



isolutions[®]

CKW

«Die Durchführung des Umzugsprozesses ist durch den Chatbot viel effizienter als bisher. Die von den Kunden auf der CKW Webseite ausgefüllten Daten werden in die CRM Umzugsmeldung übertragen, wo sie strukturiert und übersichtlich dargestellt werden. Die Zeitersparnis ist sehr gross.»

Agnes Grob, Senior Agent Kundenkontakt Center

CKW ist ein führender Dienstleister für Energie, Daten und Infrastruktur mit rund 1'800 Mitarbeitenden. Mit ihrer Erfahrung und ihrem Know-how ist CKW bereit die Herausforderungen einer neuen Energiewelt anzupacken. Das Ziel von CKW ist es auch in Zukunft einfache und inspirierende Lösungen für ihre Kunden zu schaffen und ihnen den Zugang zu modernen Nutzungsmöglichkeiten von Energie und digitaler Infrastruktur zu ermöglichen.

CKW.

Im Rahmen des isolutions Hackathons 2017 wurde in Zusammenarbeit mit der CKW ein Chatbot entwickelt, welcher das Kundenservice Center bei der Bearbeitung von Umzugsmeldungen entlastet und für positive Kundenerlebnisse sorgt.

Ausgangslage

Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt, muss er dies bei seinem Energiedienstleister melden. Bisher hatte der Kunde der CKW die Möglichkeit, dies per Telefon, E-Mail, Umzugsformular oder im Kundenonlineportal zu tun. Die Meldung wurde anschliessend von den Mitarbeitenden im CKW

Kundenkontakt Center weiterbearbeitet. Diese Umzugsmeldungen sind mühevollere Routinearbeiten und somit prädestiniert für die Übernahme durch einen Bot.

Lösung

Am isolutions Hackathon wurde in einem firmenübergreifenden Projektteam innerhalb von nur 24 Stunden ein Prototyp für einen intelligenten Chatbot entwickelt, der den CKW Mitarbeitenden diese Arbeit abnimmt. Zur Realisierung des Bots wurden unter anderem Microsoft Cognitive Services, Computer Vision, LUIS (Language Understanding Intelligent Services) und Anbindungen zu Dynamics CRM sowie Geo-Services genutzt. So ist der Bot beispielsweise in der Lage, die Stimmung des Benutzers zu erkennen, ihn schnell und effizient durch den Prozess zu begleiten und ihm sogar Vor-

schläge für Freizeitaktivitäten am neuen Wohnort zu unterbreiten. Der mit künstlicher Intelligenz ausgerüstete Chatbot, beeinflusst das Kundenerlebnis im Umzugsprozess massgeblich positiv und entlastet die Mitarbeitenden der CKW in der täglichen Arbeit. So werden Ressourcen frei, welche nun für Tätigkeiten genutzt werden können, die einen tatsächlichen Mehrwert für das Unternehmen und den Kunden bringen, wie z.B. die Kundenberatung.

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern
Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Zürich
Löwenstrasse 53
8001 Zürich

Basel
Güterstrasse 144
4053 Basel

Barcelona
Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG
+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch