

# rku.it implementiert Chatbot Isa der hsag Heidelberger Services AG in die eigene IT-Plattform NextGen

**Herne, April 2024 – Die rku.it GmbH, einer der führenden Service-Provider von IT-Lösungen für die Energiebranche implementiert die marktführende Chatbot-Lösung Isa der hsag Heidelberger Services AG in die eigene Plattform NextGen. Der digitale Kundenservice-Mitarbeiter für Energieversorgungsunternehmen Isa (Intelligent Service Agent) wird 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 können über verschiedene Kanäle gleichzeitig ausgespielt werden.**

Die Lösung der hsag Heidelberger Services AG ergänzt die Basisprozesse von NextGen und entlastet insbesondere den Kundensupport und verbessert das Kundenerlebnis. Durch die hinzugewonnenen Ressourcen, die Erhöhung des Automatisierungsgrades sowie die nahtlose Integration in die NextGen-Welt und der damit verbundenen Backend-Prozesse eröffnet sich für den Mitarbeiter mehr Handlungsspielraum.

„Wir freuen uns mit rku.it einen starken Partner an unserer Seite zu haben, der mit uns gemeinsam die Zukunft gestaltet. Die digitale Plattform bietet unseren Kunden intelligente Werkzeuge, um in Cost-to-Serve, im Kundenservice und in der Prozessgestaltung neue Maßstäbe zu setzen“, so Stefan Renkert, Vorstand der hsag Heidelberger Services AG. Mithilfe des Integration Layers, dem Kernelement der IT-Plattform von rku.it konnte die Chatbot-Lösung der hsag an die bestehenden Utilities Templates angebunden werden.

„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. Unser Lösungsangebot im NextGen|Market wächst stetig weiter und bietet unseren Kunden die für sie passende Auswahl an Services. 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“, so Timo Dell, Mitglied im Management Board bei rku.it.

Exklusive Insights zu NextGen und dem Angebot der verschiedenen Lösungen erhalten Interessierte bei der Veranstaltung Forum | NextGen – IT Plattform der Zukunft, welche am 14. Mai 2024 in der Zeche Zollverein in Essen stattfinden wird.

Weitere Infos auf [www.rku-it.de/nextgen](http://www.rku-it.de/nextgen)

### Pressekontakt:

**rku.it GmbH**  
Westring 301  
44629 Herne

Ansprechpartnerin:

Birthe Jungbluth  
Corporate Communication  
Managerin

Telefon: +49 2323 3688-226  
E-Mail: [presse@rku-it.de](mailto:presse@rku-it.de)

[rku-it.de/presse](http://rku-it.de/presse)

## rku.it implementiert Chatbot Isa der hsg Heidelberg Services AG in die eigene IT-Plattform NextGen

Zeichen inkl. Leerzeichen: 3.557



**Bildrechte:** rku.it GmbH

### Hintergrundinformationen:

#### **rku.it GmbH**

Als Service-Provider von IT-Lösungen bietet rku.it seit 1961 vorrangig in der Versorgungs- und Verkehrswirtschaft zuverlässige sowie zukunftsorientierte Outsourcing- und Beratungsleistungen. Das Portfolio reicht von der Bereitstellung und dem Betrieb von IT-Infrastrukturen und Cloud-Services bis hin zur Anwendungsberatung und dem Business Process Outsourcing auf Basis einer neuen IT-Plattform. Über 130 Unternehmen vertrauen auf die Leistungen des Herner SAP Run Gold- und Microsoft-Partners.

[www.rku-it.de](http://www.rku-it.de)

#### **hsg Heidelberger Service AG**

Die hsg bietet Lösungen der gesamten Wertschöpfungskette von Energieversorgungsunternehmen an – von den klassischen Tätigkeitsfeldern, wie qualifizierte Sachbearbeitung und Prozessberatung, über Marketing und Business Process Outsourcing bis hin zu innovativen, digitalen Produkten wie Chatbots oder dem Einsatz von RPA (Robotic Process Automation).

[www.hsg.info](http://www.hsg.info)