

Newsletter 1/2018

Guten Tag Herr Tokos,

heute bringen wir Ihnen ein Innovationsthema näher, das bislang im Kundenkontakt der Energiewirtschaft kaum zum Einsatz kam. Wir beschäftigen uns bereits seit einiger Zeit mit dem Einsatz von Chatbots und legen großen Wert darauf, dass solche Innovationen nicht zum Selbstzweck des Digitalisierungshypes eingeführt werden, sondern achten darauf, dass Sinnhaftigkeit und Kundenakzeptanz gegeben sind. Dazu arbeiten wir eng mit Kunden und dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT) zusammen.

Neben der neugestalteten Homepage der Stadtwerke Lemgo, berichten wir von verschiedenen Vorträgen, die wir bei Veranstaltungen unserer Partnerunternehmen Next Level Integration (NLI) und DSC Unternehmensberatung und Software GmbH (DSC) gehalten haben. Wir wünschen Ihnen Sommer, Sonne und zwischendurch die erfrischende kühle Brise!

Freundliche Grüße

Klaus Burkart
Vorstandsvorsitzender

Unsere Themen

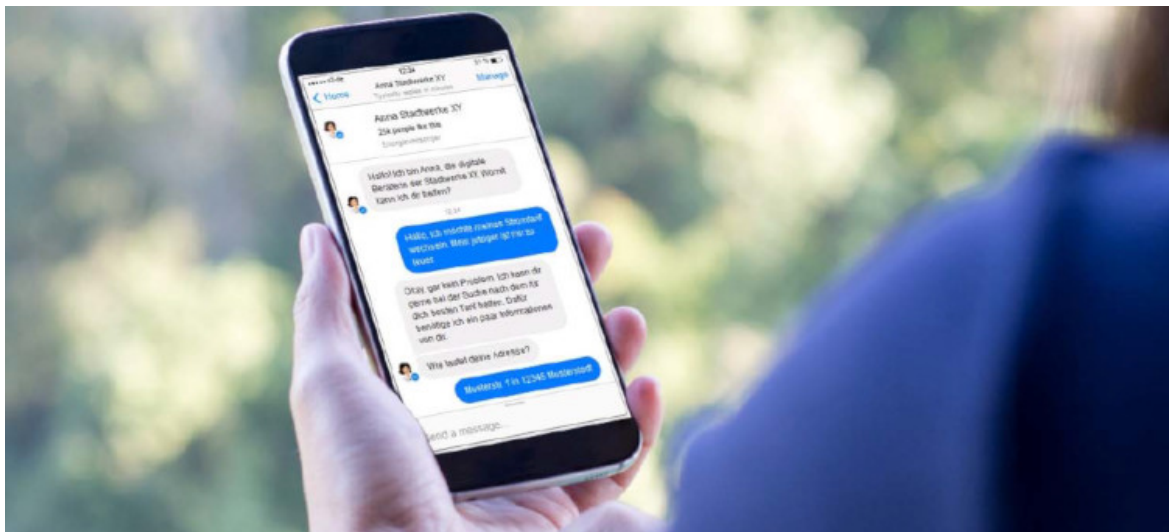
- Chatbots: Revolutionieren sie die Kundenkommunikation?
- Chatbots: Unser Forschungsbeitrag zum Thema
- NLI-Anwendertreffen 2018: hsaag mit Fachvortrag vor Ort
- Stefan E. Renkert referiert beim DSC-Expertenforum
- ECIS Konferenz: Ulrich Gnewuch präsentiert Studie
- Unsere zufriedenen Kunden: Stadtwerke Lemgo

Datenschutz-Grundverordnung – Ihre Daten in guten Händen

Seit dem 25. Mai 2018 gilt die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Sie soll innerhalb der Europäischen Union einheitliche Datenschutz-Standards garantieren und macht auch vor der hsaag nicht Halt. Besonders, da uns als Experten die Sicherheit Ihrer Daten sehr wichtig ist. Falls Sie unseren Newsletter künftig nicht mehr erhalten möchten, tragen Sie sich über den untenstehenden Abmelde-Button einfach aus unserem Newsletter aus. Sie erhalten dann selbstverständlich keine weiteren Newsletter mehr von uns.

Selbstverständlich freuen wir uns, wenn Sie uns weiterhin als regelmäßiger und interessierter Leser erhalten bleiben.

[Abmelden](#)



Chatbots: Die Zukunft im Kundenkontakt der EVU?

Digitale Assistenzsysteme wie Amazons Alexa oder Apples Siri erfreuen sich großer Beliebtheit. Möglich wurden sie durch Fortschritte beim maschinellen Lernen und der künstlichen Intelligenz. Auch Energieversorgungsunternehmen können von diesen Fortschritten in Form von sogenannten Chatbots profitieren.

Wie sie funktionieren, welche Vorteile diese textbasierten Dialogsysteme für Ihr Unternehmen bieten und wo ihre Grenzen liegen, darauf gehen wir in unserem Whitepaper zum Thema detailliert ein. Informieren Sie sich jetzt und profitieren Sie von unserem Expertenwissen.

[Zum Whitepaper](#)

Unser Forschungsbeitrag zum Thema Chatbots

Falls wir mit dem Thema „Chatbots in der Energiewirtschaft“ bereits Ihr Interesse geweckt haben und Sie sich noch detaillierter informieren möchten, sind Sie bei uns an der richtigen Stelle. Unsere Experten Dr. Carl Heckmann und Ulrich Gnewuch haben im Rahmen einer andauernden Kooperation mit dem Karlsruhe Institut für Technologie (KIT) eine wissenschaftliche Forschungsarbeit verfasst, die sich eingehend mit dem Themenkomplex beschäftigt. Darin erörtern die Autoren neben weiteren Aspekten, welchen Beitrag Chatbots für eine nachhaltigere Nutzung von Energie leisten können.



[Zum Beitrag](#)



Stefan E. Renkert referiert beim DSC-Expertenforum

Anlässlich ihres 25-jährigen Firmenjubiläums lud die DSC Unternehmensberatung und Software GmbH am 5. und 6. Juni zum Expertenforum nach Heidelberg ein. Stefan E. Renkert, Vorstand der hsag, war mit einem Vortrag zur Fragestellung präsent, wie Energieunternehmen auch in Zukunft erfolgreich am Markt agieren können. Dabei ging er insbesondere auf Herausforderungen wie den demographischen Wandel und die Digitalisierung, gleichzeitig aber auch auf den Trend zur dezentralen Energieerzeugung ein.

[DSC-Expertenforum](#)



Dr. Carl Heckmann mit Fachvortrag bei NLI-Anwendertreffen 2018

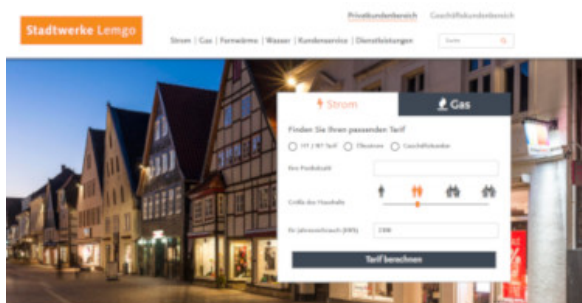
Am 5. Juni trafen sich Branchenexperten zum Thema BPO beim Software-Entwickler Next Level Integration (NLI) in Köln. Auf dem Anwendertreffen sprach Dr. Carl Heckmann vor interessiertem Publikum in seinem Vortrag zu den Motivationsgründen, die zur Entscheidung der hsag für NLI MyBusinessSupplier führten. Gleichzeitig konnte er von ersten positiven Erfahrungen in diesem Zusammenhang berichten.

[NLI-Anwendertreffen](#)

Ulrich Gnewuch stellt Studie zum Thema Chatbots vor

Auch auf der European Conference on Information Systems (ECIS) war die hsag in Person unseres Chatbot-Experten Uli Gnewuch vor Ort. Dort konnte der Projektmanager der hsag und Doktorand des KIT am 28. Juni die Ergebnisse seiner Studie zum Thema "Antwortgeschwindigkeiten von Chatbots" dem Fachpublikum vorstellen. Er profitierte vom konstruktivem Feedback der Zuhörer, konnte aber auch neue Ideen und Impulse für die Forschung und die Praxis bei der hsag mitnehmen.

[ECIS-Konferenz 2018](#)



Unsere zufriedenen Kunden – Stadtwerke Lemgo

Ein zeitgemäßer Internetauftritt, der sowohl einem vertrieboptimierten Ansatz entspricht, als auch den Kundenservice verbessert - Diese Voraussetzungen galt es beim Relaunch der Website der Stadtwerke Lemgo zu erfüllen.

Dank ihrer Expertise im digitalen Bereich und dem breit gefächerten Know-how aus der Energiebranche konnte die hsag das Projekt zur vollen Zufriedenheit des Kunden umsetzen. Mit dem Relaunch entspricht die Website nun den Ansprüchen der Kunden und der Stadt-

spricht die Website nun den Ansprüchen der Kunden und der Stadtwerke Lemgo gleichermaßen.

[Zur Homepage der Stadtwerke Lemgo](#)

Wenn Sie diese E-Mail (an: e.tokos@hsag.info) nicht mehr empfangen möchten, können Sie den Newsletter [hier](#) kostenlos abbestellen.

hsag Heidelberger Services AG
Wilhelmsfelder Straße 13b
69118 Heidelberg
Deutschland

redaktion@hsag.info
www.hsag.info