

MEDIENINFORMATION

05.11.2019

Plug and Play für Chatbots

trurnit Chatbot mit Integration zur kVASy® ERP Softwarelösung der SIV.AG – Komfortable Lösung für Energieunternehmen – Erstes Produkt der neuen Partnerschaft von der SIV.AG und trurnit

München/Roggentin. Intelligente Kommunikationsmethoden wie Chatbots werden bald zum Alltag der Kommunikation zwischen Energieunternehmen und ihren Kunden gehören: Die technischen Dialogsysteme entlasten den Kundenservice und bieten Endkunden fundierte Informationen rund um die Uhr. Jetzt wird die Integration von Chatbots für Energieunternehmen noch einfacher. Das Kommunikationshaus trurnit hat seine Chatbot-Technologie mit einer Schnittstelle zur kVASy® ERP Softwarelösung der SIV.AG ausgestattet. Um ihre Kompetenzen zum Nutzen ihrer Kunden zu bündeln, haben beide Häuser eine langfristige Kooperation vereinbart. Die über 600 Kunden der beiden Unternehmen werden davon profitieren.

Der trurnit Chatbot ist ab sofort mit der Standard-Softwarelösung kVASy® der SIV.AG über eine vorgefertigte Schnittstelle integriert. Dadurch werden EVU-Standardprozesse, wie die Übermittlung des Zählerstands, fallabschließend über den Chatbot und über die Back-End-Systeme abgebildet. Das bietet zum einen für die Kunden des Versorgers einen schnelleren und einfacheren Online-Service. Zum anderen entlastet der zukunftsweisende vollintegrierte Dialogkanal die Service-Mitarbeiter. Die wahrgenommene Erreichbarkeit des Versorgers steigert sich dadurch signifikant. „Durch die Partnerschaft mit trurnit bündeln wir unser Wissen zum Nutzen der Endkunden unserer Energiekunden. Diese innovative Lösung stärkt die Kundenbindung“, sagt Christian Schletter, Fachbereichsleiter kVASy® der SIV.AG. Alexander Boin, Geschäftsleiter von trurnit Digital, bestätigt: „Mit der SIV.AG als führendem IT-Softwarehaus für die Energie- und Wasserwirtschaft haben wir einen wertvollen Partner gefunden. Von ihren rund 30 Jahren Erfahrung in der IT- und Energiebranche profitiert die Anwendung des Chatbots. Gemeinsam können wir Energieunternehmen ein hochkomfortables, zukunftsweisendes Produkt anbieten, das Alleinstellungscharakter hat.“

Bei kVASy® handelt es sich um eine führende Standard ERP Softwarelösung für alle Geschäftsprozesse von Unternehmen aus der Energie- und Wasserwirtschaft. Durch die implementierte Integration ergeben sich erhebliche Mehrwerte für Anwender beider Softwaresysteme. So können Kunden über Chatbots beispielsweise ganz einfach ihre Abschlagszahlungen ändern oder sich die Rechnung mit den individuellen Verbrauchsdaten erläutern lassen. Dies erfolgt anwenderfreundlich mittels geführter Text- und Sprachdialoge.

Chatbots bieten für Energieversorgungsunternehmen schon heute viele Vorteile. Die technischen Dialogsysteme können inzwischen bereits um die 80 Prozent der geläufigen Fragen selbstständig beantworten. Der Kundenservice kann sich dann auf die komplexeren Sachverhalte konzentrieren und hat für diese mehr Zeit – für eine verbesserte Kundenbindung.

Über die SIV.AG

Die SIV.AG ist etablierter und innovativer Lösungspartner für die Energie- und Wasserwirtschaft. Mit der frei skalierbaren ERP Software Suite kVAsy® können Versorgungsunternehmen alle Marktrollen, Sparten und Versorgungsprozesse ihres Kerngeschäfts abdecken. Bei der Realisierung neuer datengetriebener Geschäftsmodelle, digitaler Ideen und Non-Commodity-Business unterstützt die SIV.AG Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und Lieferanten mit innovativen Services. Die Kunden der SIV.AG können sich frei zwischen Software-as-a-Service-, On-Premise- oder Hybrid-Lösungen entscheiden.

Die SIV.AG wurde 1990 gegründet und gehört seit 2016 zur international erfolgreichen Harris Group. Derzeit beschäftigt sie rund 400 Mitarbeiter. Bundesweit vertrauen bereits über 300 Kunden der Prozess- und Dienstleistungskompetenz der Unternehmensgruppe. www.siv.de

Über trurnit

Die Unternehmensgruppe trurnit zählt zu den größten und erfolgreichsten Kommunikations-Dienstleistern für die Energie- und Gesundheitsbranche im deutschsprachigen Raum. trurnit begleitet die Energiewirtschaft seit über 50 Jahren im Dialog mit ihren Zielgruppen und ist von Anfang an Begleiter im digitalen Wandel der Kommunikation. Über die 12 Standorte in Deutschland und der Schweiz bietet trurnit Leistungen aus dem gesamten Spektrum der Unternehmens- und Marketingkommunikation und hat Experten für jede kommunikative Herausforderung. www.trurnit.de

Ansprechpartner für die Medien:

trurnit GmbH

Barbara Schwerdtle

schwerdtle.barbara@trurnit.de

07129 93826-26

SIV.AG

Cynthia Hennig-Kundt

presseservice@siv.de

0381 2524-4204