

Trianel

## ChatGPT für Stadtwerke Herne

**[18.07.2023] Das Trianel Digital Lab und die Stadtwerke Herne testen Möglichkeiten von ChatGPT. Kundenservices sollen durch die Chatbot-Funktionen kundennah erweitert werden.**

Seit seiner Veröffentlichung im November 2022 hat der auf künstlicher Intelligenz basierende Chatbot ChatGPT das Interesse der Öffentlichkeit auf sich gezogen. Seit Beginn des Jahres 2023 untersucht das Team des Trianel Digital Labs gemeinsam mit den Stadtwerken Herne und weiteren Stadtwerken in einem Pilotprojekt Möglichkeiten, wie das Potenzial von ChatGPT zur schnellen Bearbeitung digitaler Anfragen und als Baustein eines hochwertigen digitalen Kundenservices nutzbar gemacht werden kann.

Das Projekt wird laut Trianel gemeinsam mit dem Unternehmen LoyJoy, einem auf Chatbots und automatisierter Kundenkommunikation spezialisierten IT-Dienstleister aus Münster, realisiert. Ziel des gemeinsamen Projektes sei, häufig auftretende Kundenanfragen besser und kundennäher automatisiert zu bearbeiten, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch in Zeiten vieler Anfragen zu entlasten und ihnen mehr Zeit für Kundengespräche zu geben.

„Stadtwerke Herne und Bots – das ist schon heute eine gutes Duo. Darum haben wir nicht lange gezögert, gemeinsam mit Trianel und im Netzwerk mit anderen Stadtwerken die Potenziale von ChatGPT zu analysieren. Dabei haben wir stets alle Seiten im Blick: Die Chancen, die sich in Zeiten von Fachkräftemangel zur Verbesserung unseres Kundenservices bieten, aber auch die möglichen Risiken“, erläutert Jennifer Eberspächer, Projektleiterin für Digitalisierungsprojekte bei den Stadtwerken Herne. Die größte Herausforderung besteht laut Trianel in den inhaltlich nicht immer fehlerfreien Antworten, die ChatGPT unter normalen Umständen generiert. Um dieses Problem zu überwinden, habe die Arbeitsgruppe, die von vier weiteren Stadtwerken unterstützt wird, eine Wissensdatenbank entwickelt, in der relevante Themenfelder wie technische Anfragen oder häufig gestellte Rückfragen zu Abrechnungen abgebildet werden. „Ein Vorteil von ChatGPT ist es, dass mit dieser Technik auch schnell auf aktuelle Nachfragen durch Gesetzesänderungen oder Tagesereignisse reagiert werden kann“, betont Philipp Stephan, Leiter des Trianel Digital Lab. Die gemeinsam mit Stadtwerken entwickelte Wissensdatenbank ermöglicht dem Chatbot logische und korrekte Antworten auf die Fragen der Kunden zu generieren und greift dabei auf relevante Inhalte aus Arbeitsanweisungen, Schulungsunterlagen oder FAQs zurück. Derzeit werden die Antworten in einem agilen Vorgehen kontinuierlich ergänzt, überprüft und optimiert.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, Trianel, ChatGPT, Stadtwerke Herne