



ew

1-2

12. Januar
2009

das magazin für die energie wirtschaft

Automatisierte Sprachdialogsysteme unterstützen den Service

Ohne ärgerliche Wartezeiten zu jeder Zeit den Kontostand abfragen, die aktuellen Zählerstände telefonisch mitteilen oder Abschlagsbeträge ändern: Das ermöglicht ein automatisiertes Sprachdialogsystem den Kunden von Energieversorgungsunter-

nehmen (EVU). Gemeinsam mit der Sikom Software GmbH, Heidelberg, hat die DSC GmbH, Schriesheim, eine Lösung realisiert, die EVU bei der telefonischen Kundenbetreuung unterstützt. »Vergebliche Anrufe beim Kundenservice – etwa außerhalb

der Geschäftszeiten – sorgen häufig für unzufriedene Kunden. Ein zentraler Erfolgsfaktor für EVU ist es da, stets erreichbar zu sein, so *Sascha Dobiasch* vom Beratungsunternehmen DSC.

Über ein an SAP for Utilities angebundenes Sprachdialogsystem lassen sich häufig wiederkehrende Prozesse nun automatisiert abwickeln. Die Mitarbeiter im Service werden so entlastet und kön-

nen sich ganz auf Gespräche zur Kundenbindung konzentrieren – beispielsweise, um Neukunden zu betreuen oder Bestandskunden zu Tarifen zu beraten.

(38082)

www.dsc-gmbh.com

www.sikom.de