

PRESSEMITTEILUNG

Chatbot Isa der hsag erreicht eine neue Dimension – durch die strategische Partnerschaft mit iAdvize

Die hsag Heidelberg Services AG und die iAdvize GmbH ermöglichen ab jetzt Energieversorgungsunternehmen (EVU) eine innovative Art der Kundenkommunikation in Echtzeit. Die Lösung dahinter: Der auf künstlicher Intelligenz (KI) basierende Chatbot der hsag wird mit der Conversational Plattform von iAdvize kombiniert.

[hsag Heidelberg Services AG, Heidelberg, und iAdvize GmbH, Düsseldorf, 20.07.2021] Der hsag-Chatbot Isa (Intelligent System Agent) entwickelt sich immer weiter und beweist, dass ein KI-Bot nicht nur Zählerstände übermittelt und häufig gestellte Kundenfragen beantwortet, sondern auch mit den Servicemitarbeitern eines EVU Hand in Hand zusammenarbeiten kann. Konkret bedeutet das, dass der Chatbot eine Konversation mit einem Kunden an einen Servicemitarbeiter übergeben kann, wenn der Kunde es wünscht oder der Bot nicht mehr weiterhelfen kann. Dies ist vor allem bei beratungsintensiven Themen wie Elektromobilität oder im Rahmen der Kündigerrückgewinnung sinnvoll. Diese neue Erweiterung wurde im Rahmen der Kooperation mit iAdvize umgesetzt, indem der hsag-Bot über eine intelligente Schnittstelle mit der Conversational Plattform von iAdvize verknüpft wurde. Der erste Chatbot dieser Art wird aktuell für die Stadtwerke Bochum realisiert, die bereits Kunde von iAdvize sind. Auf deren Website werden Kundenanfragen über diverse Kanäle wie Live-Chat, WebCallback oder WhatsApp über die iAdvize Plattform beantwortet. In Kürze ist die Erweiterung mit der hsag Chatbot-Lösung geplant.

Künstliche Intelligenz vereint mit menschlicher Kompetenz

Die Fusion des KI-Bots der hsag mit der Conversational Plattform von iAdvize revolutioniert den digitalen Service und eröffnet neue Wege in der Kundenkommunikation, die im Rahmen der Digitalisierung und der hohen Kundenerwartungen in Hinsicht auf die Service-Qualität und Customer Experience erforderlich sind. „Wir unterstützen Energieversorgungsunternehmen dabei, die digitale Transformation ihrer Kundenservices mit Instrumenten des Conversational Marketings auszubauen“, erklärt Cyril Catel, Strategic Account Director bei iAdvize. „Dazu zählen beispielsweise Live-Chats oder Beratungen via Messaging-Dienste wie WhatsApp. Durch die Verknüpfung unserer Conversational Plattform mit dem digitalen Assistenten der hsag schaffen wir außergewöhnliche Kundenerlebnisse und unterstützen die EVU dabei, ihre Kosten einzusparen.“

Kundenservice auf einem neuen Level

Nicht nur die Kunden, sondern auch die EVU selbst profitieren von der einzigartigen Bot-Vereinigung und der erfolgreichen Partnerschaft. Denn Chatbot Isa entlastet die Service-Mitarbeiter, indem sie unter anderem repetitive Kundenanliegen völlig eigenständig und rund um die Uhr beantwortet, Zählerstände übermittelt, Abschläge anpasst oder Daten aus dem Dialog mit Kunden im Backend fallabschließend bearbeitet. „Aus unseren Erfahrungen bei mehr als 30 EVU wissen wir, wie man den Kundenservice erfolgreich digitalisiert. Unser Chatbot funktioniert reibungslos, wird regelmäßig trainiert und von unseren NLP-Experten weiterentwickelt“, erläutert der Prokurist der hsag Dr. Carl Heckmann. „Isa und die iAdvize Conversational Plattform passen perfekt zusammen: Isa beantwortet weit über 10.000 Fragen zu rund 280 typischen EVU-Anliegen. Doch gerade bei kritischen und beratungsintensiven Themen ist der direkte Kontakt zu einem Service-Agent unschlagbar. Gemeinsam mit iAdvize bieten wir Energieversorgungsunternehmen und Stadtwerken eine ganzheitliche Lösung, die

sie bei der digitalen Transformation des Kundenservice unterstützt.“ Als SaaS-Lösungen lassen sich der hsag Chatbot und die iAdvize Conversational Plattform einfach implementieren und sind immer auf dem aktuellen Stand, ohne zusätzlichen Aufwand für die Kunden der beiden Unternehmen.

Über die hsag Heidelberg Services AG

Seit 2005 berät und unterstützt die hsag Heidelberg Services AG regionale und überregionale Energieversorger. Das Leistungsspektrum umfasst die temporäre Bereitstellung von Personal, die Übernahme von Prozessen im operativen Tagesgeschäft über die Prozessberatung bis hin zum kompletten Business Process Outsourcing (BPO) für Energieunternehmen. Zudem bietet die hsag Beratung, Konzeption, Koordination und Umsetzung in Marketing und Vertrieb sowie Chatbots und Robotic Process Automation (RPA) zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Neben großen Energiekonzernen wie E.ON Energie Deutschland GmbH, Innogy SE und EnBW Energie Baden-Württemberg AG zählen auch regionale und kommunale Versorger wie zum Beispiel die Stadtwerke Heidelberg GmbH oder die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG zu ihren Kunden. Durch die Marktveränderung in den Branchen fokussiert die hsag auch die Immobilien- und die Automobilwirtschaft. Aktuell beschäftigt die hsag an den Standorten Heidelberg, Essen, Münster, Gera, Chemnitz, Bremen, München und Walldorf über 270 Mitarbeiter.

Über die iAdvize GmbH

iAdvize ist eine Conversational Plattform, welche die digitale Customer Experience mit mehr als 2.000 Marken in über 100 Ländern persönlicher gestaltet. Kunden von iAdvize können menschliche und künstliche Intelligenz kombinieren, um Dialogstrategien auf authentische und effiziente Art und Weise einzusetzen. Neben Kundenberatern können Kunden rund um die Uhr mit begeisterten Experten oder Bots via Messaging verbunden werden. Neben Unternehmen aus der Energiebranche wie E.ON, Avaccon, HanseWerk, E-Wie-Einfach oder die französische EDF setzen Marken wie TUI, Samsung, L'Oréal oder Nespresso iAdvize bereits erfolgreich ein und steigern dabei ihren Umsatz, verbessern ihren Service und binden ihre Kunden langfristig.

iAdvize wurde 2010 von Julien Hervouët und Jonathan Guéron gegründet und wurde als Great Place to Work und Gartner Cool Vendor ausgezeichnet. Seit 2019 gehört das Unternehmen zu dem Förderprogramm French Tech 40/120 der französischen Regierung, das Technologieunternehmen mit internationalem Wachstum unterstützt.