

PRESSEMITTEILUNG

Strategische Kooperation zwischen powercloud und hsaG Heidelberg Services AG

- **Consulting, Systemintegration, App-Entwicklung und Service/BPO für Energieversorger**
- **Boost für digitale Transformation**
- **Spezieller EVU-Chatbot optimiert den Kundenservice von Stadtwerken und Co.**

(powercloud, Offenburg, 9.3.2021) Die hsaG Heidelberg Services AG und powercloud haben eine strategische Partnerschaft zur Bündelung von Kompetenzen vereinbart. Der bundesweit vertretene Branchendienstleister wird eng mit dem Cloud-Anbieter in den Bereichen Consulting, Systemintegration, App-Entwicklung und Services/BPO für Energieversorger zusammenarbeiten, um Stadtwerken und EVU bei der digitalen Transformation noch besser zu helfen.

Der Markt hat sich in den letzten Jahren signifikant verändert. Innovation und Wettbewerbsdruck, auch durch den Einstieg neuer, teilweise branchenfremder Marktteilnehmer, erfordern neu gedachte Prozesse und Systeme. Auch gestiegene Kundenerwartungen in Hinsicht auf Service-Qualität und Customer Experience üben Druck auf die Unternehmen der Branche aus. Genau an dieser Stelle setzt die Partnerschaft an.

Gemeinsam werden powercloud und hsaG Energieversorgern nachhaltig erfolgreiche Service- sowie BPO-Lösungen anbieten, die eine überaus attraktive Cost-to-Serve, Möglichkeiten zum Einstieg in neue Geschäfts- und Vertriebsmodelle sowie herausragende Customer Experience bieten.

Zudem wird die hsaG ihren Chatbot Isa den Kunden der powercloud als Out-of-the-Box-Lösung über den powerApp-Store verfügbar machen. „Isa“ steht für Intelligent Service Agent und beantwortet auf Basis von künstlicher Intelligenz mehr als 10.000 unterschiedliche Fragen zu rund 220 typischen Anliegen.

In der Folge profitieren Stadtwerke und Co. von einer kleinen Service-Revolution: Der Kunde kann rund um die Uhr seine Textfragen zu Tarifen, Zählerstand, Umzug, Abschlägen, EVU-Dienstleitungen und vielem mehr stellen. Anschließend startet nicht nur eine zielgerichtete Kommunikation, sondern die Daten aus dem Gespräch werden im Backend auch dem Kunden zugeordnet und fallabschließend verarbeitet. Im Übrigen lässt sich die gesamte Nutzung der SaaS-Lösung umfassend analysieren und für das Marketing nutzen. Was für Möglichkeiten der innovative Ansatz eröffnet, zeigt ein typisches Vertriebsbeispiel: Wenn der Kunde nach einem günstigeren Tarif fragt, hilft der Bot bei der gezielten Suche nach einem Angebot – und zwar auf der Basis aller benötigten Daten, die gezielt beim Kunden abgefragt werden. Das führte bei mehr als 30 EVU, die Isa bereits im Einsatz haben, zu einer um fünf Prozent ansteigenden Conversion-Rate. Zugleich nahm mithilfe des Bots die Nutzung der Kundenportale um durchschnittlich 12 Prozent zu. „Wir

können auf eine ganze Reihe vergleichbarer Erfolge verweisen. Unser Sprachmodell ist perfekt trainiert, funktioniert reibungslos und wird von unseren NLP Experten weitertrainiert - und das ohne jeglichen Aufwand beim EVU“, erklärt Dr. Carl Heckmann, Prokurist bei der hsg Heidelberg Services AG. „Kunden berichten von einer deutlichen Entlastung des Kundenservice und einer viel besseren Customer Experience.“

Zugleich passt der Bot perfekt zur powercloud, weil sich beide SaaS-Lösungen ohne größeren Aufwand implementieren und anpassen lassen. Anwender profitieren anschließend von regelmäßigen Updates im Hintergrund. Auch größere Neuanforderungen werden agil umgesetzt und stehen in kurzer Zeit zur Verfügung. Dazu kommt: Als im powerApp Store gelistete powerApp, lässt sich Isa sehr einfach mit den offenen Schnittstellen von powercloud verbinden. Große IT-Projekte rund um den Bot, der sich zum Beispiel in seiner Ansprache und mit Blick auf gewünschte Serviceprozesse individuell konfigurieren lässt, sind für powercloud Kunden also nicht nötig.

„Vor diesem Hintergrund sind wir sehr überzeugt von dieser Kooperation. Sie passt zu unserer Philosophie“, sagt Thayabaran Thanabalasingham, Head of Partner Sales bei powercloud. „Wir bieten unseren Kunden eine umfassende Cloud-Lösung, die sich mit zusätzlichen Optionen erweitern lässt. Diese Flexibilität ist eine essenzielle Grundbedingung für EVU, denn ihre Märkte sind im Fluss. Es entstehen zum Beispiel ständig neue Produkte und Serviceleistungen, wofür die powercloud perfekt ausgelegt ist. Zusammen mit der hsg Heidelberg Services AG wollen wir in den nächsten Jahren nachhaltige, ganzheitliche Lösungen inklusive Service Operations erarbeiten, um den Stadtwerken und weiteren EVU bei ihrer digitalen Transformation zu helfen. Isa ist hierfür ein herausragendes Beispiel.“

Am 9. April 2021, 11:00 Uhr - 12:00 Uhr, wird es ein Webinar zur powerApp „Chatbot Isa“ geben. Hier geht es zur [Anmeldung](#).

Über powercloud

Die powercloud GmbH bietet mit ihrer gleichnamigen Plattform seit 2012 eine offene SaaS-Lösung für die Energiewirtschaft an und ist mit aktuell mehr als 200 Kunden Marktführer in Deutschland. Schon heute verwaltet powercloud über 8 Millionen Vertragsverhältnisse mit ca. EUR 6 Milliarden Umsatz in der Abwicklung. Weitere 20 Millionen Verträge befinden sich in der Migration. powercloud ist das am schnellsten wachsende Abrechnungssystem der Branche, fördert den Aufbau innovativer Energie-Marken, grüner Angebote und macht bestehende Versorger, Stadtwerke und bald auch Netz- und Messstellenbetreiber fit für die IT- und Kundenanforderungen der Zukunft.

Über die hsg Heidelberger Services AG

Seit 2005 berät und unterstützt die hsg Heidelberger 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 hsg 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 Immobilienwirtschaft. Aktuell beschäftigt die hsag an den Standorten Heidelberg, Essen, Münster, Gera, Chemnitz, Bremen, München und Walldorf über 280 Mitarbeiter.

Address

powercloud GmbH
Max-Planck-Straße 1
D-77656 Offenburg

Contact

+49 (0) 78 41. 63 07 37 10
marketing@power.cloud
www.power.cloud

Managing Directors

Marco Beicht
Zoran Petrovic
Markus Kreitingner