



MELZER PR GROUP

since 1989

CORPORATE COMMUNICATIONS

wallstress-online.de

25.01.2023

Stadtwerke Hamm optimieren Kundenservice mit künstlicher Intelligenz aus Wien

Wien (ots) - Mit der KI Deep Assist von Deepsearch können Kundenanliegen schneller bearbeitet werden

Die Stadtwerke Hamm versorgen seit mehr als 150 Jahren ihre Kunden mit Gas und Energie. Vor allem seit der Pandemie und der aktuellen wirtschaftlichen Lage sind die Anfragen an die Mitarbeiter im Kundenservice drastisch gestiegen. Die Stadtwerke haben auf diesen steigenden Bedarf vorausschauend reagiert und sich künstliche Intelligenz zur Unterstützung der Mitarbeiter an Bord geholt. Die Lösung Deep Assist des Wiener Unternehmens Deepsearch ist eine vortrainierte und branchenspezifische KI zum Support bei der Bearbeitung von Kundenanfragen. Innerhalb von nur sechs Wochen konnte das intelligente Routing für die Service-Hotlines implementiert und die Callcenter-Agents dadurch deutlich entlastet werden.

"Deep Assist ist eine vortrainierte semantische künstliche Intelligenz, die Callcenter-Agents und Helpdesk-Mitarbeiter unterstützt, indem sie auch umgangssprachliche Ausdrücke des Anrufers versteht und passende Lösungsschritte einleitet", erklärt Roland Fleischhacker, CEO von Deepsearch. "Mit der statischen Telefonanlage hatte man bei den Stadtwerken Hamm die Grenzen der Optimierungsmöglichkeiten im Kundenservice erreicht. Es freut uns sehr, dass wir mit Deep Assist nicht nur eine bessere Erreichbarkeit, sondern auch eine schnellere und effizientere Bearbeitung der Kundenanfragen gewährleisten können."

Quelle: <https://www.wallstreet-online.de/nachricht/16473898-stadtwerke-hamm-optimieren-kundenservice-kuenstlicher-intelligenz-wien>

A-1010 Wien, Stubenbastei 12
Tel. +43/1/526 89 08-0, Fax +43/1/526 89 08-9
E-Mail: office@melzer-pr.com
www.melzer-pr.com