

rku.it

Chatbot erfasst Zählerstände

[28.08.2018] Seit nunmehr einem Jahr ist der von rku.it speziell für die Versorgungswirtschaft entwickelte Chatbot mit Schnittstelle zum Abrechnungssystem auf dem Markt. Zeit für eine Zwischenbilanz.

Der Chatbot des Unternehmens rku.it ist nun seit einem Jahr im Einsatz. Die gemeinsam mit dem Unternehmen sparqs solutions umgesetzte Anwendung ist nach Angaben von rku.it der erste Chatbot, der speziell für die Versorgungswirtschaft entwickelt wurde. „Immer mehr Technologieanbieter nehmen Chatbots in ihr Produktportfolio auf“, sagt Timo Dell, Leiter Vertrieb neue Geschäftsfelder bei rku.it. „Bei vielen Angeboten, die aktuell am Markt und auch in der Energiewirtschaft zu finden sind, handelt es sich jedoch um White-Label-Produkte. Sie gehen weder individuell auf die Zielgruppen ein, noch kommunizieren sie in Echtzeit mit den jeweiligen Abrechnungssystemen der Energieversorger. Kurz: Es handelt sich um Frameworks, die für den schnellen Massenabsatz entwickelt wurden. Eine langfristige Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation sowie eine nachhaltige Echtzeitschnittstelle für SAP for Utilities (SAP IS-U) sind nicht vorgesehen.“ Semih Sevinç, Geschäftsführer von sparqs solutions ergänzt: „Der von uns angebotene Chatbot ist der einzige auf dem deutschen Markt, der einen Kommunikationskanal zum Funktionskanal umwandelt. Repetitive Prozesse in Abrechnungssystemen wie SAP IS-U werden dadurch vollständig automatisiert.“

rku.it gibt Kunden und Interessenten zudem wichtige Hinweise aus dem eigenen Erfahrungsschatz mit auf den Weg: So sollte der Support etwa darauf vorbereitet sein, dass der Chatbot für weitaus mehr Eingaben und Fragen genutzt wird als vorab geplant. Außerdem sei es unerlässlich, eine Schnittstelle zum Abrechnungssystem vorzuhalten. „Ein gutes Beispiel ist die Turnusablesung der Zählerstände an den entsprechenden Stichtagen“, erläutert Falko Eßer, Kompetenzleiter Digitalisierung und Innovationen bei rku.it. „Hunderte Zählerstandserfassungen pro Tag sind keine Seltenheit. Ein Chatbot ohne eine direkte Synchronisierung mit dem Abrechnungssystem würde für die Mitarbeiter im Kunden-Center das manuelle Nacherfassen der Zählerstände und ihre Prüfung auf Plausibilität bedeuten. Ein erheblicher Mehraufwand.“

(sav)

Stichwörter: Informationstechnik, rku.it, Chatbot, Kundenservice