

PRAXIS-DOSSIER FÜR ENERGIEVERSORGER

Vertrieb, der im Dialog abschließt.

Was der KI-Sales-Agent bei E1 Erste Energie im Live-Betrieb zeigt — und was Energieversorger daraus lernen können. Mit den Erkenntnissen aus ZfK und energate.

Das Wichtigste in 60 Sekunden.

Bei E1 Erste Energie verkauft ein KI-Agent Stromverträge: Er berät individuell zum passenden Tarif, rechnet mit den echten Verbrauchsdaten des Kunden, geht auf Einwände ein — **und schließt den Vertrag direkt im Dialog ab**. An einen Vertriebskollegen übergibt er nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden. Dann aber vollständig — ohne Informationsverlust.

‰

Widerrufsquote der KI-Abschlüsse
— im Promillebereich

64 %

der abgesprungenen Nutzer zurückgeholt*

24/7

Beratung — auch um 23 Uhr zur Rechnung

0

Rechenfehler bei Preisen, Rabatten und Zusagen

* Interne Projektkennzahl aus dem Live-Betrieb E1 — im Zusammenspiel von KI und Mensch.

Zwei Fachmedien haben das Projekt unabhängig beleuchtet: Die **ZfK** ordnet die strategische Dimension für Versorger ein, der **energate**-Gastkommentar von E1-Geschäftsführer Alexander Gierlinger liefert die operativen Fakten aus dem Live-Betrieb.

Dieses Dossier fasst beides zusammen — ergänzt um unsere Projekterfahrungen. Konkret, ohne Buzzwords:

- Was ein KI-Sales-Agent im Energievertrieb heute leisten kann.
- Wo die typischen Stolperstellen liegen.
- Welche Voraussetzungen stimmen müssen, damit es funktioniert.

KI kann nicht nur Support — KI kann Vertrieb.

Der Markt, in dem niemand wechselt.

Nur gut 5 % der Strom- und 6 % der Gaskunden in Österreich haben 2025 ihren Anbieter gewechselt — obwohl oft mehrere hundert Euro Ersparnis pro Jahr drin wären. Der Grund ist selten Desinteresse. Es ist Überforderung: Tarife sind komplex, Rechnungen kryptisch, ein Wechsel fühlt sich nach Risiko an.

Die Klickstrecke

erreicht nur Kunden, die bereits genau wissen, was sie wollen. Fragen bleiben offen — Interessenten brechen ab.

Die große Mehrheit

will beraten werden: Rechnung verstehen, Optionen vergleichen, Risiko loswerden. Beratung aber skaliert nicht.

Der Engpass

Menschen haben Feierabend, gute Vertriebler sind knapp — und niemand beantwortet um 23 Uhr Fragen zur Stromrechnung.

Der Use Case „Sales Agent“ wurde nicht gewählt, weil KI gerade Hype ist — sondern weil das Problem exakt die Form hat, für die konversationale KI gebaut ist: **erklärungsbedürftiges Produkt, beratungswillige Kunden, unbegrenzter Bedarf an Gesprächszeit.**

Was ein KI-Sales-Agent konkret leistet.

Der wichtigste Unterschied zuerst: **Ein Chatbot beantwortet Fragen. Ein Sales Agent führt ein Verkaufsgespräch** — er erkennt, was der Kunde eigentlich will, erklärt die Rechnung, behandelt Einwände und führt zum Abschluss. Bei E1 war der Pivot weg vom klassischen Website-Chatbot die wichtigste Weichenstellung des Projekts.

Chatbot

Ein Anliegen kommt herein und wird gelöst.

ZIEL	Frage beantwortet, Vorgang erledigt
GESPRÄCH	reagiert — wartet auf die nächste Eingabe
ERGEBNIS	Information. Der Abschluss bleibt dem Kunden überlassen

Sales Agent

Ein Interesse kommt herein und wird zum Abschluss geführt.

ZIEL	Abschluss — gewonnener Vertrag
GESPRÄCH	führt — erhebt Bedarf, empfiehlt, behandelt Einwände, verhandelt
ERGEBNIS	Vertrag in Leitplanken: Preisangaben, Widerrufsrecht, Vertragsabschluss geregelt

Verhandeln in Leitplanken, beraten rund um die Uhr.

Er verhandelt — in festen Leitplanken. Der Agent kann Rabatte anbieten, auf Einwände eingehen und nachjustieren. Dabei macht er keinen einzigen Rechenfehler: Die Spielräume sind hart definiert, die Flexibilität liegt allein im Gesprächsverlauf.

Er ist immer da. Die Beratung um 23 Uhr, wenn jemand über seiner Rechnung sitzt, ist kein Sonderfall mehr — sondern Alltag.

Unter der Haube arbeiten vier Bausteine zusammen:

Intent-Erkennung

01

Was will der Kunde wirklich — auch wenn er es selbst noch nicht präzise sagen kann?

Knowledge Base

02

Das gesamte Tarif- und Produktwissen, aus einer gepflegten Quelle.

Guardrails

03

Was darf gesagt werden, was nicht — rechtlich geprüft, hart hinterlegt.

Vertriebspsychologie

04

Macht aus korrekten Antworten ein gutes Verkaufsgespräch.

Trainiert wurde mit Material, das im Unternehmen längst vorhanden war: FAQs, CRM-Analysen und tausende Support-Tickets.

Die Ergebnisse aus dem Live-Betrieb:

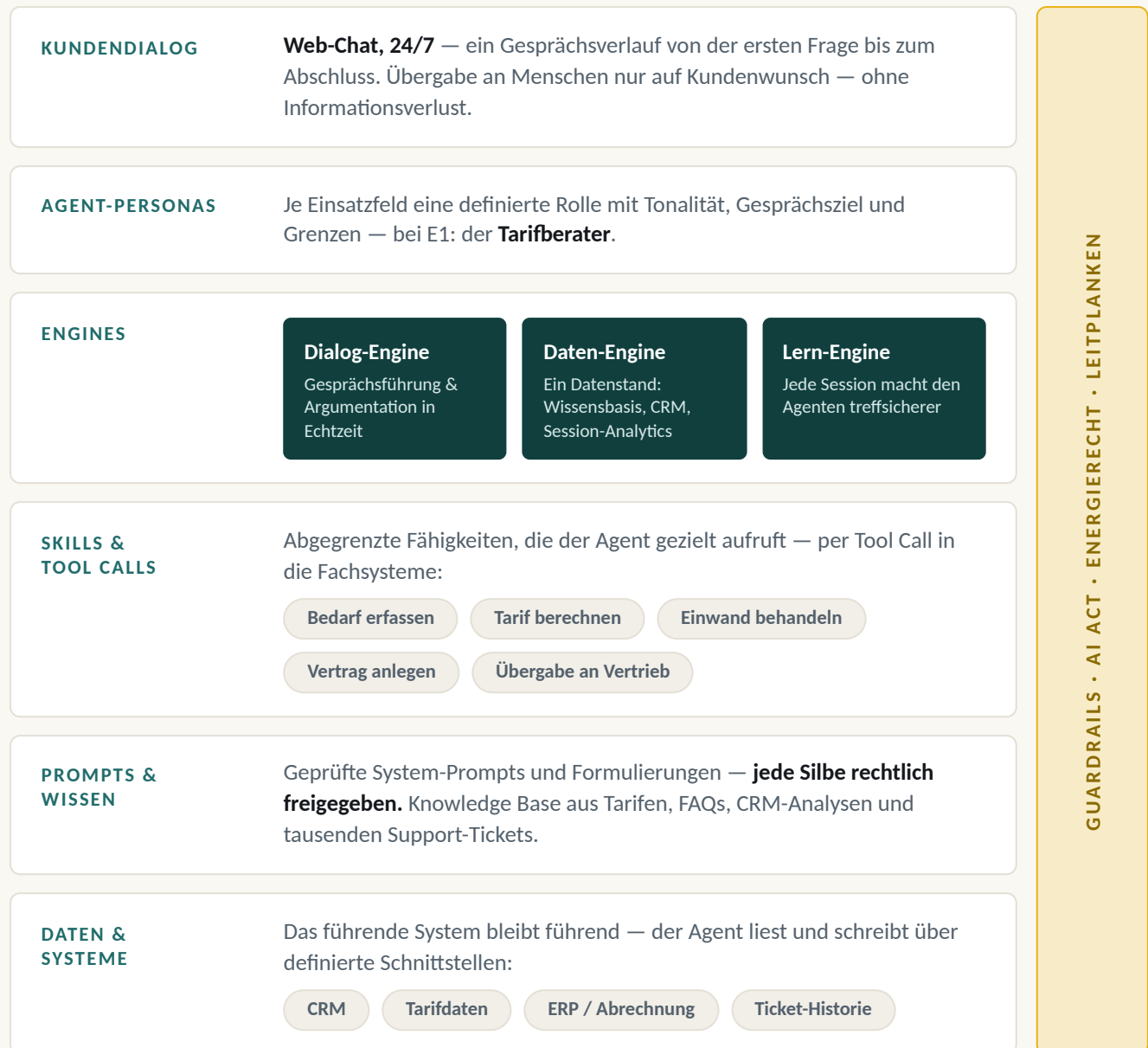
- **Widerrufsquote im Promillebereich.** Kunden, die jede Frage stellen konnten, wissen, was sie abschließen — und bleiben dabei.
- **64 % der abgesprungenen Nutzer zurückgeholt** — im Zusammenspiel von KI und Mensch.
- **Growth without Growing:** E1 gewinnt Neukunden, ohne zusätzliches Personal aufzubauen. Und niemand hat seinen Job verloren.

„Wir können unbegrenzt weiter wachsen, neue Kunden gewinnen, ohne dass wir zusätzlich Personal aufbauen.“

Alexander Gierlinger, Geschäftsführer E1 Erste Energie

So ist der Agent gebaut.

Schematisch: die Schichten hinter dem Dialog — und die Guardrails, die über alle Ebenen wachen.



Vereinfachte Darstellung. Die vollständige Referenzarchitektur — sieben Schichten, herstellerneutral — zeigen wir gern im Gespräch.

Die fünf Stolperstellen aus der Praxis.

Woran KI-Vertriebsprojekte wirklich scheitern — und was bei E1 den Unterschied gemacht hat.

1

Die Chatbot-Falle.

Der naheliegende erste Ansatz — ein klassischer Website-Chatbot — hilft niemandem: Er beantwortet Fragen, verkauft aber nicht. Wer Vertrieb will, braucht Vertriebslogik, Einwandbehandlung und Verhandlungsspielräume von Anfang an.

2

Compliance als Anstrich statt Architektur.

„Jede einzelne Silbe, die der Sales Agent von sich gibt, muss rechtlich geprüft sein“ (Gierlinger). AI Act und Energierecht gehören ins Fundament — in die Guardrails —, nicht in die Schlussabnahme. Sonst ist der Kanal nicht skalierbar.

3

Trainingsdaten liegen brach.

Die Grundlage des Agenten waren keine exotischen Datensätze, sondern FAQs, CRM-Analysen und tausende Support-Tickets — Material, das in fast jedem Versorgungsunternehmen vorhanden ist. Es wird nur selten als Trainingsmaterial ernst genommen.

4

Die 15-Minuten-Illusion.

Der Prototyp ist schnell. Das Produkt, das rechtssicher, markenkonform und verkaufstark im Markt steht, ist Arbeit — bei E1 mehr als ein Jahr und sechs Versionen. Wer das vorher weiß, budgetiert realistisch. Und bricht nicht nach drei Monaten enttäuscht ab.

5

Das Team wird vergessen.

Die Sorge „Ersetzt mich die KI?“ ist real — und gehört adressiert, bevor sie das Projekt bremst. Bei E1 übernimmt der Agent die Standardfälle, Menschen die komplexen Fälle und die Beziehung: „Der Architekt der KI bleibt trotzdem immer der Mensch dahinter“ (Gierlinger).

Readiness-Check: die Voraussetzungen.

Je mehr dieser Punkte stehen, desto näher ist der Start.

- ☐ **Engpass identifiziert:** Es gibt einen konkreten Prozess, in dem Gesprächszeit der Flaschenhals ist — Neukundenberatung, Rückgewinnung, Service. Nicht „irgendwas mit KI“.
- ☐ **Kennzahl definiert:** Klar, woran der Agent gemessen wird — Abschlüsse, Widerrufsquote, zurückgeholte Abbrecher, entlastete Stunden.
- ☐ **Daten zugänglich:** FAQs, CRM-Historie und Support-Tickets sind verfügbar und dürfen genutzt werden.
- ☐ **Rechtsrahmen geklärt:** AI Act und Energierecht sind ab Projektstart einbezogen. Es gibt einen Freigabeprozess für das, was der Agent sagen darf.
- ☐ **Leitplanken definiert:** Rabatt- und Zusagespielräume stehen fest, bevor der Agent verhandelt.
- ☐ **Übergabe geregelt:** Klar, wann und wie der Agent an Menschen übergibt.
- ☐ **Team an Bord:** Vertrieb und Service sind früh eingebunden und kennen ihre Rolle neben dem Agenten.

Und so sieht es aus, wenn die Voraussetzungen stehen:

T

Tarifberater

Antwortet sofort · rund um die Uhr

online

KI-Assistent

T

Guten Tag! Ich bin der KI-Tarifberater. Ich helfe Ihnen beim Wechsel zu Ökostrom — dafür brauche ich nur zwei Angaben.

Ihr Haushalt

Personen im Haushalt

1 2 3 4 5 6+

Stromverbrauch pro Jahr

4.250 kWh

Richtwert

1.000 kWh 8.000 kWh

Richtwert für 4 Personen — Wert anpassen

wir sind zu viert im Einfamilienhaus, ohne Wärmepumpe

T

Danke — ich habe 4 Personen hinterlegt. Der Richtwert von 4.250 kWh im Jahr bleibt die Basis. Passt das so?

ja, zeigen Sie mir den Tarif

Empfehlung

Ökostrom Fix 12

100 % Ökostrom · Preisgarantie 12 Monate

115,80 € pro Monat

Arbeitspreis

29,90 ct/kWh

Grundpreis

9,90 €/Monat

Laufzeit

12 Monate

✓

268 € im Jahr günstiger als die Grundversorgung

Jetzt wechseln

Preisdetails ansehen

Alternative: Ökostrom Flex · 118,40 €/Monat · monatlich kündbar

Vergleichen

T

Das ist der Ökostrom Fix 12 mit 115,80 € im Monat bei Ihrem Richtwert. Wenn Sie möchten, rechne ich den Neukundenbonus mit ein.

Passt so

Bonus ansehen

Vertragsdetails

Ihr Tarif 115,80 €/Monat · 4.250 kWh · 4 Personen

Ändern

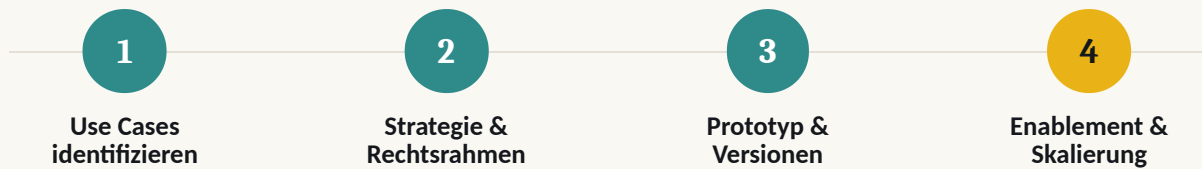
Frage stellen oder Antwort eingeben ...

→

Der Sales Agent im Einsatz bei E1 Erste Energie — Musterdialog mit Beispielwerten: Bedarf erfassen (links), Tarif empfehlen und abschließen (rechts).

Vom Use Case zur Version, die verkauft.

Das Vorgehensmodell hinter dem E1-Projekt — vier Schritte.



1 Use Cases identifizieren.

Systematisch prüfen, wo KI wirklich hilft — und bewusst verwerfen, was nicht trägt. Ein begründetes Nein zu drei Ideen ist mehr wert als ein halbherziges Ja zu allen.

2 Strategie und Rechtsrahmen bauen.

Ziel-Kennzahl, Leitplanken, Datenbasis und Compliance werden vor dem ersten Prototyp definiert — das Fundament entscheidet über die Skalierbarkeit.

3 Prototyp bauen, in Versionen denken.

Mit engem Scope schnell live gehen, am echten Kundenverhalten lernen, iterieren. Der erste Vertragsabschluss war bei E1 der Quick Win, der dem Projekt intern Rückenwind gab.

4 Organisation enablen, dann skalieren.

Team schulen, Übergaben etablieren, Akzeptanz schaffen — und erst dann die nächsten Use Cases anschließen: Kundenrückgewinnung, Cross- und Upselling von Photovoltaik, Wärmepumpe oder E-Mobilität. Die Vertriebslogik des Agenten ist universell — perspektivisch entsteht ein beratendes Ecosystem statt eines einzelnen Kanals.

Zum Nachlesen — und der nächste Schritt.

ZfK

Zeitung für kommunale Wirtschaft — die strategische Einordnung für kommunale Versorger. Artikel-PDF auf Anfrage.

energate

Gastkommentar von Alexander Gierlinger (Geschäftsführer E1 Erste Energie) mit den operativen Zahlen aus dem Live-Betrieb.

Innovate or Cry

Die komplette Projekt-Journey im Dreiergespräch mit Alexander Gierlinger — überall, wo es Podcasts gibt.

aidgen.ai

Blog: „Mehr als ein Chatbot: Wie ein KI-Sales-Agent Stromverträge verkauft.“

Stand: Oktober 2026 • Alle Links gebündelt auf der Landing-Page zu diesem Dossier.



Kreutz & Partner

Innovationsberatung: Use-Case-Identifikation, KI-Strategie, Organisation & Enablement. Wir begleiten Energieversorger von der Frage „Wo lohnt sich KI bei uns?“ bis zur Version, die im Live-Betrieb verkauft.



AIDGEN

Die KI-Suite der futurest GmbH, aus der der Sales Agent kommt — Dialog-Engine, Knowledge Base, Guardrails und Vertriebslogik, gebaut für regulierte Umgebungen.

Der nächste Schritt.

30 Minuten Gespräch über Ihre Use Cases — unverbindlich, konkret, ohne Folienschlacht.

Starter-Gespräch vereinbaren

**Manuel Kreutz**

Kreutz & Partner GmbH
m.kreutz@kreutz-partner.de

**Norbert Reichert**

Kreutz & Partner GmbH
n.reichert@kreutz-partner.de