

Stadtwerke Aurich

Chatbot Renke im Dienst

[29.05.2019] Chatbot Renke erweitert den Kundenservice der Stadtwerke Aurich. Über den digitalen Assistenten können unter anderem Zählerstände mitgeteilt werden. Zudem beantwortet er Fragen rund um Produkte und Dienstleistungen des Versorgungsunternehmens.

Der Kundenservice der Stadtwerke Aurich in Niedersachsen wird ab sofort durch den digitalen Assistenten Renke unterstützt. Renke ist ein Chatbot, der mit Informationen rund um die Stadtwerke und ihre Produkte und Dienstleistungen gespeist wurde. Entwickelt wurde der digitale Assistent gemeinsam mit dem Unternehmen defacto aus Erlangen. Wie die Stadtwerke berichten, wurde dabei Wert darauf gelegt, dass der Chatbot sowohl für Neu- als auch für Bestandskunden automatisierte Antworten bereithält, die zu einer Entlastung bei Standardanfragen führen könne. Unter anderem ist es möglich, Zählerstände über den Chatbot mitzuteilen. Gleichzeitig beherrscht Renke den „easy dialogue“ und kann mit Emojis und Humor reagieren. Ziel der automatisierten Dialoge ist es, den Nutzer entweder mit individuellen Anfragen an den Kundenservice weiterzuleiten oder ihn auf der Website so zu führen, dass er beispielsweise Tarifangebote online erhält und die Online-Bestellstrecke nutzt, melden die Stadtwerke. Der Chatbot ist sowohl über die Website als auch den Messenger des Facebook-Profiles der Stadtwerke erreichbar.

(sav)

Stichwörter: Informationstechnik, Chatbot, KI, Stadtwerke Aurich