MessengerPeople

Zählerstand über WhatsApp erfassen

[25.08.2020] Per WhatsApp mithilfe künstlicher Intelligenz den Zählerstand erfassen? MessengerPeople bietet Energieversorgern dafür jetzt eine Lösung an, die Zeit und Kosten spart und die Automatisierung von Kundenservice-Angelegenheiten unterstützt.

Speziell für Energieversorger und Stadtwerke hat das Unternehmen MessengerPeople jetzt die laut eigenen Angaben erste KI-Lösung zur Zählerstandserfassung über WhatsApp im Portfolio. Die Branchenlösung spart Zeit und Kosten und unterstützt die Automatisierung gängiger Kundenservice-Angelegenheiten, berichtet der Software-as-a-Service-Anbieter für Messenger-Kommunikation und Chatbots. Die KI wandle die Informationen von Fotos von Strom-, Gas- und Wasserzählern, die per Messenger-Dienst an Energiebetriebe geschickt werden, in lesbare Daten um. Diese Daten laufen dann vollautomatisiert in das CRM-System des Betriebs. Nach dem Plausibilitätscheck durch das CRM-System gebe ein automatisierter Agent (Chatbot) Feedback an den Kunden, ob alle Daten erkannt wurden und plausibel sind. Durch die Verknüpfung mit dem CRM des Energiebetriebs bleibe die Hoheit über die Kundendaten vollkommen beim jeweiligen Versorger.
„WhatsEnergy ist aus der engen Zusammenarbeit mit unseren Kunden aus der Energiebranche entstanden“, sagt Matthias Mehner, Messenger-Experte und Chief Marketing Officer bei MessengerPeople. „Unser Anspruch war eine Lösung auf den Markt zu bringen, die manuellen Aufwand in den Betrieben beim Zählerstandablesen einspart, der oftmals einen großen Kostenpunkt darstellt.“

Übermittlung via Foto und Textnachricht

Nicht nur per Foto, sondern auch per Textnachricht können Nutzer ihren Zählerstand laut MessengerPeople übermitteln. Die Daten würden dann ebenso den Plausibilitätscheck durchlaufen und direkt an das CRM des Energiebetriebs weitergeleitet. WhatsEnergy ermögliche Stromanbietern so einen schnellen, effizienten und DSGVO-konformen Einsatz von WhatsApp als Service-Kanal. „Kunden machen ein Foto ihres Zählerstandes oder auch von einer Rechnung und lassen uns dieses bequem via WhatsApp zukommen. Das ist für alle Beteiligten einfach, schnell und komfortabel,“ berichtet Stefan Gehrig, Leiter Kundenservice bei Harz Energie, einem Unternehmen, das WhatsApp seit dem Jahr 2019 in der Kundenkommunikation einsetzt.
Über die auf Messenger-Kommunikation spezialisierte Software-Lösung von MessengerPeople lässt sich WhatsEnergy nach Angaben des Anbieters in wenigen Schritten implementieren und auf die Bedürfnisse des jeweiligen Energieversorgers anpassen. Zur automatisierten Erfassung des Zählerstands kämen weitere Funktionen. Kunden könnten via WhatsApp etwa Rechnungsinformationen abfragen, einen Umzug melden oder eine individuelle Beratung in Anspruch nehmen. WhatsEnergy könne an jedes System angebunden werden und erfülle alle Ansprüche hinsichtlich des Datenschutzes sowie der IT-Sicherheit. MessengerPeople arbeite mit WhatsApp und allen weiteren relevanten Messenger-Unternehmen offiziell zusammen. Neben WhatsApp könne die Lösung deshalb auch über Telegram, Facebook Messenger oder Apple Business Chat eingesetzt werden – alles zentral gemanagt über die eine Software-Lösung.

(co)

Stichwörter: Informationstechnik, Chatbot, KI, Kundenservice, MessengerPeople