

KI im Kundenservice

[02.11.2023] WEMI heißt der Chatbot, den das Energieversorgungsunternehmen WEMAG bereits seit Anfang des Jahres in seinem Kundendienst einsetzt. Es basiert auf dem Sprachmodell ChatGPT von OpenAI.

Seit Anfang des Jahres ist auf der Website des Energieversorgers WEMAG ein Chatbot im Einsatz. Wie das Unternehmen mitteilt, führt der Chatbot mit dem Namen WEMI bereits bis zu 2.000 Gespräche pro Monat mit Nutzerinnen und Nutzern, in denen er den Weg zur Lösung von Anfragen aufzeigt, Themen erklärt oder Anliegen entgegennimmt.

„Unser Chatbot beantwortet alltägliche Kundenfragen bereits ziemlich gut. Das entlastet unseren Kundenservice und spart Zeit bei unseren menschlichen Mitarbeitenden“, erklärt Oliver Maaß, der als Gruppenleiter Digitalisierung und Customer Experience auch für die Verbesserung des Kundenerlebnisses zuständig ist. Nach Angaben von WEMAG wurde kürzlich ein umfangreiches Update umgesetzt, das die Fähigkeiten des WEMAG-Chatbots deutlich verbessert: So sei das Sprachmodell ChatGPT von OpenAI integriert worden.

Laut WEMAG ist ChatGPT ein Sprachmodell, ein so genanntes Large-Language-Model (LLM), das von OpenAI entwickelt wurde. Es könne Sprache analysieren und Antworten formulieren. ChatGPT sei eines der fortschrittlichsten Sprachmodelle auf dem Markt. In der aktuellen Version verstehe es den Kontext einer Anfrage besser und liefere präzisere Antworten, was zu einer deutlich verbesserten Nutzererfahrung führe.

Bisher habe WEMAG statisch formulierte Antworten auf vermutete Fragen beispielsweise in FAQ-Listen verwendet. Die generative Künstliche Intelligenz (KI) könne dagegen viel genauer ins Detail gehen und zum Beispiel eine zusammenhängende Antwort auf mehrere Fragen generieren. „Der Blick in die Zukunft sagt, dass die Kundenkommunikation immer digitaler und automatisierter wird, wir wünschen uns einen menschnahen Berater, auch wenn das persönliche Gespräch weiterhin nicht immer zu ersetzen ist“, betont Maaß.

Laut WEMAG kann WEMI bei vielen Anliegen helfen, zum Beispiel wenn es um einen Tarifwechsel oder die Anpassung der Abschläge geht. Auch eine Störungsmeldung oder die Planung einer Photovoltaikanlage sei über den Chatbot möglich. Bei konkreten Fragen zu einzelnen Rechnungsdetails oder wenn die vorgeschlagenen Tipps nicht zum gewünschten Erfolg führen, helfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Live-Chat, am Telefon oder vor Ort im Kundencenter.

WEMAG setze bereits seit einiger Zeit auf Digitalisierung und Automatisierung in Vertrieb und Kundenservice. Generative KI werde dabei in Zukunft eine immer wichtigere Rolle spielen. Mit dem Chatbot, der gemeinsam mit dem österreichischen Chatbot-Spezialisten Onlim umgesetzt wurde, stehe nun ein erster Anwendungsfall für Kundinnen und Kunden zur Verfügung.

(th)