

Presseinformation

Moers, den 27.01.2026

Schleupen weitet KI-Einsatz aus

KI übernimmt unter anderem Aufgaben im Kundenportal CS.IT

Die Schleupen SE weitet den KI-Einsatz aus. Insbesondere im Kundenportal CS.IT bietet die Softwareplattform Schleupen.CS KI-unterstützte Serviceprozesse an, die konkreten Aufgaben im Kundenservice bearbeiten. Dazu wurde in das Portal ein KI-Hub integriert, der die datenschutzkonforme Anbindung verschiedener Sprachmodelle ermöglicht, z.B. OpenAI, Google Gemini, Mistral AI, Perplexity oder auch lokale Large Language Models (LLMs). Damit macht das Unternehmen erstmals künstliche Intelligenz den Nutzern seiner Plattform Schleupen.CS direkt zugänglich. Bisher werden entsprechende Technologien erfolgreich im eigenen Kundenservice des Unternehmens eingesetzt. Studien zum Einsatz von KI in der Qualitätssicherung der Softwareentwicklung wurden ebenfalls kürzlich erfolgreich abgeschlossen.



Künstliche Intelligenz (KI) ist heute ein Megatrend. Beim Einsatz der neuen Technologie kommt es aber darauf an, sie in Lösungen zu überführen, die im Alltag konkrete Probleme lösen. Die Schleupen SE entlastet Versorgungsunternehmen jetzt mit KI-unterstützten Prozessen

im Kundenservice. Als erstes stellt das Unternehmen einen Web-Assistenten für das Online-Kundenportal CS.IT, eine vom Partner ITC AG entwickelte Lösung, vor. Der KI-basierte Chatbot vereinfacht nicht nur die Bearbeitung einer Vielzahl von Kundenanliegen, sondern bietet auch vollständige Mehrsprachigkeit. Auf diese Weise vereinfacht er die Kommunikation mit fremdsprachigen Kundengruppen erheblich. Auch für den Endkunden verbessert der Web-Assistent das Serviceerlebnis. Er ist rund um die Uhr verfügbar und kann ohne Anmeldung im Kundenportal genutzt werden. Das Versorgungsunternehmen profitiert von minimalem Trainingsaufwand durch

vorgefertigte KI-Templates und von einer signifikanten Senkung der Prozesskosten, insbesondere bei Standardprozessen. Der Assistent ist in die Plattform Schleupen.CS integriert und kann so beispielsweise auf Kunden-, Vertrags- und Zählerdaten zugreifen. Das System wird als SaaS-Lösung angeboten und garantiert die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten, ganz gleich welches Sprachmodell verwendet wird. Lösungen für weitere Prozesse werden in naher Zukunft angeboten.

KI bereits im Schleupen-Kundenservice im Einsatz

„Künstliche Intelligenz ist eine wertvolle Unterstützung im Kundenservice. Diese Erfahrung haben wir bereits mit dem Einsatz unseres Assistenten MAIA gemacht, der von Nutzern unserer Plattform Schleupen.CS gut angenommen wird“, erklärt Dr. Volker Kruschinski, Vorstandsvorsitzender der Schleupen SE. Bei MAIA handelt es sich um einen Sprachassistenten, der Fragen der Nutzer auf Basis aller im Unternehmen erstellten Dokumentationen beantwortet. Auch hier werden Mitarbeitende im Service entlastet und der Kunde erhält seine Antwort oft schneller, als es bei der Bearbeitung durch einen Menschen möglich wäre.

KI sichert erfolgreich Qualität in der Softwareentwicklung

Der Einsatz Künstlicher Intelligenz wird im Unternehmen schrittweise auf die Softwareentwicklung ausgeweitet. Gerade wurden Studien erfolgreich abgeschlossen, bei denen KI zur Qualitätssicherung in der Softwareanalyse eingesetzt wurde. Die KI überprüft neue Funktionsbeschreibungen anhand der Gesamtheit aller vorhandenen Funktionsbeschreibungen und stellt so sicher, dass sich neue Funktionen später in den Kontext des gesamten Systems integrieren. Nach den erfolgreichen Tests wird gerade daran gearbeitet, diese KI-Überprüfung in den Entwicklungsalltag zu übernehmen.

Weitere Informationen:

Schleupen SE
Martina Nawrocki

Galmesweg 58 – 47445 Moers
Tel.: 02841 912-1410
martina.nawrocki@schleupen.de

Über die Schleupen SE

Die Schleupen SE, gegründet 1970, erwirtschaftete im Jahr 2024 mit rund 590 Mitarbeitenden einen Umsatz von 98,9 Millionen Euro. Der größte Geschäftsbereich „Energie- und Wasserwirtschaft“ zählt mehr als 300 Versorgungsunternehmen zu

seinen Kunden. Im Segment der Energiewirtschaft ist Schleupen einer der wenigen Softwareanbieter, der über eine durchgängige Komplettlösung verfügt, die von der Abrechnung über die Marktkommunikation, die Energielogistik oder das Finanzwesen bis hin zur betriebswirtschaftlichen Planung aller Ressourcen im Netzbetrieb reicht. Mehr als 15.500 Anwender arbeiten mit dieser Lösung. Das Softwareangebot wird durch weitreichende IT-Services ergänzt, die von Dienstleistungen vor Ort über die Abwicklung einzelner Geschäftsprozesse bis zur Gesamtübernahme der kompletten IT-Infrastruktur in die Schleupen.Cloud reichen. Auf der IKT-Plattform zur Smart Meter Gateway Administration stehen 165 Stadtwerke mit mehr als 3 Millionen konventionellen Zählern zur Überführung in intelligente Messsysteme bereit.