



trurnit GmbH | Balanstraße 73/Haus 10 | 81541 München

MEDIENINFORMATION

16.12.2019

„Ich bin Lisa!“ Erster Schweizer Energieversorger setzt auf Chatbot

trurnit und Onlim realisieren für SWL Energie AG eine digitale Kundenberaterin – siebter Energie-Chatbot der Partner in der DACH-Region

München. Fragen zur Rechnung, zu Produkten, Ablesezyklen oder Beratungsthemen: Kunden der SWL Energie AG aus Lenzberg bekommen diese jetzt von Lisa beantwortet, der neuen digitalen Kundenberaterin. Das auf die Energiebranche spezialisierte Kommunikationshaus trurnit mit Stammsitz in München hat zusammen mit seinem Technologiepartner Onlim den Chatbot Lisa beim schweizerischen Energieversorger ins Leben gerufen. Lisa beantwortet Fragen, die besonders häufig gestellt werden und keinen besondere Beratung erfordern. Sonja Kreis, Leiterin Unternehmenskommunikation der SWL Energie AG, begrüßt die Entlastung ihrer Kundenbetreuer: „Einige Fragen werden unseren Mitarbeitenden besonders häufig gestellt. Darauf erhalten die Kunden nun sekundenschnell die passende Antwort von Lisa. So können sich unsere Mitarbeitenden vermehrt individuellen Anliegen und Beratungen widmen, die mehr Zeit beanspruchen.“

Es ist bereits der siebte Chatbot für die Energiebranche, der mit dieser Technologie in der DACH-Region online gegangen ist, davon vier in Österreich, zwei in Deutschland und jetzt Lisa in der Schweiz. trurnit setzt auf ganzheitliche Kommunikation; das Portfolio des Familienunternehmens umfasst das gesamte Leistungsspektrum von klassischer PR über Corporate Publishing, Agentur und Unternehmensberatung bis hin zu modernen digitalen Formaten wie Chatbots. „Energieunternehmen stehen heute in scharfem Wettbewerb zueinander, gepaart mit einer hohen Dienstleistungserwartung der Verbraucher“, sagt André Link, Vertriebsleiter von trurnit, „um ihre Kunden zu begeistern und zu binden, muss der Service herausragend sein und die Ansprache immer zielgruppenspezifischer. Mit dem Chatbot stehen sie Dienstleistern wie IKEA oder Tamaris in nichts mehr nach.“

Lisa lernt schnell

Zum Zeitpunkt des Livegangs im Dezember 2019 verfügt der Chatbot Lisa bereits über die wichtigsten Fragen und Antworten aus der Energiebranche. Durch den digitalen Kundenkontakt lernt Lisa dazu und ihre Antworten werden besser. Kommt sie dennoch

mal an die Grenze ihres Wissens, verweist sie an eine Kollegin oder einen Kollegen im Kundencenter.

Nachfrage wächst

Der erste Chatbot für einen Energiedienstleister in der Schweiz ist das Ergebnis der seit Anfang dieses Jahres wirksamen strategischen Partnerschaft zwischen trurnit und dem österreichischen Technologieprovider Onlim. Das Spin-Off der Universität Innsbruck konnte bereits mehrere Chatbots in seinem Heimatmarkt umsetzen. In Deutschland beantwortet seit 2018 der trurnit-Chatbot Elektra auf www.smarter-fahren.de die wichtigsten Fragen rund um Elektromobilität. Für die ESWE Versorgungs AG aus Wiesbaden haben trurnit und Onlim im November Emma online gebracht. Für das Jahr 2020 sind bereits zwei weitere Chatbots der Partner in der Umsetzung.

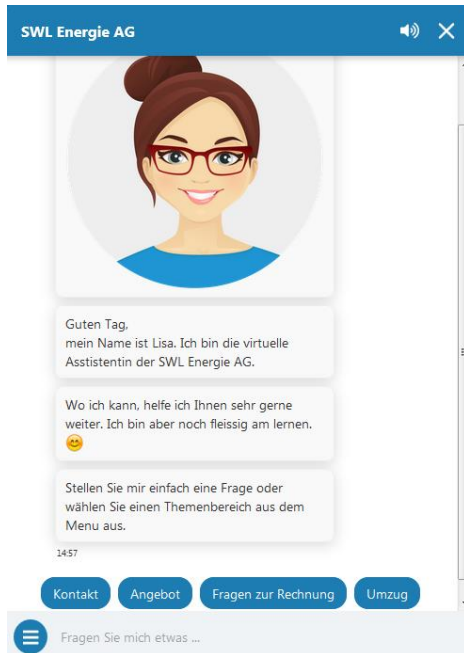
Über trurnit

Die Unternehmensgruppe trurnit zählt zu den größten und erfolgreichsten Kommunikationsdienstleistern 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 zwölf 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

Über Onlim

Onlim ist ein österreichisches High-Tech-Unternehmen mit Standorten in Innsbruck und Wien und hat eine Conversational AI Plattform zur wissensbasierten Automatisierung der Kundenkommunikation über Chatbots & Sprachassistenten entwickelt. Ergebnisse von mehr als 150 Personenjahren wissenschaftlicher Forschung des Onlim Kernteams fließen direkt in die Lösung für bessere, automatisierte Konversationen über Text und Sprache. www.onlim.com

Bild:



Lisa ist smart und kundenorientiert: Die häufigsten Fragen werden dem Kunden direkt angezeigt

Screenshot: trurnit GmbH

Ansprechpartner für die Medien:

Bianca Böttcher-Hüfner
boettcher.bianca@trurnit.de
0761/380968-20

Barbara Schwerdtle
schwerdtle.barbara@trurnit.de
07129/93826-26