

Swisspower Innovation

Workshop: «Chatbots – Spielerei oder Mehrwert für Stadtwerke?»



WIR LADEN SIE HERZLICH ZUM SWISSPOWER INNOVATION WORKSHOP EIN, BEI DEM WIR UNS MIT DEM THEMEN CHATBOTS, KUNDENKOMMUNIKATION UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ BESCHÄFTIGEN.

12. Juni 2018, 15.00 Uhr – 17.00 Uhr

CoLab, Sihlquai 131, 8005 Zürich

Raum «Loft Corner»

Anmeldung

Bitte melden Sie sich **bis zum 20. April** über folgenden Link für den Workshop an:

<https://goo.gl/forms/1WMMQs05wwXACJZ32>

Bei Fragen oder Anmerkungen schreiben Sie bitte eine Nachricht an:

luise.letzner@swisspower.ch.

Workshop «Chatbots – Spielerei oder Mehrwert für Stadtwerke?»

Die Kundenkommunikation mit einem Stadtwerk ist teilweise erheblich administrativer Natur: Umzugsmeldungen, die Änderung von Stammdaten oder die Eingabe von Zählerständen ist auf aus Kundensicht umständlich und aufwändig. Gleichzeitig führt diese Art Kundenkontakt aus Sicht des Stadtwerks selten zu einem Mehrwert. Der Einsatz von Chatbots ist derzeit eine viel diskutierte Möglichkeit, eine aktive und schlanke Kundenkommunikation zu gestalten. Chatbots sind Online-Service-roboter, die basierend auf künstlicher Intelligenz und Texterkennung Unterhaltungen mit menschlichen Anwendern ausführen, einfache Aufgaben erfüllen oder Informationen liefern. Chatbots können den Kundendialog serviceorientierter gestalten und damit das Kundenerlebnis und die Kundenbindung verbessern.

Ziel dieser Veranstaltung ist es, einen Überblick über den aktuellen Stand bezüglich künstlicher Intelligenz in der Kundenkommunikation zu vermitteln. Gleichzeitig lernen Sie, wie Chatbots in Ihrer Kundenkommunikation eingesetzt werden können. Im Anschluss erhalten Sie einen Vorschlag für ein Pilotprojekt, das einen wesentlichen Teil Ihrer repetitiven Kundenkommunikation abdeckt.

Diese Veranstaltung richtet sich an Führungs- und Fachkräfte aus Kundenbereichen, IT, Unternehmensentwicklung, Service und Vertrieb.

Digitale Werke

Dieser Workshop findet gemeinsam mit «Digitale Werke» statt. Das Tochterunternehmen der deutschen trurnit GmbH hat sich auf digitale White-Label-Lösungen spezialisiert.

Programm

12. Juni 2018

- 15.00 Uhr **Begrüssung**
Orlando Gehrig, Swisspower
- 15.05 Uhr **«Künstliche Intelligenz - die Revolution im Kundendialog? Positionierung und Ausblick.»**
Norbert Ender, IBM
- 15.40 Uhr **«Chatbot-Lösung für Energieversorger – Vorschlag für ein Pilotprojekt»**
Axel Banoth, Digitale Werke GmbH
- 16.30 Uhr **Programmende und Apéro**