

# Presseinformation

endios GmbH

Hamburg, 24. Oktober 2017

## endios stellt Chat-Plattform ‚chatty‘ vor

**Die endios GmbH aus Hamburg stellt die erste integrierte Chatlösung für die Energiewirtschaft vor, die kanalübergreifende und automatisierte Chats via Chatbot erlaubt.**

*Hamburg, 24. Oktober 2017.* Je jünger die Menschen werden, umso stärker dominieren Messenger die interpersonelle Kommunikation. Telefonate werden seltener, die Kommunikationskultur hat sich geändert. Das gilt auch für Serviceanfragen. Zuzufolge des ‚Dimension Data’s Global Contact Centre Benchmarking Report‘ präferieren 90,4% der Senioren das Telefon als primären Kontaktpunkt für Service, jedoch nur 12,3% der Generation Y.

### **Der Wurm muss dem Fisch schmecken, auch beim Service.**

Die etablierten Energieversorger und Stadtwerke stellen oft ihren ‚Service‘ im Vergleich zu Discountern als ‚Besonders‘ hervor. Das Problem ist jedoch, dass dieser für manche Zielgruppen über den falschen Kanal angeboten wird. Genau wie die jungen Nutzer von ihrer Pizzeria erwarten, dass sie ihr Essen per App bestellen können, erwarten sie ebenfalls moderne Kommunikationsmöglichkeiten von ihrem Energieversorger. Bei Fragen oder Wünschen ist dies heute ein Chat, vorzugsweise per Smartphone.

„Junge Menschen erwarten den Chat als modernen Kommunikationskanal. Jeder Energieversorger, der dies ignoriert, riskiert, seine Kunden an Anbieter zu verlieren, die dieses Bedürfnis ernst nehmen.“ so Malte Kalkoffen, Geschäftsführer von endios.

### **chatty, die neue modulare Chatplattform von endios erlaubt einen einfachen Einstieg.**

chatty wurde analog zur Schwester stappy als Plattform entwickelt. chatty besteht aus verschiedenen Komponenten: den Frontendmodulen für iOS, Android und Web, die eine einfache Integration in derzeit bestehende Apps oder Webseiten erlauben, und einem Backendmodul, welches es Mitarbeitern ermöglicht, per Browser auf die Fragen der Kunden einzugehen. Dazu kommen noch ein Chatbotmodul und ein Modul zur Integration in Sprachassistenten wie Amazon Alexa.

„Wichtig beim Konzept von chatty war uns, dass es einfach und schnell einsetzbar ist und keine aufwendigen Integrationsmaßnahmen notwendig sind.“, beschreibt Michael Wessendorf, CTO von endios, die Gedanken zum chatty-Konzept.

### **Integrierbares Chatbot-Modul erlaubt kostengünstige Bereitstellung von 24/7-Service und Abdeckung von Lastspitzen.**

Das Herz der chatty-Plattform ist das Chatbotmodul. Dieses basiert auf einer künstlichen Intelligenz, die menschliche Dialoge verstehen und beantworten kann. Sie erlaubt die Beantwortung von einfachen Fragen und, bei entsprechender Integration, auch einfachen Anfragen, wie beispielsweise das Anpassen des Abschlages. Die Kombination aus Chatbot und Chat im Kundenservice bietet eine Reihe an Vorteilen wie die Beantwortung einfacher Fragen rund um die Uhr oder klassischer Fragen nach dem Standort des Zählers, um Lastspitzen nach dem Versand der Ablesekarten zu bewältigen.

### **eins energie in sachsen als erster chatty-Kunde und erster deutscher Energieversorger mit Amazon Alexa-Skill.**

„Alexa, starte eins!“ Mit den drei Worten können Nutzer von Alexa ab sofort den eigens für eins energie in sachsen GmbH & Co. KG entwickelten Skill öffnen. Mit dem Skill wird Alexa sowohl dazu befähigt, dem Nutzer häufig gestellte Fragen rund um Strom und Erdgas zu beantworten, als auch bei einem Quiz die Energiekenntnisse und das lokale Wissen zu testen. Die innovative Lösung ist nicht nur für bestehende Kunden interessant, sondern auch für solche, die es werden wollen oder sich für das Thema generell interessieren.

eins nutzt als erster Energieversorger deutschlandweit diesen Kommunikationsweg. Mit diesem innovativen Projekt ist das Potential der Sprachassistenten auf dem deutschen Markt noch lange nicht ausgeschöpft. Eine Expansion auf weitere Kanäle ist bereits geplant. Bald kann der Alexa Skill, der auf der endios eigenen chatty-Chatbot-Plattform basiert, auch auf der eins Homepage oder im Facebook Messenger verfügbar sein.

Im Oktober 2016 wurde von Amazon die künstliche Intelligenz „Alexa“ in Deutschland veröffentlicht. Seitdem erfreut sich die Sprachassistenten wachsender Beliebtheit. Astrid Eberius, Leiterin Unternehmenskommunikation und Pressesprecherin von eins energie in sachsen GmbH & Co. KG, glaubt fest an das Potential von intelligenten Chatbots wie Alexa. „Die sprachbasierte künstliche Intelligenz hält eine sehr umfassende Wissensbasis bereit und ist jederzeit erreichbar. Was heute noch spielerisch scheint und begeistern soll, wird uns morgen helfen einen noch besseren Kundenservice zu bieten.“



#### Über die endios GmbH

Die endios GmbH ist ein Startup-Unternehmen, welches digitale Kommunikationslösungen für Städte, Gemeinden und deren kommunale Energieversorgungsunternehmen entwickelt. Mit den endios-Plattformlösungen stappy und kouppy können Städte und Energieversorger schnell und ohne großen Aufwand eine attraktive App für sich und die Einwohner der Region schaffen. Es entstehen dabei klar fokussierte, sehr lokale Portale, die bereits kurz nach dem Start sehr gut angenommen werden. Eine Besonderheit der Apps von endios sind die vielfältigen Filter- und Selektionsmöglichkeiten: Jeder App-Nutzer bestimmt selbst, welche Inhalte für ihn relevant sind und welche nicht. Mit chatty hat endios sein Produktportfolio um eine hochmoderne Chatbot-Plattform erweitert, die innovative Funktionen wie eine Alexa-Integration oder ein Quiz bietet. Bereits 31 Kunden vertrauen auf endios-Lösungen.

#### Quellenangaben für die Bilder:

- (1) endios GmbH
- (2) Dimension Data's Global Contact Centre Benchmarking Report, endios GmbH

#### Ansprechpartner für die Presse:

Malte Kalkoffen  
malte.kalkoffen@endios.de  
+49 40 2286802-10  
www.endios.de

#### Kontakt und weitere Informationen:

endios GmbH  
Steckelhörn 11  
20457 Hamburg  
040 228 6802 - 0  
www.endios.de