen Assistentin zu optimieren, um ein verbessertes Kundenerlebnis zu schaffen. Darüber hinaus ist valantic als Partner von Cognigy immer ein kompetenter Ansprechpartner, wenn es um Weiterentwicklungen im Bereich Analytics oder die Begleitung neuer CAI Projekte geht.



## Kundenvorteile und Lösung

Durch die Entwicklung von LEA, basierend auf der Cognigy-Plattform, konnte die Salzburg AG die Effizienz im Kundenservice steigern, Routineanfragen automatisieren und den Mitarbeiter\*innen ermöglichen, sich auf komplexere Anliegen zu konzentrieren.





# Die Herausforderung

Die Salzburg AG sah sich der Aufgabe gegenüber, ihren Kundenservice effizienter zu gestalten und gleichzeitig den steigenden digitalen Anforderungen gerecht zu werden. Um diese Herausforderungen zu meistern, entwickelte das Unternehmen den Chatbot LEA, der auf der leistungsstarken Cognigy-Plattform basiert. LEA sollte in der Lage sein, Fragen zu den vielfältigen Produkten und Dienstleistungen automatisiert und rund um die Uhr zu bearbeiten. Die zentrale Anforderung lag darin, eine Lösung zu finden, die nicht nur die Vielzahl an Kundenanfragen effektiv verwalten kann, sondern auch kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden muss. Neben der Erstellung solcher AI-Projekte, spielen weitere große Themen wie User Interface (UI) und Analysen eine wichtige Rolle. Hier kam valantic ins Spiel. valantic übernahm die Aufgabe LEA's Webchat im UI-Bereich zu optimieren, neue Funktionen zu entwickeln und damit eine passgenaue Lösung für die Salzburg AG und deren Kund\*innen zu liefern.

„valantic ist ein zuverlässiger Partner, der viele Jahre an Conversational AI Erfahrung mitbringt und ein kompetenter Cognigy Partner ist. Damit sorgt valantic dafür, dass eine professionelle Begleitung und Umsetzung der vielfältigen AI Projekte, die wir uns überlegen, möglich ist und zum Erfolg führt.“

**Sarah Haider**

Digitalmanagerin  
Conversational AI  
bei der Salzburg AG



# Die Lösung



Im Rahmen einer Innovation Challenge kam die Salzburg AG mit Cognigy in Kontakt. Der smarte Bot LEA wurde auf Basis der Lösung entwickelt, und bald wurde klar, dass LEA weit mehr als nur ein einfacher Chatbot ist.

LEA verarbeitet über 8.000 Beispielsätze und kann auf mehr als 400 Intents zugreifen, was ihr eine große Bandbreite an Sprach- und

Chatinteraktionen ermöglicht. Kund\*innen nutzen LEA inzwischen nicht nur als Text-Chatbot, sondern auch als Sprachassistentin für Alexa.

Als erste Energieversorgerin Österreichs, hat die Salzburg AG die Integration von Large Language Models (LLM), die auch unter der Bezeichnung GPT bekannt sind, in ihre digitalen Services aufgenommen. Seit Beginn des Jahres 2024 arbeitet das digitale Assistenzsystem LEA eng mit GPT zusammen, um Kundenanfragen zu Mobilitätsdienstleistungen und Energieberatung mit höherer Präzision zu beantworten. Dies hat zu einer deutlichen Verbesserung der Antwortqualität geführt. Weitere innovative AI-Integrationen in LEA sind bereits in der Entwicklungsphase.

## Einsparung von E-Mails und Telefonaten durch LEA

Durch den Einsatz von LEA konnten die Salzburg AG und ihre Kund\*innen von erheblichen Effizienzsteigerungen profitieren. Der Bot übernimmt Routineanfragen und entlastet die Mitarbeiter\*innen in Spitzenzeiten, insbesondere nach Sonderaktionen, wenn das Kundenaufkommen stark ansteigt. Kund\*innen können Fragen eigenständig über LEA klären und Bestellprozesse durchführen, wodurch die Anzahl der E-Mails und Anrufe deutlich reduziert wurde.

## Lernfähigkeit und Kundeneinblicke

LEA steht für **Lernende Elektronische Assistentin** und die macht ihrem Namen alle Ehre. Sie ermöglicht wertvolle Rückschlüsse auf das Verhalten und die Bedürfnisse der Kund\*innen, was in zukünftigen Weiterentwicklungen des Bots einfließt. Dieser Lernprozess ist essenziell, um das Kundenservice-Erlebnis zu verbessern und maßgeschneiderte Lösungen anzubieten.

## Zukunft der Contact Center: Mitarbeiter\*innen entlasten, nicht ersetzen

Für die Salzburg AG und valantic steht fest: Es geht nicht darum, Mitarbeiter\*innen durch den Chatbot zu ersetzen, sondern ihnen den Rücken für komplexere Fälle freizuhalten. LEA übernimmt Anfragen, die nicht unbedingt von einem menschlichen Mitarbeiter\*innen beantwortet werden müssen. Diese Aufgabenteilung ist für die Effizienz und die Qualität des Kundenservices entscheidend.



## **Schnittstelle zwischen Chatbot und Contact Center**

Ein wichtiger Aspekt ist die Integration von LEA in den gesamten Prozess-Workflow des Unternehmens. Der Chatbot fungiert als erste Anlaufstelle, leitet aber bei Bedarf Anfragen nahtlos an das Contact Center weiter. Dies sorgt für eine reibungslose Übergabe von Kundenanliegen, sodass jede\*r Kunde/Kundin die passende Unterstützung erhält – egal, ob automatisiert oder durch Mitarbeiter\*innen.

## **Training und Weiterentwicklung: Der Schlüssel zum Erfolg**

Ein entscheidender Faktor für den Erfolg von LEA ist das kontinuierliche Training. Ein Chatbot pflegt sich nicht selbst – er muss regelmäßig mit neuen Daten gefüttert und trainiert sowie Gesprächsflüsse neu gestaltet werden. Dabei ist nicht nur die technische Optimierung entscheidend, sondern auch der kommunikative Ansatz des Unternehmens. In die Entwicklung von LEA's Persona wurde viel Zeit investiert. Sie ist wie eine Mitarbeiterin der Salzburg AG und prägt durch ihre natürliche Sprache und ihr sympathisches Verhalten maßgeblich das positive Kundenerlebnis. Ein professionelles Conversation-Design sowie der Einsatz klarer, verständlicher Sprache sind entscheidende Faktoren, um die Anliegen der Kunden effektiv und zuverlässig zu bearbeiten.

## **LEA als Spiegelbild ihrer Entwickler**

Die Persönlichkeit von LEA spiegelt teilweise auch die Werte und Arbeitsweise ihrer Entwicklerin Sarah Haider wider. So wurde ihr eine empathische, lösungsorientierte und aufmerksame Art verliehen, die sich in den Interaktionen mit den Kunden zeigt. Das Ziel war es, LEA so zu gestalten, dass sie nicht nur effizient arbeitet, sondern auch sympathisch wirkt.

## **Erkenntnisse aus dem LEA-Projekt: Evolution statt Revolution**

Das Projekt LEA hat gezeigt, dass ein Chatbot ein evolutionäres Produkt ist – er entwickelt sich ständig weiter. Ein solcher Bot benötigt nicht nur eine technische Betreuung, sondern jemanden, der die Kommunikation versteht. Es geht darum, die Sprache des Unternehmens zu sprechen, aber vor allem auch die Sprache der Kunden. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, klein anzufangen, Perfektion anzustreben und dann Stück für Stück weiter auszubauen.

„Mit der Planung, LEA durch Advanced Analytics und KI noch weiter zu verbessern, sehen wir großes Potenzial, unseren Kund\*innen noch effizientere und personalisierte Serviceoptionen zu bieten. valantic entwickelt hierfür exklusive Management-Dashboards, die uns helfen, wichtige Kennzahlen zu analysieren und strategische Entscheidungen auf Basis realer Nutzerdaten zu treffen.“

**Sarah Haider**

Digitalmanagerin  
Conversational AI  
bei der Salzburg AG



# Zukunftspläne: Von E-Commerce bis Advanced Analytics

Neben der Verbindung von E-Commerce und Chatbots plant die Salzburg AG, LEA gemeinsam mit valantic zukünftig noch vielseitiger und datengetriebener zu machen. Ein großes Potenzial liegt in der Integration einer Advanced Analytics-Lösung auf Basis von Microsoft Power BI. Dadurch gewinnt die Salzburg AG ein tiefes Verständnis für das Nutzerverhalten.

valantic entwickelt exklusive Management-Dashboards, die es ermöglichen, wichtige Kennzahlen und Interaktionen des Servicebots in Echtzeit zu analysieren. Diese Dashboards bieten einen umfassenden Überblick über das Kundenverhalten und unterstützen datenbasierte Entscheidungen, um

den Chatbot LEA kontinuierlich zu optimieren. Durch diese Advanced Analytics-Lösung kann die Salzburg AG zukünftig gezielt auf Kundenbedürfnisse eingehen und den Service weiter verbessern.

Insgesamt ist das Ziel, LEA nicht nur in den klassischen Kundenservice, sondern auch in weitere Geschäftsbereiche zu integrieren und mithilfe von Analytics und weiterer KI-Integrationen noch smarter und effizienter zu machen.



## Über uns

Die valantic Business Analytics GmbH ist Teil der valantic Gruppe. Wir beraten Unternehmen bei der Einführung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien und sind anerkannte Spezialisten für Lösungen zur Unternehmenssteuerung (Business Analytics, Artificial Intelligence, Connected Planning, Big Data, Data Warehousing, Predictive Analytics). Seit mehr als zwei Jahrzehnten begleiten wir unsere Kunden (u.a. aus den Bereichen Pharma, Handel, Produktion, Banken und Versicherungen) erfolgreich und partnerschaftlich auf ihrem Weg.

valantic gilt als Marktführer im Bereich der digitalen Transformation und zählt mit weltweit über 4.000 Entwickler\*innen und Berater\*innen (in Q3/2024) zu den besten digitalen Lösungs-, Beratungs- und Softwareunternehmen.

## Möchten Sie mehr darüber erfahren?

Weitere Informationen zu valantic finden Sie auf unserer Website unter: [www.valantic.com](http://www.valantic.com)



### Kontaktieren Sie uns jetzt!

#### **Martin Vierrath**

Senior Sales Manager  
[martin.vierrath@ba.valantic.com](mailto:martin.vierrath@ba.valantic.com)