

**PRESSEMITTEILUNG****Chatbot für EVU trifft CRM**

## Formware und Fichtner bündeln Kompetenzen

Stuttgart/ Nußdorf am Inn, 07. Oktober 2020

Formware, der Softwaredienstleister für innovative Kundenkommunikation und die Customer-Relationship-Management (CRM) Spezialisten der Fichtner IT Consulting bündeln Ihre Kompetenzen, um neue Kontaktpunkte für Energieversorgungsunternehmen (EVU) und deren Kunden zu schaffen. Durch die Integration von Chatbot-Technologie in die bestehende ePortal-Plattform von Fichtner wird künftig ein neuer, attraktiver Kanal für Endkunden geboten.



Nicht zuletzt auf Grund der Energiewende stehen regionale Energieversorger vor neuen Herausforderungen: Neue Wettbewerber drängen in den Markt und setzen hohe Maßstäbe in Sachen Innovation, Schnelligkeit und Kundenorientierung. Politische Regularien und der sich ständig ändernde Markt zwingen EVUs dazu, neue, digitale Wege zu beschreiten.

**Digitalisierung – eine Chance für Energieversorger**

Formware unterstützt Stadtwerke bereits seit vielen Jahren bei der zielgerichteten Kundenkommunikation, vom Rechnungsversand bis zum Ableseprozess. Vor allem die Digitalisierung der Kommunikationswege ist eines der Steckenpferde des Output-Experten. „Der elektronische Rechnungsversand sollte nicht das Ende, sondern der Grundstein für die Digitalisierungsstrategie eines Stadtwerks sein“, so der Geschäftsführer Björn Röttger.

Dass die Digitalisierung viele Chancen bereithält, um neue Kontaktpunkte für Energieversorger und deren Kunden zu schaffen, zeigt auch die intelligente Chatbot-Branchenlösung. Gemeinsam mit Stadtwerken entwickelt Formware im Rahmen eines agilen Business Development-Teams, einen maßgeschneiderten Chatbot für den Energieversorger Markt. „Wir möchten Energieversorgern die Möglichkeit bieten, von ihren Kunden auch per Chat und zu jeder Tageszeit erreichbar zu sein und so ein modernes Kommunikationserlebnis zu schaffen“, so Björn Röttger.

**Nährboden des digitalen Wandels**

„Der digitale Dialog ist auch das Ziel der Fichtner IT Consulting“, so Johan Zevenhuizen, Director Business Development Digital Services von Fichtner. Der Consulting Experte bietet umfassende CRM Systeme, die von der Vertragsabwicklung über Zählerstände bis zum Payment- Services und Bürgerbeteiligungen alle Belange des digitalen Kundenmanagements eines EVU abdecken. „Unsere modularen CRM-Systeme sind der Nährboden des digitalen Wandels eines Energieversorgers“, so Zevenhuizen.

**Kunden im Mittelpunkt dank digitalem Dialog**

Durch die Integration des intelligenten Chatbots von Formware in die bestehenden ePortal-Systeme von Fichtner, wird ein neuer Kommunikationskanal für Kunden geboten. Rund um die Uhr steht der Chatbot für alle Anliegen der EVU Kunden zur Verfügung und beantwortet Fragen zu Verträgen, Zählerständen & Co. „Durch die Integration der Chatbot Lösung in unsere ePortal-Systeme können Energieversorger ohne Mehraufwand Ihre Kunden mit allen relevanten Infos bespielen. Auf Basis einer relativ simplen künstlichen Intelligenz identifiziert der Bot Schlüsselworte und Sinnzusammenhänge und

gibt eine passende Antwort, die im System hinterlegt ist. Sie sparen sich Zeit und Ihre Kunden werden vollumfänglich betreut“, so Zevenhuizen.

## **Über die Formware GmbH**

Formware unterstützt führende Unternehmen mit Softwarelösungen und Dienstleistungen bei der erfolgreichen Kundenkommunikation. Als Partner für automatisiertes Output Management übernimmt Formware die gesamte Abwicklung sowie die Digitalisierung von Druck- und Versandaufträgen sowie deren Archivierung. Das firmeneigene, nach ISO 27001 zertifiziertes Trustcenter garantiert dabei ein zuverlässiges Informationssicherheitsmanagement.

## **Über Fichtner IT Consulting**

Die Fichtner IT Consulting GmbH (kurz FIT) ist das IT-Kompetenzzentrum der Fichtner-Gruppe. Wir konzipieren und realisieren unter anderem Informationslogistik für technische Netze, Anlagen und Infrastruktur. Unsere Branchenkenntnis und Prozess-Know-how bündeln wir darüber hinaus, um mit digitalen Lösungen die Kundenkommunikation unserer Partner in der Energiewirtschaft zu optimieren und für neue Potenziale der Wertschöpfung zu realisieren.

## **Kontakt Fichtner IT Consulting GmbH:**

Johan Zevenhuizen

Tel.: +49 152 02925589

E-Mail: [johan.zevenhuizen@fit.fichtner.de](mailto:johan.zevenhuizen@fit.fichtner.de)

[www.fichtnerdigitalcustomer.de](http://www.fichtnerdigitalcustomer.de)

## **Kontakt Formware:**

Simon Mayer

Tel.: +49 8034 9038-6236

E-Mail: [simon.mayer@formware.de](mailto:simon.mayer@formware.de)

[www.formware.de](http://www.formware.de)