

E.ON One

Besserer Kundenservice mit KI

[01.12.2023] Die Sprachtechnologie des KI-Spezialisten Parloa bildet künftig die Basis für das Kundenservice-Produkt OneVoice von E.ON One.

E.ON One kooperiert mit dem KI-Technologie-Unternehmen Parloa und der infinit.cx group. Wie die E.ON-Tochter für digitale Lösungen mitteilt, wird die Sprachtechnologie von Parloa künftig die Basis für das Produkt OneVoice – eine intelligente Sprachbot-Lösung für Kundenservice-Hotlines – bilden. Die infinit.cx group wird für eine schnelle Integration der KI-Plattform sorgen. Mit OneVoice powered by Parloa können Stadtwerke und Energieversorger die Kommunikation mit ihren Kundinnen und Kunden vereinfachen und die Kundenzufriedenheit erhöhen, heißt es in einer Pressemitteilung.

Die zunehmende Komplexität der Kundenbetreuung bei Energieversorgern macht eine kontinuierliche Optimierung der Kundenkommunikation notwendig. Tim van Amstel, CEO von E.ON One, betont: „Hier sehen wir erhebliches Potenzial, mit einer KI-basierten Lösung den Kundenservice noch effizienter und schneller zu gestalten und damit die Kundenzufriedenheit und -bindung zu erhöhen.“ Herzstück von OneVoice ist die KI-basierte Technologie von Parloa. Kunden können ohne Wartezeit in einen direkten Dialog mit einem Sprachbot treten, der fachfremde Begriffe versteht und hilfreiche Antworten und Tipps gibt.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, E.ON, KI