Braunschweig

Erster Telefon-Voicebot im Einsatz

[13.08.2020] trurnit Digital hat zusammen mit seinen Technologiepartnern den ersten Voicebot für die Energiewirtschaft implementiert. In Braunschweig werden über den Bot im Moment täglich mehr als 300 Zählerstände telefonisch übermittelt.

Tschüss Warteschleife, hallo Voicebot: In Braunschweig werden derzeit im Rahmen der Marktraumumstellung 14.000 und im weiteren Verlauf zusätzlich 30.000 Gaszählerstände erfasst. Dies geschieht über einen Telefon-Voicebot schnell und effizient, berichtet trurnit Digital. Das auf die Energiebranche spezialisierte Kommunikationshaus habe für den verantwortlichen Netzbetreiber BS Netz, die Netztochter von BS Energy, eine komplett sprachgesteuerte Voicebot-Lösung entwickelt und implementiert. Zusammen mit den Technologiepartnern Onlim und IN-Telegence, sowie KOM|DIA, Digitalisierungsagentur von BS Energy, habe das Projekt innerhalb von drei Monaten umgesetzt werden können. In Spitzenzeiten hätten mehr als 300 Kunden diesen Service pro Tag genutzt und per Telefon die Zählerstände übermittelt. Diese Daten würden von der angebundenen Datenbank an das SAP-System von BS Netz übertragen. Die bereits im Telefondialog mit dem Kunden durchgeführten Plausibilitäts-Checks würden die Nach- und Weiterbearbeitung auf ein Minimum reduzieren. Lange Warteschleifen in der telefonischen Hotline würden so entfallen. trurnit und Onlim hätten bisher zusammen zehn Chatbots für Energieversorger in der DACH-Region aufgesetzt. Jetzt sei der erste rein sprachgestützte Bot für BS Netz dazugekommen. „Mit dem Voicebot gehen wir den nächsten Schritt zum ganzheitlich digitalen Kundenservice. Die Bot-Technologie bietet viele Möglichkeiten für standardisierte, aber auch individuelle Anwendungsmöglichkeiten, um Abläufe beim Kundenservice zu verschlanken und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu entlasten“, sagt Alexander Boin, Geschäftsleiter von trurnit Digital.

Erst analog, dann digital

Damit Besitzer von Gasgeräten sich gegenüber dem Voicebot authentifizieren können, erhalten sie im Vorfeld ein Benachrichtigungsschreiben mit Pin und Sicherheitscode per Post zugesandt, informiert trurnit. Auch der Zeitraum der Ablesung werde mitgeteilt. Schon während des Anrufs prüfe das System, ob der angegebene Verbrauch realistisch und der Ablesezeitpunkt korrekt ist. Sollte der Zählerstand gegenüber Vergleichsdaten zu sehr abweichen, frage der Bot nach, lasse sich die Angabe bestätigen und hinterlege eine Notiz an den Kundenservice zur individuellen Prüfung. Sei der Ablesezeitpunkt nicht korrekt, werde dies dem Anrufenden ebenfalls mitgeteilt und eine Möglichkeit zur Korrektur eingeräumt. „Der Voicebot ist ein voller Erfolg: Wir entlasten einerseits die Kolleginnen und Kollegen bei der Erfassung der Zählerstände und andererseits haben wir eine Antwortquote von mehr als 60 Prozent, Tendenz steigend. Unsere Kunden schätzen die Möglichkeit über diesen Weg ihre Zählerstände zu einem beliebigen Zeitpunkt flexibel und außerhalb unserer Geschäftszeiten übermitteln zu können. So wurden mehr als 30 Prozent der Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten getätigt“, führt Tobias Kowalik, Projektleiter für den Voicebot und Mitarbeiter im L/H-Gas-Projekt bei BS Netz aus. Auch Joachim Mund, Berater Technologie & Innovation bei KOM|DIA, ist von der sprachgestützten Technologie überzeugt: „Mit dem Voicebot haben wir einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung unserer Kundenservices und 24/7 Verfügbarkeit getan. Das spricht für die Innovationskompetenz von BS Energy und BS Netz in Zusammenarbeit mit trurnit und seinen Partnern.“

(co)

Stichwörter: Informationstechnik, BS Energy, Braunschweig, turnit Digital, Voicebot