

## Pressemitteilung

21. Februar 2024

### **Innovation im Kundenservice der Stadtwerke Herne**

Ein Jahr lang wurden Datenbanken entwickelt, Systeme intensive getestet und Ergebnisse optimiert: Jetzt haben die Stadtwerke Herne als eines der ersten Energieversorgungsunternehmen einen auf ChatGPT basierenden Chatbot auf ihrer Homepage im Einsatz. Die künstliche Intelligenz (KI) ergänzt den digitalen Kundenservice und kann die Fragen der Herner Kundinnen und Kunden insbesondere bei Standardvorgängen schnell, zuverlässig und rund um die Uhr beantworten.

„Auch wenn kein zukunftsorientiertes Unternehmen mehr an KI vorbeikommt: Ohne konkrete Vorteile für die Nutzenden hätten wir den neuen Chatbot nicht eingesetzt“, betont Dominik Lasarz, der bei den Stadtwerken für den Energievertrieb verantwortlich ist. Mit Hilfe einer Wissensdatenbank haben die Stadtwerke den Chatbot darum zunächst so „trainiert“, dass seine Antworten logisch und vor allem korrekt sind. Mehrere Testrunden haben das bestätigt.

Wo kann ich meinen Zählerstand mitteilen? Wie ändere ich meinen Abschlag. Erna – so haben die Stadtwerke ihren Chatbot getauft – bleibt keine Antwort schuldig. „Unser Chatbot unterstützt die Nutzenden gerade bei Standardvorgängen bei der Suche und der schnellen Erledigung ihres Anliegens“, sagt Dominik Lasarz zu Ernas weiteren Vorteilen. „So bleibt unseren Beratern am Telefon oder in den beiden KundenCentern am Ende mehr Zeit für das persönliche Gespräch bei komplexen Themen.“

Die Stadtwerke Herne haben den Chatbot gemeinsam mit der Stadtwerke-Kooperation Trianel, dem Münsteraner Startup LoyJoy und im Netzwerk mit weiteren Energieversorgern entwickelt. In der Branche sorgt das Pilotprojekt für Aufmerksamkeit und wird in dieser Woche auch auf der Leitmesse E-World in Essen vorgestellt.

#### **Bei Rückfragen:**

Angelika Kurzawa  
Pressesprecherin

Tel.: 02323.592-247

Fax 02323.592-412

E-Mail:

[angelika.kurzawa@stadtwerke-herne.de](mailto:angelika.kurzawa@stadtwerke-herne.de)