

Chatbot implementiert

[22.04.2024] Die Plattform NextGen von rku.it verfügt jetzt über die Chatbot-Lösung von hsag. Die Lösung soll vor allem den Kunden-Support entlasten.

Der Service-Provider von IT-Lösungen für die Energiebranche rku.it implementiert jetzt die Chatbot-Lösung ISA der Heidelberger Service AV (hsag) in die eigene Plattform NextGen. Wie rku.it mitteilt, wird der digitale Kundenservice-Mitarbeiter für Energieversorgungsunternehmen ISA (Intelligent Service Agent) bereits bei Stadtwerken und Energieversorgern jeder Größe eingesetzt und ergänzt die Produktlinie NextGen Utilities. Neben den klassischen Vorgängen wie Zählerstandserfassung und Änderung von Kundendaten werden auch Tarifberatungen über den Chatbot abgedeckt und könnten über verschiedene Kanäle gleichzeitig ausgespielt werden.

Ergänzung der Basisprozesse

Die Lösung der hsag ergänze die Basisprozesse von NextGen, entlaste insbesondere den Kunden-Support und verbessere das Kundenerlebnis. Durch die hinzugewonnenen Ressourcen, die Erhöhung des Automatisierungsgrads sowie die nahtlose Integration in die NextGen-Welt und der damit verbundenen Back-End-Prozesse eröffne sich für die Mitarbeitenden mehr Handlungsspielraum.

„Die digitale Plattform bietet unseren Kunden intelligente Werkzeuge, um in Cost-to-Serve, im Kundenservice und in der Prozessgestaltung neue Maßstäbe zu setzen“, erläutert Stefan Renkert, Vorstand der hsag. Mithilfe des Integration Layers, dem Kernelement der IT-Plattform von rku.it habe die Chatbot-Lösung der hsag an die bestehenden Utilities Templates angebunden werden können.

Hohe Flexibilität

„Unsere Plattform NextGen bietet hohe Flexibilität bei gleichzeitiger Auslieferung von marktüblichen Standards. Die Integrationsschicht innerhalb unserer Plattform ermöglicht es, jegliche Art von Drittlösungen an unsere Systemlandschaft anzubinden. Mit dem Chatbot ISA haben wir uns für einen branchenetablierten digitalen Assistentenservice entschieden, der den Automatisierungsgrad in der fallabschließenden Bearbeitung energiewirtschaftlicher Prozesse erhöht und zudem das Kundenservice-Team von Stadtwerken entlastet“, bemerkt Timo Dell, Mitglied im Management Board bei rku.it. Einsichten zu NextGen und dem Angebot der verschiedenen Lösungen erhalten Interessierte bei der Veranstaltung Forum | NextGen – IT Plattform der Zukunft, die am 14. Mai 2024 in der Zeche Zollverein in Essen stattfindet.

(th)