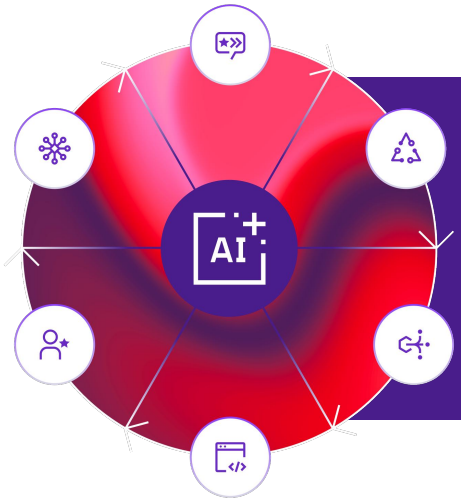
AI-Augmented Service & Operations für Energieversorger und Netzbetreiber.

Effizienz steigern. Prozesse beschleunigen. Risiken reduzieren. Mit einem Betriebsmodell, das Customer Service, Field Service und CRM intelligent verbindet.

Die Energiebranche steht unter Druck: neue regulatorische Anforderungen, steigende Kundenerwartungen und der Anspruch, KI schnell in die Wertschöpfung zu bringen. Gleichzeitig arbeiten Service, Operations und CRM in vielen Organisationen weiterhin getrennt voneinander. Das Ergebnis: Medienbrüche, hoher manueller Aufwand und KI-Initiativen ohne nachhaltige Wirkung.



“Wirkung entsteht nicht durch den nächsten KI-Piloten, sondern durch ein Operating Model, das KI systematisch im Betrieb verankert.“

IBM iX, Energy & Utilities Team

Warum viele KI-Initiativen ihre Wirkung nicht entfalten

Externer Druck nimmt zu

- Regulatorische Beschleunigung: z.B. 24h-Lieferantenwechsel und Smart-Meter-Pflichten verdichten Timelines
- Steigende Kundenerwartungen an Self-Service, Personalisierung und digitale Kanäle
- 94 % der Energieversorger-Führungskräfte erwarten in den kommenden drei Jahren zusätzliche Umsätze durch KI.* 88 % rechnen mit einem messbaren Wettbewerbsvorteil.**

Interne Realität bremst aus

- Unstrukturierte GenAI-Adoption: Bis zu 30 % der GenAI-Projekte werden nach dem Proof-of-Concept wieder eingestellt – wegen unklarem Business Value oder fehlender Governance***
- Fragmentierte Serviceprozesse und Operations mit hohem manuellem Aufwand
- Silos zwischen Field Service, Kundenservice und CRM

Das Problem ist nicht die Technologie.
Sondern das Betriebsmodell.

Von isolierten Use Cases zu AI-Augmented Operations

Energieversorger benötigen heute mehr als isolierte KI-Anwendungen. Entscheidend ist ein skalierbares Betriebsmodell, das Customer Service, Workforce Optimisation, Field Service und CRM intelligent verbindet.

IBM iX kombiniert:

- **Tiefe Branchenexpertise** entlang von Customer Operations, Asset Management, Grid Operations und Service-Prozessen.
- **IBM Garage** Vorgehensmodell: Co-create. Co-execute. Co-operate. Gemeinsam entwickeln wir konkrete Lösungen mit messbarem Mehrwert.
- **Agent Studio:** Entwicklung und Betrieb von AI Agents für Agent Assist, Intelligent Case Management, Knowledge Retrieval und Service Orchestration.
- **Client Zero Experience:** Praxiserprobte Erkenntnisse aus der eigenen KI-Transformation von IBM.

AI-Augmented Service & Operations von IBM iX

Mehr Service Reliability.
Höhere Workforce Efficiency.
Schnellere Time-to-Value.
Geringeres Transaktionsvolumen.

IBM iX

IBM

Unser Ansatz für AI-Augmented Service & Operations

1 — Transparenz schaffen
Wir analysieren Customer Journeys, Service-Prozesse und operative Abläufe, um Effizienzpotenziale und Automatisierungsmöglichkeiten sichtbar zu machen.
Fokusbereiche:

- Customer Service
- CRM
- Field Service
- Outage Management
- Workforce Management
- Knowledge Management

2 — High-Value Use Cases priorisieren
Gemeinsam identifizieren wir die größten Hebel für Business Value und Operational Excellence.
Typische Anwendungsfälle:

- Agent Assist
- Intelligent Ticket Routing
- Next Best Action
- Predictive Maintenance
- Intelligent Dispatching
- Service Automation
- Knowledge Discovery
- Self-Service Enablement

3 — Das Operating Model entwickeln
Wir gestalten die Grundlage für nachhaltige AI Adoption:

- AI-Augmented Workflows
- Agentic Workflows
- Governance & Compliance
- Service Orchestration
- Change & Adoption
- Composable Platform Architecture

4 — Skalierbar umsetzen
Die Einführung erfolgt schrittweise entlang bestehender Prozesse und Systeme:

- CRM
- Service Portale
- Contact Center
- Field Service Management
- Enterprise Knowledge Layer
- AI Agents

AI schafft messbaren Mehrwert: von höherer Netzverfügbarkeit und Energieeffizienz über schnellere Serviceprozesse bis hin zu einer produktiveren Workforce. Das Ergebnis sind bessere Kundenerlebnisse, effizientere Abläufe und nachhaltige Operational Excellence.

Der erste Schritt:

Orientierungsgespräch
kostenfrei, nach Verfügbarkeit

5-tägiger Strategy Sprint
Umfang und Preis nach Scope

Das Ergebnis: Strategie und Umsetzung, die zusammenwirken

Die Client-Zero-Transformation von IBM liefert Erfahrungen aus der Praxis. Dieses Wissen bringen wir in Projekte von Energieversorgern und Netzbetreibern ein.

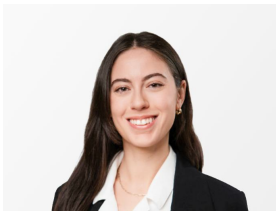
10 % höhere Servicezuverlässigkeit
11 % höhere Netzverfügbarkeit,
10 % höhere Energieeffizienz und
10 % höhere Kundenzufriedenheit

Berichtet von Energieversorger-Führungskräften, die bereits auf KI setzen. Bis zu 4,5 Mrd. USD Produktivitätsgewinn und 3,9 Mio. gesparte Arbeitsstunden durch IBMs eigene „Client Zero“-KI-Transformation (Stand 2024–2025)

Lassen Sie uns über die Herausforderungen in Ihrem Unternehmen sprechen.



Thomas Lamsfuß
Client Partner Energy & Utilities
thomas.lamsfuss@ibmix.de
+49-174 760 8 382



Julia Thull
Digital Consultant Energy & Utilities
julia.thull@ibmix.de
+49-176 111 03 119

IBM iX

IBM