

cortility

KI automatisiert Standardanliegen

[03.09.2026] cortility und Pipeforce wollen Künstliche Intelligenz stärker für die automatisierte Bearbeitung von Kundenanliegen bei Energieversorgern einsetzen. Standardvorgänge wie Zählerstandsmeldungen, Umzüge oder Abschlagsfragen sollen sich damit weitgehend ohne manuelle Eingriffe verarbeiten lassen.

Viele standardisierte Kundenanliegen bei Energieversorgern werden noch manuell bearbeitet. Das betrifft nach Angaben der Unternehmen [cortility](#) und [Pipeforce](#) vor allem Informationen, die unstrukturiert per E-Mail oder Brief eingehen. Die beiden Unternehmen haben deshalb eine Lösung entwickelt, die Künstliche Intelligenz (KI) mit automatisierten SAP-Prozessen verbindet.

Pipeforce sortiert und strukturiert eingehende Anliegen. Die Entscheidungen der KI werden dabei mehrstufig geprüft und dokumentiert. cortility übergibt die aufbereiteten Daten anschließend an die Fachprozesse in SAP. Vor deren Ausführung findet eine weitere Validierung statt. Dafür hat cortility einen KI-Connector auf Basis der SAP Business Technology Platform entwickelt.

Als Anwendungsfall nennen die Unternehmen die Meldung eines Zählerstands. Schickt eine Kundin eine E-Mail mit Vertragskonto und einem Foto ihres Zählers, soll das System das Anliegen erkennen und unter anderem Zählernummer und Zählerstand auslesen. Anschließend werden die Daten an den SAP-Prozess übergeben und geprüft. Fehlen Angaben oder erscheinen Daten nicht plausibel, kann automatisch eine Rückfrage erstellt oder der Vorgang zur manuellen Prüfung weitergeleitet werden.

Nach Angaben von Pipeforce erreicht die Kategorisierung bei ersten Umsetzungen eine Genauigkeit von 99,2 Prozent, die Datenextraktion 98,7 Prozent. Verbleibende Fehler und Unschärfen sollen durch die Qualitätssicherung erkannt werden. Der manuelle Aufwand könne dadurch um bis zu 80 Prozent sinken.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, cortility, künstliche Intelligenz (KI), Pipeforce