Case Study

Wuppertaler Stadtwerke

Empolis



KI gegen Silowissen

Wie die Wuppertaler Stadtwerke (WSW) mit 60 externen Call-Center-Mitarbeitenden in nur einem Monat einsatzbereit werden konnten.

Die Herausforderung: Wissen war vorhanden, aber nicht auffindbar

Wenn ein Kundenservice an einen externen Dienstleister ausgelagert wird, zählt jeder Tag: Neue Servicemitarbeitende müssen von Beginn an qualifiziert und selbstständig arbeiten können, denn Servicequalität wirkt sich in der Energie- und Wasserversorgung unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit aus. Genau vor dieser Herausforderung standen die Wuppertaler Stadtwerke (WSW), als ihr Call Center extern übernommen wurde.

Beim Onboarding war fehlendes Wissen nicht die größte Hürde. Handlungsanweisungen, Prozessdokumentationen und Schulungsunterlagen waren in ausreichendem Umfang vorhanden, allerdings verstreut über verschiedene Dateiablagen und Silos, ohne einheitlichen Zugriff, ohne strukturierte Navigation und ohne intelligente Suche. Wer im laufenden Kundengespräch schnell eine Antwort brauchte, musste erstmal suchen.

Daraus ergab sich ein klar umrissenes Ziel: eine zentrale, intelligente Wissensplattform, die ein schnelles und großangelegtes Onboarding ermöglicht. Und das ohne monatelange Einarbeitungsphasen, aber mit hoher Verlässlichkeit im Tagesgeschäft.

BEST-PRACTICE-ERKENNTNIS

Silowissen ist selten ein Mengenproblem, sondern ein Zugriffsproblem. Bevor neue Inhalte produziert werden, lohnt sich die Frage: Ist vorhandenes Wissen zentral, durchsuchbar und im Arbeitskontext abrufbar?

Case Study
Wuppertaler Stadtwerke

Die Lösung: Eine einsatzbereite KI-Wissensplattform statt Individualentwicklung

Bei der Auswahl der Plattform waren zwei Kriterien ausschlaggebend: die funktionale Reife der Lösung und die damit verbundene Einführungsgeschwindigkeit. Eine Plattform, die erst langwierig konfiguriert oder programmiert werden muss, kam für die WSW von vornherein nicht infrage. Gesucht war ein System, das sofort einsatzbereit ist und sich dennoch passgenau auf die Anforderungen eines ausgelagerten Call Centers zuschneiden lässt.

Die Wahl fiel auf die KI-gestützte Wissensmanagement-Plattform von Empolis, die speziell für serviceintensive Umgebungen entwickelt wurde. Drei Komponenten bilden das Rückgrat der Lösung:

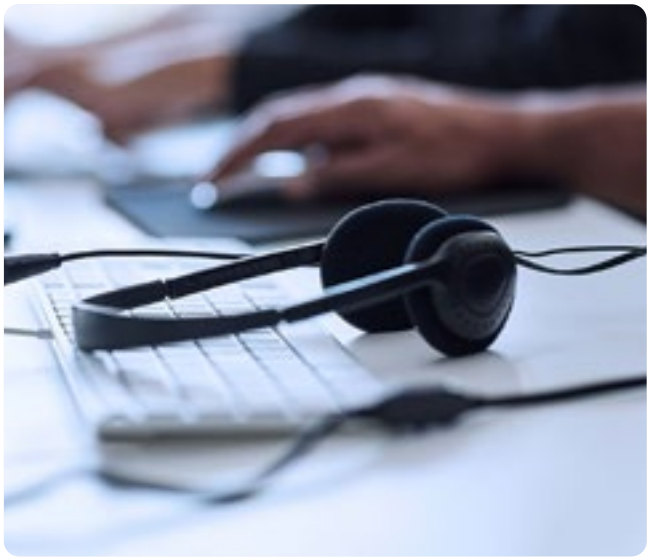
Wissensportal
Zentrale Anlaufstelle für alle Servicemitarbeitenden: Prozessbeschreibungen, Tarifinformationen und interne Richtlinien einheitlich zugänglich. Die intelligente Suche führt direkt an die richtige Stelle im Dokument und liefert weiterführende Wissensartikel und Checklisten.

Entscheidungsbäume
Strukturierte Führung durch komplexe, aber wiederkehrende Gesprächssituationen wie Tarifwechsel, Störungsmeldungen oder Vertragsfragen – für konsistente, fehlerarme Bearbeitung auch ohne tiefes Vorwissen.

Service - Notizen
Mit den Service-Notizen werden Nachrichten von allgemeinem Interesse schnell und unkompliziert an Servicemitarbeitende verteilt. So sind alle jederzeit gut informiert und gegenüber den Kunden auskunftsfähig – auch dann, wenn sich die Lage kurzfristig ändert.

Die Umsetzung: Einführung in nur einem Monat

Der gesamte Einführungsprozess dauerte rund einen Monat; ein bemerkenswertes Tempo für ein Projekt dieser Größenordnung. Möglich wurde dies durch die enge Zusammenarbeit



zwischen dem WSW-Projektteam und den Implementierungsspezialisten von Empolis. Statt eines klassischen, stufenweisen Rollouts wurde die Lösung konsequent auf die konkreten Anforderungen des ausgelagerten Call Centers zugeschnitten und direkt mit den vorhandenen Inhalten befüllt.

- Gemeinsame Analyse der bestehenden Dokumentationslandschaft und Priorisierung der wichtigsten Wissensinhalte
- Direkte Übertragung vorhandener Handlungsanweisungen und Schulungsmaterialien in das zentrale Portal
- Aufbau der Entscheidungsbäume für die häufigsten und komplexesten Kundenanliegen
- Enges, eng getaktetes Zusammenspiel von Fachbereich und Empolis-Implementierungsteam statt sequenziellem Etappen-Rollout

Heute arbeiten 60 User*innen täglich mit der Plattform und greifen auf über 300 strukturierte, durchsuchbare und stets aktuelle Dokumente zu. Die Volltextsuche wird für gezielte Anfragen genutzt, die Service-Notizen für die schnelle Informationsbereitstellung, und die Entscheidungsbäume geben Orientierung in der Gesprächsführung.

Auch die integrierten Schulungsmaterialien sind fester Bestandteil der täglichen Arbeit – das System fungiert damit gleichzeitig als Arbeitswerkzeug und als Lernplattform.

Case Study

Wuppertaler Stadtwerke

Der Nutzen: schnellerer Durchsatz, zufriedenere Mitarbeitende

- Das Onboarding wurde in einem Bruchteil der sonst üblichen Zeit abgeschlossen.
- Servicemitarbeitende arbeiten sicherer und selbstständiger, ohne ständig auf Hilfe angewiesen zu sein.
- Wandel der Schulungskultur: Vermitteltes Wissen aus Präsenzseminaren ist im Moment des Bedarfs direkt abrufbar.
- Spürbar höherer Durchsatz im Kundenservice.
- Die Plattform hat sich als dauerhaftes Arbeitswerkzeug im Regelbetrieb etabliert.



„Dank der umfassenden, stets aktuellen Wissens-datenbank und der Entscheidungsbäume lernen neue Mitarbeitende schneller und arbeiten effektiver – das spart uns Zeit und wir können unsere Kundinnen und Kunden individueller beraten.“

Sina Stiller, Projektleiterin, Wuppertaler Stadtwerke (WSW)

Der Ausblick: Das Potenzial von KI ist noch längst nicht ausgeschöpft

Die WSW planen, die Plattform kontinuierlich weiterzuentwickeln und somit den Kundenservice weiter zu optimieren. Entscheidungsbäume sollen künftig automatisiert erstellt werden: Die Empolis-Software ermöglicht es, aus textuellen Beschreibungen ohne manuellen Aufwand direkt einsetzbare Gesprächsleitfäden zu generieren.

Best Practices zum Mitnehmen

- Zentralisieren statt neu erfinden: Vorhandenes Wissen bündeln und durchsuchbar machen, bevor neue Inhalte entstehen.
- Auf Einführungsgeschwindigkeit achten: Eine sofort einsatzbereite Plattform schlägt eine Lösung, die erst aufwendig aufgebaut werden muss – gerade unter Zeitdruck beim Onboarding.
- Entscheidungsbäume für wiederkehrende Komplexität nutzen: Sie sichern konsistente Ergebnisse, auch wenn Mitarbeitende noch wenig Erfahrung haben.
- Wissen als Lern- und Arbeitsinstrument zugleich begreifen: Schulung und Tagesgeschäft verschmelzen, wenn Wissen im Bedarfsmoment abrufbar ist.
- Eng und iterativ statt gestuft ausrollen: Eine enge Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und Implementierungspartner beschleunigt die Time-to-Value erheblich.