

enviaM/ESWE

Chatbots ausgezeichnet

[07.12.2021] Die Chatbots Paul und Emma der Energieunternehmen enviaM und ESWE belegen in einem Test von Computer Bild den ersten und zweiten Platz in der Rubrik Versorger.

Der Chatbot Paul des ostdeutschen Energiedienstleisters enviaM wurde von der Zeitschrift Computer Bild als besonders durchdacht ausgezeichnet und belegte bei einem Chatbot-Test in der Rubrik Versorger den ersten Platz. Auf dem zweiten Platz landete der Chatbot Emma des Wiesbadener Versorgers ESWE.

Bewertet haben die Tester die Assistenten in vier Kriterien: Benutzerführung, Dialogvermögen und Fachkenntnis, Nutzererfahrung sowie Sicherheit und Ethik. Dazu wurden rund 4.300 Beurteilungen von Chatbot-Nutzerinnen und -Nutzern erhoben und ausgewertet. Besonders gut abgeschnitten haben dabei Chatbots, die schnell auf der Website zu finden sind, Wünsche und Anfragen der Nutzer gut verstehen, verschiedene Medien und Links anbieten und seriös mit den Anliegen umgehen.

Lutz Lohse, Marketing-Leiter bei enviaM, erklärte: „Um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden, entwickeln wir unsere digitalen Services kontinuierlich weiter. Unser Chatbot Paul ist rund um die Uhr erreichbar und nimmt in der Kommunikation mit Verbrauchern deshalb eine unverzichtbare Rolle ein.“ Auch ESWE-Vorstandschef Ralf Schodlok betonte die Bedeutung des Kundenservices: „Wir haben neben der Aufstockung unserer Berater-Teams in den letzten Jahren zusätzlich in digitale Innovationen investiert. So ergänzt unsere Emma als schnelle und jederzeit abrufbare Hilfe perfekt die Unterstützung durch unsere Mitarbeiter.“

(al)

Alle Ergebnisse des Chatbot-Tests von Computer Bild

Stichwörter: Informationstechnik, ESWE Versorgungs AG, Chatbot