



KOMPLETTLÖSUNG (KUNDENSUPPORT & INT. ASSISTENT) FÜR ENERGIE THUN AG

# KOMMERZIELLES ANGEBOT

2024-09-11 | Für Energie Thun AG

*Sehr geehrter Hans Muster*

*Vielen Dank für Ihr Interesse. Mit diesem Dokument erhalten Sie unser Angebot für den AUREA EnergyBot – die Schweizer KI-Branchenlösung für den Kundensupport von Energieversorgungsunternehmen.*

*Der AUREA EnergyBot ist eine White-Label-Lösung und wird direkt auf der Website des EVU betrieben. Er nutzt die Inhalte des Unternehmens als Wissensbasis und kann Kundenanfragen in natürlicher Sprache beantworten. Dadurch wird ein Teil der Supportanfragen automatisiert bearbeitet und das Anfragevolumen im Kundensupport reduziert. Die Lösung ist modular aufgebaut und kann bei Bedarf erweitert werden.*

*Entsprechend unserem letzten Gespräch unterbreiten wir Ihnen ein Angebot für folgende Konfiguration:*

- AUREA EnergyBot Komplettlösung für Kundensupport + Unterstützung der Mitarbeiter
- Buy-out-Option: Durch einen zusätzlichen Investitionsbeitrag können die laufenden Lizenzgebühren langfristig reduziert werden.

Angebot Online

# VISION KI FÜR ENERGIE THUN AG

## Hier steht Energie Thun AG heute

Das Energie Thun AG ist der lokal verankerte Energieversorger und sorgt für eine sichere und nachhaltige Energieversorgung der Region. Neben der Stromproduktion und -verteilung engagiert sich das Unternehmen zunehmend in Zukunftsthemen wie Photovoltaik, Elektromobilität und neuen Energiedienstleistungen. Dieser Pioniergeist führt dazu, dass die technische Komplexität rund um Themen wie PV-Integration oder neue Marktmodelle, sowie die dazugehörigen Regulatorien, deutlich steigen. Dies führt zu mehr Kundenanfragen, höherem Bearbeitungsaufwand und steigenden Kosten im Kundensupport. Energie Thun AG hat sich früh mit den Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz beschäftigt und aktiv ausgelotet, wie diese Technologien im Unternehmen eingesetzt werden können. Das zeigt den Anspruch, als innovatives EVU die Energiezukunft mitzugestalten.

## Energie Thun AG in 6 Monaten

Der AUREA ChatBot, sowie das KI-getriebene Self-Service-Center, sind auf der Website von Energie Thun AG eingeführt und beantworten Kundenanfragen automatisch. Viele häufige Fragen zu Themen wie Rechnungen, Umzug, Photovoltaik oder allgemeinen Energiefragen können direkt online beantwortet werden. Zusätzlich unterstützt der interne Assistent Mitarbeitende im Kundensupport und führt zu merklich besserem Kundenservice. Mitarbeitende werden entlastet und können sich zunehmend auf komplexe Anliegen konzentrieren. Besonders auffällig ist, dass der Chatbot von Energie Thun AG eine merklich höhere Antwortqualität als Standard-Chatbots liefert, was zu einem positiven Image des regionalen Energieversorgers beiträgt.

## Energie Thun AG in 3 Jahren

Der AUREA EnergyBot ist ein etablierter Bestandteil des digitalen Kundenservices von Energie Thun AG. Mittlerweile ist auch das IS-E integriert und viele Kundinnen und Kunden nutzen den Chatbot regelmässig, um Rechnungen abzurufen oder Energieberatungsanfragen zu stellen. Ein grosser Teil der Standardanfragen wird automatisiert beantwortet, wodurch Servicequalität und Erreichbarkeit auch bei steigendem Anfragevolumen stabil bleiben. Das System wurde über die Jahre kontinuierlich erweitert und nutzt zunehmend Daten aus internen Systemen sowie aus der Smart-Meter-Infrastruktur. Neue Agenten für Umzüge und Preisberatungen wurden ebenfalls eingeführt. Der interne Assistent unterstützt nun Mitarbeitende des gesamten Unternehmens bei komplexen Fachthemen. Damit baut Energie Thun AG seine Rolle als innovatives und technologisch fortschrittliches EVU weiter aus.

# AUREA – DIE KI-BRANCHENLÖSUNG FÜR EVU

Es gibt viele Chatbot-Lösungen für den Kundenservice. Die Einbindung der reinen Website des EVU reicht jedoch nicht aus, um Energiefragen korrekt und fundiert zu beantworten. Genau hier liegt der entscheidende Mehrwert von PowerBrain AUREA.

AUREA wurde speziell für und mit Energieversorgungsunternehmen entwickelt und bringt bereits umfangreiches Branchenwissen mit. Das System verfügt über eine kuratierte Energie-Wissensdatenbank zu Regulatorien, Technologien, Tarifen und EVU-Prozessen – ein konkreter Vorsprung gegenüber generischen Chatbot-Lösungen. Für das EVU entfällt damit ein grosser Teil der aufwendigen Daten- und Wissenspflege, ohne auf hohe Antwortqualität und fachliche Tiefe verzichten zu müssen.

Studie Qualität von KI-ChatBots bei EVU

AUREA - GEMEINSAM MIT SCHWEIZER ENERGIEVERSORGERN ENTWICKELT.



## PowerBrain AG

PowerBrain ist ein Zusammenschluss von SwissDataApps und Dimando und entstand mit dem Ziel, die beste Generative-AI-Lösung für Schweizer Energieversorger zu entwickeln. Dafür vereinen wir das Beste aus zwei Welten: tiefes Branchenverständnis der Energieversorgung mit technologischer Kompetenz in KI und Webintegration. PowerBrain verfolgt einen konsequenten Co-Development-Ansatz mit führenden Schweizer Energieversorgern.

## SwissDataApps Technologie GmbH

Wir kommen aus der Energiebranche – und dafür bauen wir KI. Unser Team vereint langjährige Erfahrung aus der Energiebranche, der Beratung und der Softwareentwicklung. Per 1.4.2026 wird SwissDataApps vollständig in PowerBrain integriert.

## Dimando Digital GmbH

Dimando ist ein führender Schweizer Dienstleister im Bereich Webintegration und Retrieval-Augmented Generation (RAG) und ist seit 2010 auf dem Markt. Das Team bringt tiefgreifende technische Expertise ein.

Dimando bietet auch Web-Lösungen speziell für EVU an.

## Ihr Projektteam



**Michael Rubin**

michael.rubin@power-brain.ch



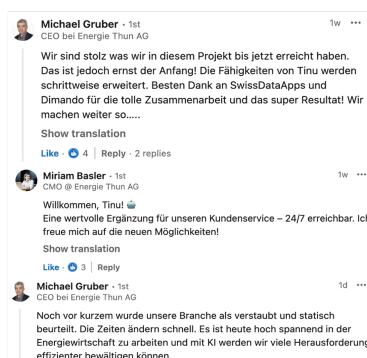
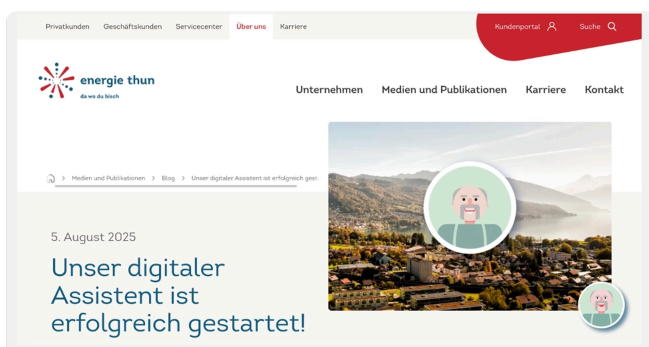
**Sandro Schlatter**

sandro.schlatter@power-brain.ch



## REFERENZEN

Energie Thun AG setzt mit Erfolg auf unsere Branchenlösung:



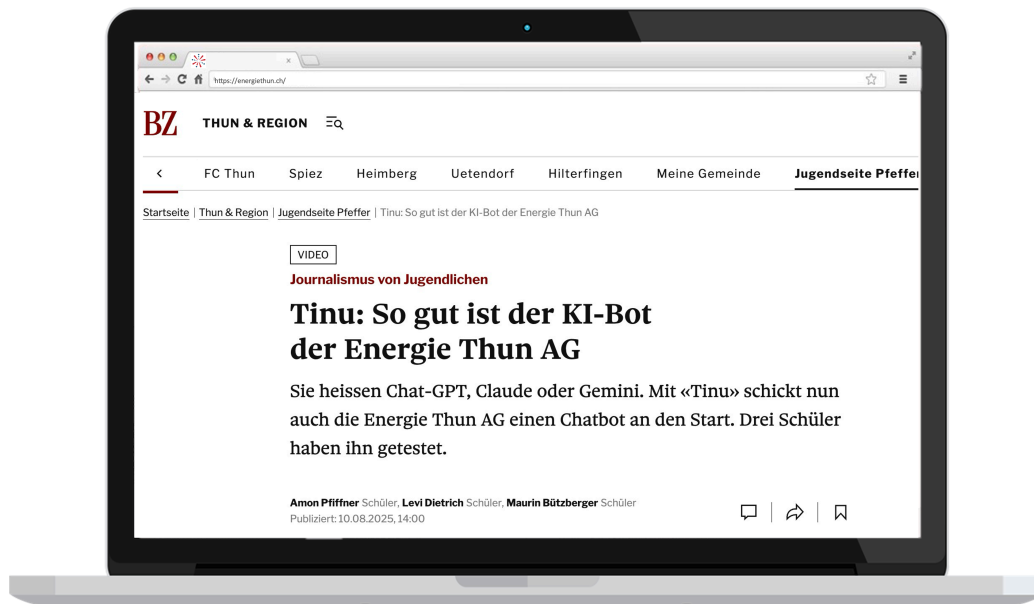
Website Energie Thun

LinkedIn Post

# 24%

In den ersten 3 Monaten hat der Chatbot bereits > 1000 Kundenanfragen beantwortet. Damit stemmt er bereits 24% des Anfragevolumens im Support. Ein Erfolg!

Auch das Image von Energie Thun wird positiv beeinflusst. Die Qualität des Chatbots ist so überzeugend, dass sie auch von der Berner Zeitung aufgegriffen wurde.

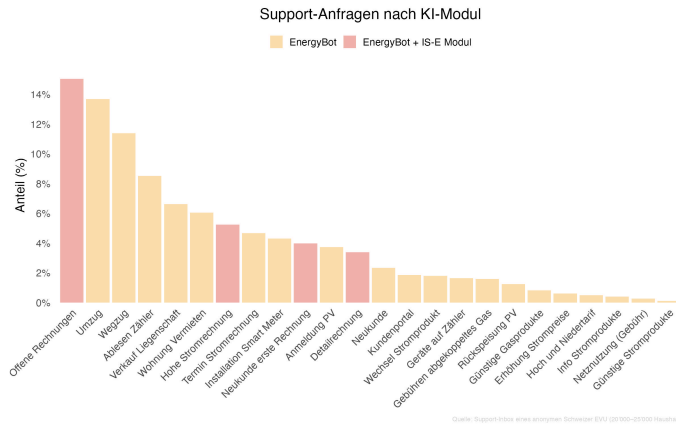


[Zum Artikel](#)

# AUSGANGSLAGE

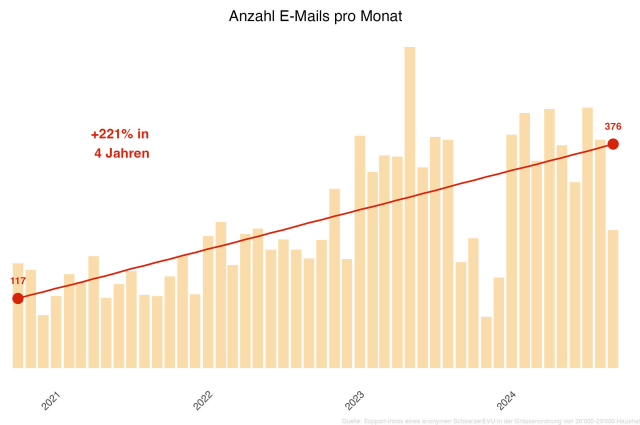
## HERAUSFORDERUNGEN

### Hohes Volumen repetitiver Standardanfragen



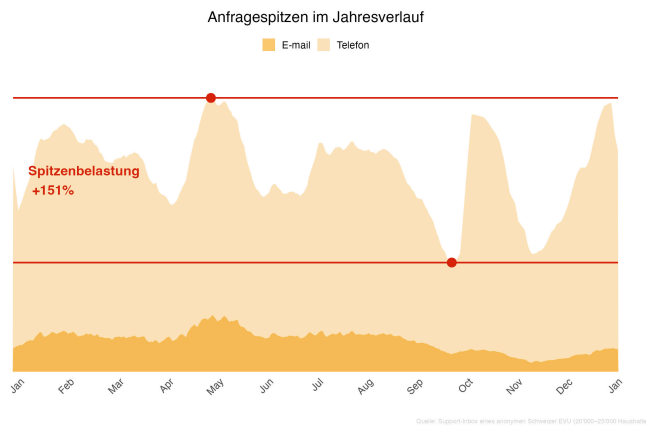
Ein grosser Teil der Kundenanfragen betrifft immer wieder die gleichen Themen, beispielsweise Rechnungen, Umzüge oder allgemeine Fragen zur Stromprodukten. Wir schätzen, dass Energie Thun AG ca. 24118 pro Jahr erhält. Diese Volumen binden täglich wertvolle Ressourcen im Kundensupport und sind eine zeitliche und finanzielle Belastung für das EVU.

### Stark steigendes Anfragevolumen im Kundensupport



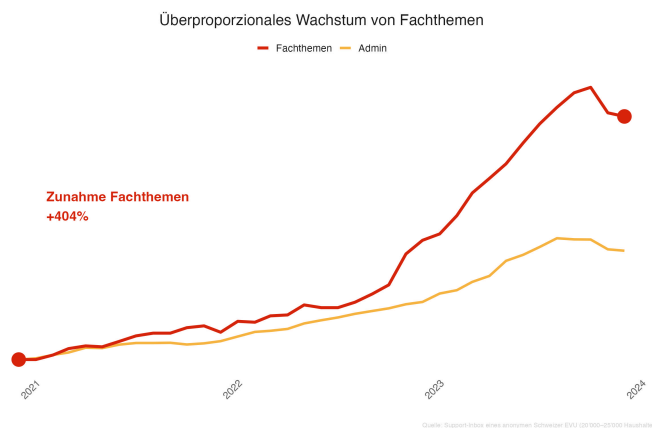
Die Anzahl eingehender Support-Anfragen ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Beispielsweise hat sich das Volumen der Support-E-Mails innerhalb von rund vier Jahren mehr als verdoppelt. Mit neuen Regulatorien wie dem Mantelerlass und zunehmender Marktkomplexität ist davon auszugehen, dass dieser Druck weiter zunimmt.

## Spitzenbelastungen im Kundensupport



Insbesondere zu bestimmten Zeiten wie nach dem Rechnungsversand oder während Tarifänderungen kommt es zu erheblichen Spitzenbelastungen. Wir beobachten, dass das Anfragevolumen zu Spitzenzeiten rund doppelt so hoch sein kann. Dies führt oft zu zusätzlichem Personalbedarf, Überstunden oder längeren Wartezeiten für Kunden, was die Servicequalität beeinträchtigt.

## Mehr komplexe Fachthemen im Support



Neben der Zunahme des Volumens steigt auch der Anteil komplexerer Anfragen, etwa zu neuen Themen wie LEG/ZEV oder Energieberatungen. Wir beobachten, dass solche Fachthemen in den letzten vier Jahren teils um bis zu 400 % zugenommen haben. Diese Fälle benötigen deutlich mehr Zeit und spezifisches Fachwissen. Gleichzeitig fehlen Mitarbeitenden im Tagesgeschäft dafür oft Zeit, Fokus und teilweise das erforderliche Spezialwissen.

## Zeitverlust durch ineffiziente Wissensuche

Viele Mitarbeitende verbringen täglich viel Zeit mit der Suche nach relevanten Informationen, Prozessbeschreibungen oder Dokumenten im Intranet, auf SharePoint oder in Dateiablagen. Selbst nach dem Auffinden der Quelle müssen Inhalte oft erst mühsam durchsucht werden, um zur konkreten Antwort zu gelangen. Bereits bei nur 2 Stunden Suchaufwand pro Woche entstehen pro Mitarbeitenden rund CHF 7'500 Ineffizienzkosten pro Jahr.

## Schnellebigkeit und ständige Wissensaktualisierung

Es ist absehbar, dass sich das Fachwissen in der Branche in den kommenden Jahren weiter stark verändern wird. Beispiele:

- Zu ZEV/vZEV kommen neu LEG hinzu
- Zu PV-Anlagen kommen Speicher hinzu
- Aus Tag/Nacht- oder Einheitstarifen werden dynamische Tarife
- Aus Kunden werden Prosumer
- Aus passiven Geräten werden steuerbare und regelbare Verbraucher

Zu all diesen Themen entstehen laufend neue Dokumente, Datensätze, Prozesse und Regulatorien. Diese Dynamik macht es sehr aufwendig, interne Wissensquellen aktuell zu halten. Pflege und Aktualisierung der Wissensbasis sind fehleranfällig und binden wertvolle Fachressourcen.

### **Zunehmende Wissenskonzentration als Risiko**

Die Anzahl Mitarbeitender wächst nicht im gleichen Umfang, wie es die Zunahme der Komplexität erfordert. Dadurch konzentriert sich Fachwissen zunehmend auf wenige Schlüsselpersonen.

Wie jedes Unternehmen ist auch ein EVU nur so stark wie seine Mitarbeitenden. Diese Wissenskonzentration, verstärkt durch den zunehmenden Fachkräftemangel, stellt ein wesentliches strategisches Risiko dar und macht professionelles, personenunabhängiges Wissensmanagement zur Notwendigkeit.

# ZIELE UND NUTZEN DES PROJEKTS

Im vorliegenden Projekt streben wir folgende Zielerreichung an, um konkreten Nutzen für Energie Thun AG zu schaffen.

## **Automatisierte Bearbeitung häufiger Anliegen**

Ein signifikanter Teil wiederkehrender Standardanfragen (z. B. Umzug, allgemeine Energiefragen) wird automatisch und zuverlässig bearbeitet. Dadurch sinken Supportvolumen, Bearbeitungszeiten und operative Belastung – insbesondere bei Spitzen nach Rechnungsversand oder Tarifänderungen.

## **Mitarbeitende im Kundensupport produktiver machen**

Support-Mitarbeitende bearbeiten Fälle schneller und effizienter. Antworten werden unterstützt vorbereitet, Fachfragen rascher gelöst und Anfragen über Telefon oder E-Mail mit weniger Aufwand erledigt. Dadurch entsteht spürbare Zeitersparnis im Tagesgeschäft.

## **Besseres Kundenerlebnis bei der Informationsbeschaffung**

Kunden finden Informationen schnell, einfach und selbstständig – ohne Wartezeiten oder zusätzlichen Kontakt zum Kundensupport. Das erhöht die Zufriedenheit und schafft ein modernes digitales Serviceerlebnis.

## **Mitarbeitende bei Fachthemen stärken**

Mitarbeitende in Kundensupport und Fachbereichen werden bei komplexen Themen gezielt unterstützt und erhalten schnell verlässliche Antworten zu regulatorischen, technischen oder tariflichen Fragen. Dadurch können anspruchsvolle Fälle sicherer, breiter im Unternehmen und mit höherer Qualität bearbeitet werden.

## **Effizienter Zugriff auf internes Wissen**

Mitarbeitende im gesamten Unternehmen finden relevante Informationen zu Prozessen, Dokumenten, Zuständigkeiten und Fachthemen deutlich schneller. Suchaufwand wird reduziert und Wissen einfach nutzbar gemacht.

## **Personenunabhängiges Wissensmanagement**

Wichtiges Fachwissen wird zentral gesichert, automatisiert gepflegt und allen Mitarbeitenden einfach zugänglich gemacht. Dadurch sinkt die Abhängigkeit von einzelnen Schlüsselpersonen und das Risiko von Wissensverlust bei Ausfällen oder Wechseln.

## **Positives Image des EVU**

Der Einsatz hochwertiger KI-Lösungen trägt positiv zum Image von Energie Thun AG bei. Sowohl ein verbessertes Kundenerlebnis als auch die Positionierung als modernes und innovatives Unternehmen leisten dazu einen wichtigen Beitrag.

## **Analyse und Auswertung der Kundenanfragen**

Die Auswertung und Analyse der Kundenanfragen, inklusive deren Zufriedenheitsanalysen, geben Energie Thun AG langfristig wertvolle Insights zu Ihren Kunden.

## **Schaffung einer technologischen Basis**

Schaffung einer ersten, soliden Grundlage für den Einsatz von künstlicher Intelligenz bei Energie Thun AG. Dies schafft neue Perspektiven und Opportunitäten, um weitere Effizienzgewinne zu realisieren.

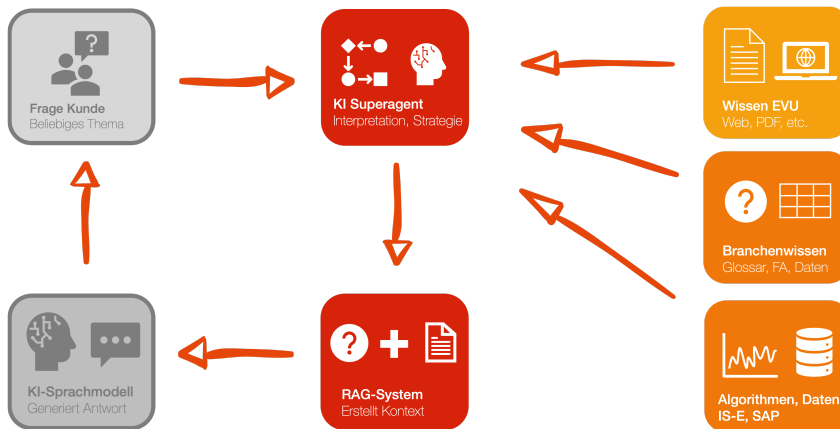
# LÖSUNG: AUREA ENERGYBOT

Der AUREA EnergyBot ist eine KI-basierte Lösung für den digitalen Kundensupport und die interne Wissensunterstützung. Über Chatbot, Self-Service-Center, E-Mail-Integration und einen internen Assistenten werden Kundenanfragen automatisch erfasst, beantwortet oder effizient zur Bearbeitung vorbereitet. Standardanfragen können direkt online gelöst werden, während Mitarbeitende bei komplexeren Fällen gezielt unterstützt werden und mehr Zeit für Beratung erhalten. Zusätzliche Skill-Module, etwa für Tarife, Rechnungen oder LEG/ZEV, erweitern das System um spezialisierte Fähigkeiten. Dadurch wird der Kundensupport effizienter, skalierbarer und besser auf steigende Anfragevolumen vorbereitet. Das System ist modular aufgebaut.



## SETUP & KERNSYSTEM

### Kernsystem



Das Kernsystem bildet die technische Grundlage des AUREA EnergyBot. Es kombiniert Branchenwissen der Energieversorgung mit einem innovativen Agentic-RAG-System. Wichtige Teile des Kernsystems sind:

- LLM mit RAG: Kombiniert ein leistungsfähiges Sprachmodell mit einem spezialisierten Retrieval-System – sprachlich wie ChatGPT, aber faktenbasiert aus geprüften Unternehmensdaten.
- Verlässliche Wissensdatenbank: Organisiert unternehmensspezifische Daten von Energie Thun AG (Web, PDFs, Produktkataloge, technische Blätter, Tarife, etc.) in einer Vektordatenbank und nutzt diese als Wissensquelle.
- Kontrolle strukturierter Daten: Strukturierte Daten wie etwa Tarife oder Jahresabschlüsse werden nicht aus den normalen Textdaten gewonnen (das wäre riskant), sondern werden durch einen speziellen Workflow strukturiert gezogen.
- Optimiertes Prompt-Engineering: Mittels ausgeklügeltem Prompt-Engineering wird sichergestellt, dass der ChatBot genauso antwortet, wie es gewünscht ist. Unerwünschte oder sogar falsche Antworten werden vermieden.

- Super-Agent für Kontextverständnis und Interpretation: Das System verfügt über ein Super-Agent für optimiertes Kontextverständnis in Energiethemen. Dadurch kann das RAG-System die Frage genau interpretieren besser beantwortet.

## Wissensdaten Energiebranche

AUREA bringt standardmässig eine umfangreiche Wissensbasis für die Energieversorgung mit. Dazu gehören Branchendokumente, Gesetze und Verordnungen, ElCom-Inhalte, Technologien sowie allgemeines Marktwissen. Diese Datensätze machen einen wesentlichen Teil des Fachwissens vieler EVU aus und sind für alle Energieversorger weitgehend identisch.

PowerBrain pflegt und aktualisiert diese gemeinsame Wissensbasis zentral als Dienstleistung. Dadurch entfällt für das EVU ein grosser Teil des aufwendigen Sammelns, Strukturierens und Aktualisierens von Branchenwissen.

Die Inhalte sind strukturiert kuratiert und organisiert, sodass Zusammenhänge, Hierarchien und Themen intelligent genutzt werden können. Eine umfassende Begriffsdefinition, sowie ein Testing-Datensatz ist ebenfalls inbegriffen.

*Für besonders spezialisierte Fachgebiete stehen ergänzende Spezialmodule zur Verfügung.*

## Personalisierung

Alle PowerBrain Produkte sind White-Label Lösungen. Das heisst, das Design des Produkts wird nach den Marketing-Vorgaben von Energie Thun AG erstellt. Diese Phase umfasst folgende Leistungen:

- Discovery: Definition der Ziele, Vorgaben, Datenquellen etc.
- Anpassung des Designs/UI/UX nach Vorgaben Energie Thun AG
- Anpassen und Optimieren der Sprachqualität (Tonalität, Markenstimme etc.)
- Testing und Optimierung vor der Implementierung

## Aktualisierung des Wissens

Der Reindexing-Prozess läuft wöchentlich und aktualisiert alle definierten Quellen für Wissensdaten wie:

- Website
- Sharepoint
- Laufwerke

Die AUREA Grundwissensdaten werden unabhängig von diesem Zyklus laufend aktualisiert.

Alle Updates sind versioniert und so nachvollziehbar.

*Auf Wunsch können auch andere Update-Frequenzen definiert werden.*

# WISSENSQUELLEN & SKILLS

## Integration Website

Der EnergyBot greift auf die Inhalte der bestehenden Website zu und nutzt diese als zentrale Wissensquelle. Die Website dient entsprechend als Wissensquelle für die EVU-spezifischen Daten. Folgende Datenquellen werden verarbeitet:

- Inhalt der Website
- PDF-Dokumente auf der Website (Preisblätter, AGBs, Abläufe, Regulatorien etc.)
- FAQs auf der Website.
- Tabellen und spezielle Formate auf der Website
- Formulare auf der Website werden als Antwort-Quellen integriert.
- Mehr nach Wunsch.

## Integration IS-E (inkl. Login)

Die Integration mit Innosolve Energy IS-E erweitert den Chatbot um einen KI-Agenten für die direkte Abfrage von Rechnungen und Zählerständen. Der Zugriff erfolgt über ein sicheres Login mit 2-Faktor-Authentifizierung – analog zum Kundenportal, inkl. Registrierung mit Kundennummer und Rechnungsnummer.

Der Agent greift gezielt auf die individuellen Kundendaten zu und beantwortet typische Anliegen rund um Rechnungen und Verbräuche direkt im Dialog. So kann ein zentraler Teil der Kundenanfragen automatisiert abgedeckt werden – insbesondere im Bereich Rechnungen, der rund 25-30 % des Volumens ausmacht.

*Voraussetzung ist, dass Energie Thun AG über die entsprechenden IS-E-Module verfügt.*

## Integration Sharepoint

Die SharePoint-Integration erweitert den internen Assistenten um unternehmensweites Wissen. Integriert werden sowohl Dokumente (PDF, Office und Weitere) als auch Inhalte aus SharePoint-Intranetseiten. Beispiele sind Datenblätter, Schulungsunterlagen, Branchendokumente, Prospekte oder interne FAQ.

Es bestehen zwei Optionen:

- Integration eines dedizierten SharePoint-Verzeichnisses
- Integration des gesamten SharePoints inkl. Übernahme bestehender Berechtigungen

PowerBrain unterstützt bei der Aufbereitung und Bereinigung der Daten zur Optimierung für den KI-Einsatz.

*Im Preis inbegriffen sind 100 GB bereinigtes Datenvolumen. Mehr auf Anfrage*

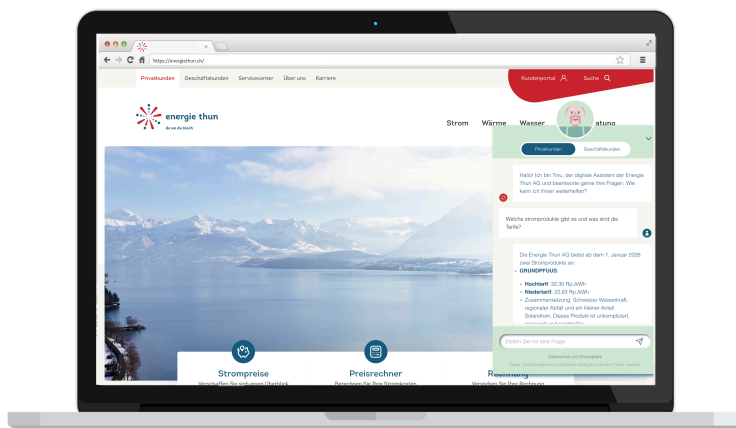
## Agent Prosumer

Das Modul erweitert AUREA um einen spezialisierten KI-Agenten für komplexe Prosumer-Themen wie LEG, ZEV und vZEV, inkl. rechtlicher, technischer und prozessualer Beratung. Besonders geeignet für den internen Assistenten, um Mitarbeitende auch bei fachlich anspruchsvollen Themen (z. B. Mantelerlass) sicher zu unterstützen.

Im Kern arbeitet ein Agentic System mit kuratiertem Wissen in einem Knowledge Graph aus Gesetzen, Branchendokumenten und Quellen wie EnergieSchweiz. Diese strukturierten Wissensbausteine interpretieren Fragen präzise, sichern fachliche Tiefe und integrieren Praxiswissen des EVU. So werden auch komplexe regulatorische Zusammenhänge korrekt und verständlich erklärt.

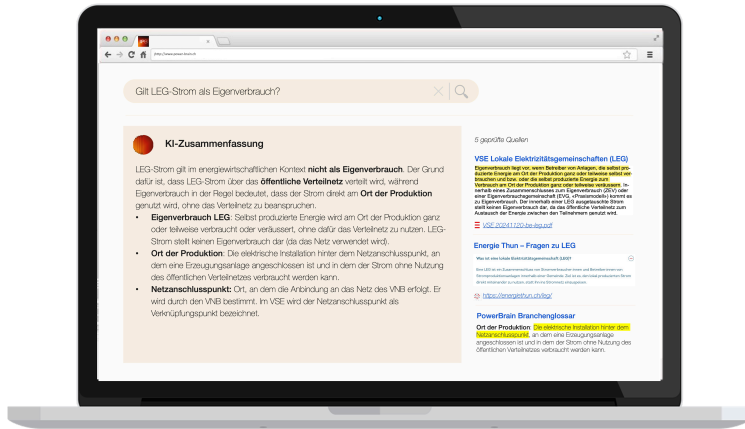
# AUTOMATISIERUNG & KUNDENERLEBNIS

## ChatBot auf Website



Der Chatbot ist direkt auf der Website integriert und dient als erste Anlaufstelle für Kundenanfragen. Er beantwortet häufige Fragen automatisch und rund um die Uhr. Dadurch werden viele Standardanfragen abgefangen, bevor sie den Kundensupport erreichen.

## KI-Self-Service Center auf Website

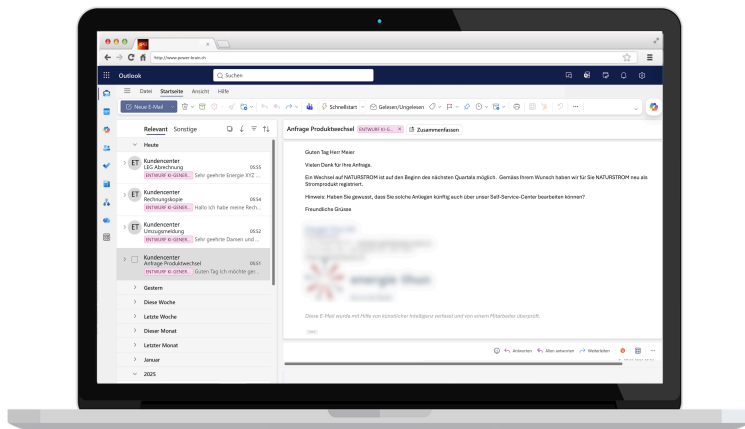


Das Self-Service-Center ergänzt den Chatbot durch eine alternative, nicht dialogbasierte intelligente Suche. Einige Kunden möchten keinen Chatbot verwenden und bevorzugen eine klassische Suche.

Das Self-Service-Center bietet deshalb eine KI-gestützte Suche, die ähnlich wie eine moderne Suchmaschine funktioniert – jedoch mit deutlich höherem Nutzen: Nutzer geben ihre Frage ein und erhalten eine präzise Zusammenfassung der relevanten Informationen sowie transparent nachvollziehbare Quellen.

Dank eines erweiterten UI/UX können Inhalte übersichtlich, strukturiert und mit mehr Ausgabemöglichkeiten dargestellt werden. Dadurch finden Kunden Informationen schnell selbst, ohne den Kundensupport kontaktieren zu müssen. Die Grundlage bildet dieselbe KI wie beim Chatbot.

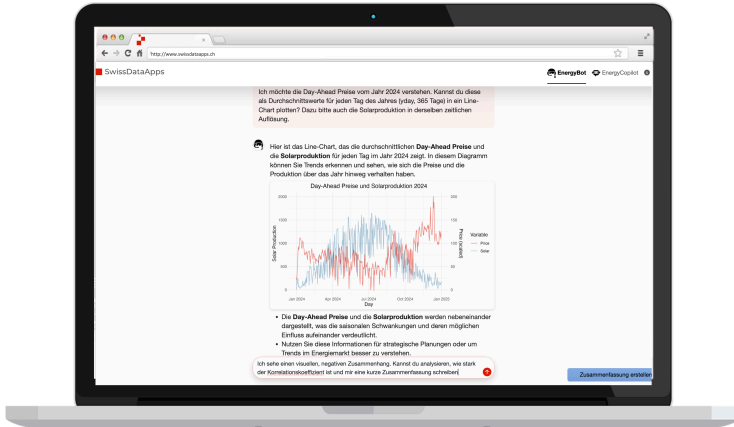
## Integration E-Mail (Human-in-Loop)



Durch Integration der E-Mail werden eingehende Supportanfragen automatisch analysiert und triagiert. Die KI erstellt dann eine vorformulierte Antwort und speichert diese im Entwurfspann des MS Outlooks, zusammen mit einem Kategorie-Label. Mitarbeitende können dann periodisch diese Antwortvorschläge überprüfen, allenfalls ergänzen und senden. Dadurch wird die Bearbeitung von E-Mails deutlich effizienter, während der Mensch immer noch die Kontrolle behält.

# FACHWISSEN & MITARBEITER

## Interner KI-Assistent für Mitarbeitende



Der interne KI-Assistent ist ein speziell für Mitarbeitende entwickelter Assistent und nicht öffentlich zugänglich. Er dient als persönlicher Berater für den schnellen Zugriff auf internes Wissen, Prozesse, Dokumente und fachliche Fragestellungen.

Er macht das umfassende AUREA-Branchenwissen zur Energieversorgung in Sekundenschnelle verfügbar. Mitarbeitende erhalten dadurch sofort verlässliche Antworten zu regulatorischen, technischen oder tariflichen Themen.

Im Kundensupport kann der Assistent direkt während Telefongesprächen genutzt werden, um rasch kompetente und konsistente Auskünfte zu geben. Darüber hinaus unterstützt er unternehmensweit das Wissensmanagement, reduziert Suchaufwand und sichert wichtiges Know-how unabhängig von einzelnen Personen.

Antworten können je nach Bedarf in verschiedenen Ausgabeformaten bereitgestellt werden, z. B. als Kurzantwort, Schritt-für-Schritt-Anleitung, Zusammenfassung oder Tabellen.

## Schulung Generative KI im Arbeitsalltag

Es handelt sich um eine Schulungsdienstleistung auf dem Thema «Anwendung von KI im Arbeitsalltag» für die Mitarbeitenden.

Ziel ist es, dass Mitarbeitende lernen, mit öffentlichen KI-Tools wie z.B. ChatGPT oder anderen umzugehen, diese effizient zu nutzen und die Arbeitseffizienz zu steigern. Dies bezieht sich auf alle Mitarbeiter im Büro.

Dauer des Kurses sind 2 Module à je 3 Stunden:

- Option A: für 2 verschiedene Zielgruppen (z.B. Basis, Fortgeschritten).
- Option B: 2 verschiedene Module (z.B. Basis und Vertiefung).

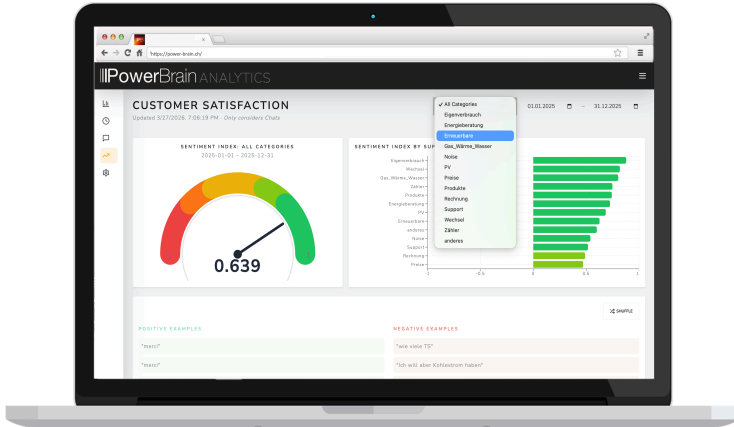
Ort: Bei Ihnen in der Firma.

Material: Zugang zu unserer Plattform «Wissenswerkstatt KI» mit viel Material und Tools zur Vertiefung.

Experte: Michael Rubin, Elektriker, Elektroingenieur und Data Scientist vom Massachusetts Institute of Technology (USA).

# ANALYTICS & TESTING

## Analytics Kundenanfragen (Dashboard)



Das Dashboard bietet ein zentrales Auswertungstool zur Analyse der Nutzung und Wirkung des Systems. Es zeigt, wie viele Anfragen über Chatbot, Self-Service-Center oder E-Mail eingehen und welcher Anteil davon automatisiert bearbeitet werden konnte. Dadurch kann der Effizienzgewinn im Kundensupport transparent gemessen werden.

Zusätzlich ermöglicht das Dashboard eine thematische Auswertung der Kundenanfragen. Energie Thun AG erhält Einblicke, welche Themen Kunden besonders interessieren oder welche Fragen besonders häufig auftreten. Diese Informationen können genutzt werden, um Inhalte auf der Website zu verbessern oder neue Serviceangebote zu entwickeln.

Darüber hinaus erlaubt das System eine Analyse der Kundenzufriedenheit mittels Sentiment-Analyse (ähnlich wie z.B. bei der Auswertung von Kommentaren zu Filmen auf Netflix). So können EVU verstehen, mit welchen Themen Ihre Kunden zufrieden oder allenfalls unzufrieden sind.

Testen

## Automatisiertes Testing

Nach jedem Update wird AUREA automatisch getestet. Dies stellt sicher, dass die Antwortqualität trotz aktualisiertem Inhalt erhalten bleibt.

Bei Nichterreichen einer definierten untergrenze der Performance wird die Aktualisierung nicht umgesetzt.

Ein Status- und Qualitätsreport mit folgendem Inhalt wird automatisch per E-Mail gesendet:

- Neue vs gelöschte Inhalte
- Testresultate

# DATENSICHERHEIT UND WEITERES

## Datensicherheit

Energie Thun AG erhält mit dem EnergyBot eine Lösung, die höchste Datenschutzstandards erfüllt:

- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben: Das System erfüllt die Anforderungen des revDSG sowie der europäischen DSGVO
- Datenhosting in Europa: Alle Daten werden auf sicheren europäischen Servern gehostet — Schweizer Hosting möglich
- Kein Training durch externe LLMs: Chatbot-Daten werden nicht für Training externer Modelle verwendet
- Keine Speicherung persönlicher Daten: Persönliche Daten wie Namen, Geburtsdaten etc. werden nicht gespeichert
- Optionale automatische Löschung: Chat-Historien können nach einem definierten Zeitraum gelöscht werden
- SSL-Verschlüsselung: Alle Datenübertragungen erfolgen mit moderner Verschlüsselung

## Hosting

Offeriert ist ein Cloud-basiertes Hosting auf europäischen Servern. Auf Wunsch bieten wir die Möglichkeit einer «On-Premise»-Lösung, also dem Hosting der Applikation auf eigener Infrastruktur.

## Weiteres

- Eingabeformat für den Chatbot ist Text (keine Sprach- oder Bildeingabe)
- Ausgabeformat der Antworten ist Text (keine Sprach- oder Bildausgabe)
- Bei Bedarf können weitere Informationen zur Datensicherheit bereitgestellt werden

# KOMMERZIELLES

---

## PROJEKTABLAUF

### Projektphase Bereitstellung

Die Bereitstellung des AUREA EnergyBot bei Energie Thun AG erfolgt im Rahmen eines Projekts. Um sicherzustellen, dass die Lösung optimal auf Energie Thun AG zugeschnitten wird, ist eine minimale Mitarbeit von 2–4 Personentagen gefordert:

- Definition der Ziele, Wünsche und Anforderungen
- Bereitstellung und Koordination von Dokumenten und Zugängen
- Teilnahme an Tests und Feedback-Schleifen

Phase	Dauer	Aktivitäten
DISCOVERY	<b>2–3 Wochen</b>	Beschaffung aller relevanten Informationen; Priorisierung der Anforderungen
ENGINEERING	<b>ca. 6 Monate</b>	Einrichtung der Entwicklungsumgebung; Installation; Anpassung; Testing
GO-LIVE	<b>1 Woche</b>	Deployment; Abnahme; Schulung der Key-User
HYPERCARE	<b>4 Wochen</b>	Intensiver Support nach Go-Live; Optimierungen basierend auf Feedback

### Phase Betrieb

- Nach der erfolgreichen Einführung der Applikation übernehmen wir den Betrieb
- Hosting Applikation und Vektordatenbank
- Wartungsarbeiten und Sicherheitsupdates
- Automatisches Einspielen von Verbesserungen
- Support-Organisation (Telefon, E-Mail) mit definierten Reaktionszeiten
- Behebung allfälliger Störungen

# KOMMERZIELLES ANGEBOT

## Preissystem von PowerBrain

Das Pricing von PowerBrain ist modular aufgebaut und basiert auf der Anzahl Kunden der zugehörigen Gemeinden (offizielle BFS-Daten). Für Energie Thun AG ergibt dies 20'867 Haushalte + 3'251 Geschäftskunden = 24'118 Kunden total. Diese Grösse dient als Basis für die Lizenzgebühren.

*Diese Zahl ist kleiner oder gleich der Anzahl Messpunkten. Sollte dies nicht stimmen, bitte melden Sie sich bei uns.*

## Vorgeschlagene Lösung

Die Tabelle zeigt die Module der vorgeschlagenen Lösung, inklusive der Bruttopreise:

Kategorie	Modul	Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**
	<i>Kernsystem</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Wissensdaten Energiebranche</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Personalisierung</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Aktualisierung des Wissens</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
<b>Setup &amp; Kernsystem</b>	<b>Subtotal</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>
	<i>Integration Website</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Integration IS-E (inkl. Login)</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Integration Sharepoint</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Agent Prosumer</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
<b>Wissensquellen &amp; Skills</b>	<b>Subtotal</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>
	<i>ChatBot auf Website</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>KI-Self-Service Center auf Website</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Integration E-Mail (Human-in-Loop)</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
<b>Automatisierung &amp; Kundenerlebnis</b>	<b>Subtotal</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>
	<i>Interner KI-Assistent für Mitarbeitende</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Schulung Generative KI im Arbeitsalltag</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
<b>Fachwissen &amp; Mitarbeiter</b>	<b>Subtotal</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>

\* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

\*\* Für 4 User (Mitarbeiter Kundensupport).

Kategorie	Modul	Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**
	<i>Analytics Kundenanfragen (Dashboard)</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Automatisiertes Testing</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
<b>Analytics &amp; Testing</b>	<b>Subtotal</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>
	<b>Total</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>	<b>X'XXX CHF</b>

\* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

\*\* Für 4 User (Mitarbeiter Kundensupport).

## Angebot Netto

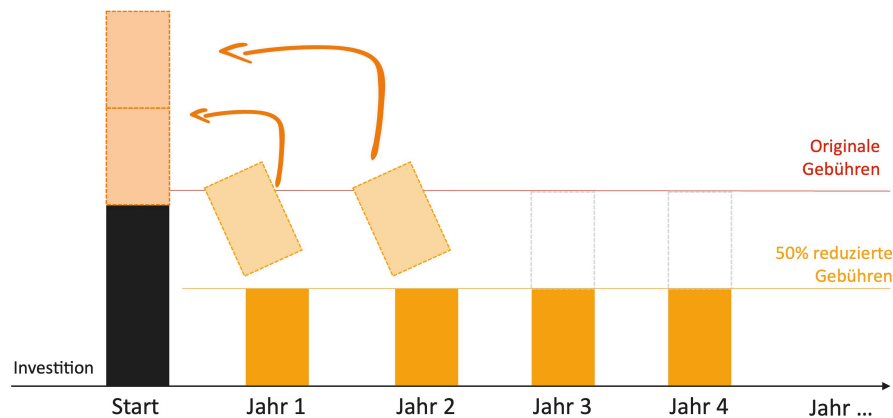
Nachfolgend das Nettoangebot:

Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**	Lizenz Total (jährlich)
<b>X'XXX CHF</b>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<b>X'XXX CHF</b>

\* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

\*\* Für 4 User (Mitarbeiter Kundensupport).

## Spezialangebot Buy-Out



Energie Thun AG bevorzugt einen höheren Investitionsanteil gegenüber laufenden monatlichen Kosten. Deshalb bietet PowerBrain eine Buy-out-Option an: mehr Investition, deutlich tiefere laufende Lizenzkosten. Dadurch kann Energie Thun AG mehr Kosten aktivieren, die VVGK entlasten und ab den Folgejahren zusätzlich sparen.

- Die Lizenzgebühren werden um 50% reduziert – life long (solange Vertrag besteht).
- Energie Thun AG bezahlt bei Inbetriebnahme 2 x 50% der jährlichen Lizenzgebühren
- Die Buy-Out Option kann jederzeit aktiviert werden und gilt ab dem Aktivierungsdatum.

Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**	Lizenz Total (jährlich)
<b>X'XXX CHF</b>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<b>X'XXX CHF</b>

\* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

\*\* Für 4 User (Mitarbeiter Kundensupport).

# 238%

Der Investition steht ein erwarteter Effizienzgewinn von CHF -162'000 pro Jahr gegenüber. Damit kann bereits in Jahr 1 ein positiver Return-on-Invest von geschätzt 238% erzielt werden. Amortisationsdauer: 6 Monate.

RoI Studie

## Zahlungskonditionen

- Investition: 50% bei Vertragsabschluss, 50% bei Go-Live
- Lizenzgebühren: 3-monatlich, nachschüssig
- Alle Preise exklusive Mehrwertsteuer (MWST)
- Das Zahlungsziel beträgt 20 Tage

## Festpreisangebot

Wir offerieren die Bereitstellung zum Festpreis. Betriebsleistungen werden zum Festpreis offeriert — ausser kundenindividuellen Änderungen und Erweiterungen. Letztere werden nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.

# ANHANG

---

## KOMMERZIELLE KONDITIONEN

Diese Konditionen gelten für alle in diesem Dokument präsentierten Angebote.

### Konditionen – Projektphase / Bereitstellung

- Festpreisangebot. Massgebend sind dabei die in dieser Offerte ausgeführten Spezifikationen und Ausschlüsse. Insbesondere bezieht sich das Angebot auf die Cloud-basierte Lösung. Eine allfällige «On-Premise»-Variante ist nicht Bestandteil des vorliegenden Angebots.
- Im Verlauf des Projektes können sich Änderungen oder Erweiterungswünsche ergeben. Diese werden durch offeriert und nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.
- Im Projektverlauf oder während des Betriebs können unvorhergesehene Umstände auftreten, auf welche keinen Einfluss hat und die Auswirkungen auf Kosten und Dauer haben können. Diese werden nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.
- Anzahlungen sind nicht rückerstattbar.
- Auftraggeber stellt sicher, dass alle zur Erfüllung des Projekts notwendigen Zugänge auf die Datenquellen gemäss unseren Vorgaben geliefert werden. Bei Bedarf kann PowerBrain bei der Bereitstellung der Zugänge unterstützen. Allfällige Mehraufwände werden nach Aufwand und Material abgerechnet.

### Konditionen – Betriebsphase

Die monatlichen Kosten enthalten alle anfallenden Kosten:

- Hosting
- Maintenance
- LLM-Kosten
- Serverkosten
- Lizenzen und Gebühren

Der Betrieb wird mittels SLA geregelt:

- Das SLA wird gemeinsam mit dem Auftraggeber während der Projektphase erarbeitet.
- Das SLA ist beidseitig kündbar mit einer Frist von 6 Monaten.
- Das SLA wird zum Festpreis offeriert zu den in diesem Angebot offerierten Konditionen. Nicht Bestandteil dieses Festpreises sind u.a.:
  - Allfällige durch den Kunden in Auftrag gegebene individuelle Änderungen oder Erweiterungen, z.B. Anbindung von weiteren Umsystemen oder Änderung des Antwortverhaltens des Bots nach dessen Inbetriebnahme.
  - Integrationen in die ICT-Landschaft des Kunden, falls in diesem Angebot nicht explizit aufgeführt.
  - Austausch des LLM.

### Änderungsmanagement

Im Verlauf des Projektes oder während des Betriebs können sich Änderungen oder Erweiterungswünsche ergeben. Diese werden von PowerBrain bewertet und mit Energie Thun AG besprochen. Änderungen und Erweiterungen können Einfluss auf die Kosten und die Projektdauer haben. Zusatzaufwände werden dem Kunden zeitnah mitgeteilt. In solchen Fällen erstellt PowerBrain eine Zusatzofferte für die benötigten Mehraufwände. Abrechnung zusätzlicher Leistungen erfolgt auf Basis eines Stundensatzes (X'XXX CHF) oder nach Material- und Zeitaufwand. Mehraufwände werden erst nach expliziter Genehmigung durch den Kunden ausgeführt, wodurch die volle Kostenkontrolle gewährleistet bleibt.

## RECHTLICHES

- Es gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz von PowerBrain.
- Haftungsausschluss für indirekte Schäden: übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden wie entgangenen Gewinn, Umsatzeinbussen oder Kundenverluste durch die Nutzung oder Nichtverfügbarkeit des EnergyBots.

- Keine Garantie für fehlerfreie Funktion: garantiert keinen vollständig fehlerfreien Betrieb des Systems, verpflichtet sich jedoch, Mängel im Rahmen des Änderungsmanagements zu beheben.
- Begrenzte Haftung: Die Haftung von ist auf die Höhe der tatsächlich gezahlten Projekt- und Betriebskosten beschränkt.
- Drittanbietersysteme: übernimmt keine Haftung für Fehler oder Ausfälle, die durch Drittanbietersysteme oder -integrationen verursacht werden.