



trurnit GmbH | Balanstraße 73/Haus 10 | 81541 München

MEDIENINFORMATION

11.08.2020

Erster Telefon-Voicebot für die Energiewirtschaft

trurnit Digital implementiert Telefon-Voicebot für Marktraumumstellung – BS|NETZ erhebt Gaszählerstände mit Spracherkennung – positives Feedback und hohe Akzeptanz der Kunden

München/Braunschweig. Tschüss Warteschleife, hallo Voicebot: In Braunschweig werden momentan im Rahmen der Marktraumumstellung 14.000 und im weiteren Verlauf zusätzlich 30.000 Gaszählerstände erfasst. Dies geschieht mit einer neuen Methode, äußerst schnell und effizient. Das auf die Energiebranche spezialisierte Kommunikationshaus trurnit hat für den verantwortlichen Netzbetreiber BS|NETZ, die Netztochter von BS|ENERGY, eine komplett sprachgesteuerte Voicebot-Lösung entwickelt und implementiert. Zusammen mit den Technologiepartnern Onlim und IN-Telegence, sowie KOM|DIA, Digitalisierungsagentur von BS|ENERGY, konnte das Projekt innerhalb von drei Monaten umgesetzt werden. In Spitzenzeiten haben mehr als 300 Kunden diesen Service pro Tag genutzt und per Telefon die Zählerstände übermittelt. Diese Daten werden von der angebundenen Datenbank an das SAP-System von BS|NETZ übertragen. Die bereits im Telefondialog mit dem Kunden durchgeführten Plausibilitätschecks reduzieren die Nach- und Weiterbearbeitung auf ein Minimum. Lange Warteschleifen und Aufwände in der telefonischen Hotline entfallen.

trurnit und Onlim haben bisher zusammen zehn Chatbots für Energieversorger in der DACH-Region aufgesetzt. Jetzt kommt der erste rein sprachgestützte Bot für BS|NETZ dazu. „Mit dem Voicebot gehen wir den nächsten Schritt zum ganzheitlich digitalen Kundenservice. Die Bot-Technologie bietet viele Möglichkeiten für standardisierte, aber auch individuelle Anwendungsmöglichkeiten, um Abläufe beim Kundenservice zu verschlanken und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu entlasten“, sagt Alexander Boin, Geschäftsleiter trurnit Digital.

Erst analog, dann digital

Damit Besitzer:innen von Gasgeräten sich gegenüber dem Voicebot authentifizieren können, erhalten sie im Vorfeld ein Benachrichtigungsschreiben mit Pin und Sicherheitscode per Post zugesandt. Auch der Zeitraum der Ablesung wird mitgeteilt. Schon während des Anrufs prüft das System, ob der angegebene Verbrauch realistisch

und der Ablesezeitpunkt korrekt ist. Sollte der Zählerstand gegenüber Vergleichsdaten zu sehr abweichen, fragt der Bot nach, lässt sich die Angabe bestätigen und hinterlegt eine Notiz an den Kundenservice zur individuellen Prüfung. Ist der Ablesezeitpunkt nicht korrekt, wird dies dem Anrufenden ebenfalls mitgeteilt und eine Möglichkeit zur Korrektur eingeräumt. „Der Voicebot ist ein voller Erfolg: Wir entlasten einerseits die Kolleginnen und Kollegen bei der Erfassung der Zählerstände und andererseits haben wir eine Antwortquote von mehr als 60 Prozent, Tendenz steigend. Unsere Kunden schätzen die Möglichkeit über diesen Weg ihre Zählerstände zu einem beliebigen Zeitpunkt flexibel und außerhalb unserer Geschäftszeiten übermitteln zu können. So wurden mehr als 30 Prozent der Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten getätigt“, führt Tobias Kowalik, Projektleiter für den Voicebot und Mitarbeiter im L/H-Gas-Projekt bei BS|NETZ aus. Auch Joachim Mund, Berater Technologie & Innovation bei KOM|DIA, ist von der sprachgestützten Technologie überzeugt: „Mit dem Voicebot haben wir einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung unserer Kundenservices und 24/7 Verfügbarkeit getan. Das spricht für die Innovationskompetenz von BS|ENERGY und BS|NETZ in Zusammenarbeit mit trurnit und seinen Partnern.“

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

Ansprechpartner für die Medien:

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

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