

Pressemitteilung



Chatbot by rku.it Vom Kommunikations- zum Funktions- kanal – eine Zwischenbilanz

Herne, August 2018 – Der Herner IT-Spezialist zieht nach einem Jahr seit dem ersten, speziell für die Versorgungswirtschaft entwickelten Chatbot Bilanz.

Chatbots sind eine der aktuellen Top-Lösungen, der es technisch gelingt, durch die Integration emotionaler Intelligenz einen natürlichen Umgang mit den Kunden zu wahren. Ihr Einsatzziel ist es, die Kundenbeziehung zu vertiefen und auszubauen, den Support zu erweitern und die eigene Marke zu stärken.

„Immer mehr Technologieanbieter nehmen Chatbots in ihr Produktportfolio auf“, sagt Timo Dell, Leiter Vertrieb neue Geschäftsfelder bei rku.it und fährt fort: „Bei vielen Angeboten, die aktuell am Markt und auch in der Energiewirtschaft zu finden sind, handelt es sich jedoch um White-Label-Produkte. Sie gehen weder individuell auf die Zielgruppen ein noch kommunizieren sie in Echtzeit mit den jeweiligen Abrechnungssystemen der Energieversorger. Kurz: Es handelt sich um Frameworks, die für den schnellen Massenabsatz entwickelt wurden. Eine langfristige Effizienzsteigerung in der Kundenkommunikation sowie eine nachhaltige Echtzeitschnittstelle für SAP for Utilities (SAP IS-U) sind nicht vorgesehen.“

„Mit unserer Lösung verfolgen wir einen langfristigen, versorgungswirtschaftlich orientierten und integrierten Ansatz. Seit rund einem Jahr setzen wir unseren Chatbot gemeinsam mit unserem Partner sparqs solutions GmbH & Co. KG aus Dortmund erfolgreich bei Kunden um“, berichtet Falko Eßer, Kompetenzleiter Digitalisierung und Innovationen bei rku.it weiter. „Der von uns angebotene Chatbot ist der einzige auf dem deutschen Markt, der einen Kommunikationskanal zum Funktionskanal ‚umwandelt‘. Repetitive Prozesse in Abrechnungssystemen wie SAP for Utilities werden dadurch vollständig automatisiert“, ergänzt Semih Sevinç, Geschäftsführer von sparqs solutions GmbH & Co. KG.

rku.it gibt Kunden und Interessenten zudem wichtige Hinweise aus dem eigenen Erfahrungsschatz mit auf den Weg. So sollte der Support darauf vorbereitet sein, dass der Chatbot für weitaus mehr Eingaben und Fragen genutzt wird, als vorab geplant. Außerdem sei es unerlässlich, eine Schnittstelle zum Abrechnungssystem vorzuhalten. „Ein gutes Beispiel ist die Turnusablesung der Zählerstände an den entsprechenden Stichtagen“, erläutert Eßer. „Hunderte Zählerstandserfassungen pro Tag sind keine Seltenheit. Ein Chatbot ohne eine direkte Synchronisierung mit dem Abrechnungssystem würde für die Mitarbeiter im Kundencenter das manuelle Nacherfassen der Zählerstände und ihre Prüfung auf Plausibilität bedeuten. Ein erheblicher Mehraufwand.“

Pressekontakt:

rku.it GmbH
Westring 301
44629 Herne

Ansprechpartner:

Timo Dell
Leiter Vertrieb neue
Geschäftsfelder

Telefon: +49 2323 3688-540
E-Mail: presse@rku-it.de

www.rku-it.de/presse

Seite 1 von 2

Chatbot by rku.it Vom Kommunikations- zum Funktions- kanal – eine Zwischenbilanz

Der Tipp des IT-Spezialisten aus Herne: Planen und kalkulieren Sie vorab die versorgungswirtschaftlichen und unternehmerischen Besonderheiten ein. Dies verhindert eine Explosion nachträglicher Aufwände, optimiert die Prozesse zum kundenfreundlichen Erlebnis und erzielt außerdem Effizienzgewinne durch einen sinnvollen und nachhaltigen Automatisierungsansatz.

Zeichen inkl. Leerzeichen: 2.908

Hintergrundinformationen:

rku.it GmbH

Als Service-Provider von IT-Lösungen bietet rku.it, 1961 gegründet, vor allem der Versorgungswirtschaft marktrelevante, zuverlässige sowie zukunftsorientierte Outsourcing- und Beratungsleistungen. Das Portfolio reicht dabei von der Bereitstellung und dem Betrieb von IT-Infrastrukturen und Cloud-Services bis hin zur Anwendungsberatung und dem Business Process Outsourcing. Mit Modulen der Standardsoftware der SAP SE und der Schleupen AG sowie mit weiteren Softwarelösungen deckt rku.it die Anforderungen seiner über 130 Kunden in den nach ISO/IEC 27001 zertifizierten Rechenzentren kompetent und vorausschauend ab.
www.rku-it.de