Stadtwerke Hürth

KI-gestützte Kundenkommunikation

[02.04.2025] Die Stadtwerke Hürth setzen als erster kommunaler Versorger in Deutschland auf eine vollständig KI-gestützte Kundenkommunikation per WhatsApp. Das System beantwortet Anfragen eigenständig und automatisiert, ohne dass Mitarbeiter eingreifen müssen.

Die Stadtwerke Hürth haben als erster kommunaler Versorger in Deutschland einen vollständig KI-gesteuerten Kundenservice in WhatsApp integriert. Wie der kommunale Versorger mitteilt, kann das neue System Kundenanfragen eigenständig verstehen, strukturieren und beantworten, während herkömmliche WhatsApp-Kanäle von Versorgern zwar automatisierte Nachrichten versenden, bei komplexeren Anliegen aber weiterhin auf menschliche Bearbeitung angewiesen sind. Grundlage dieser Innovation ist eine Künstliche Intelligenz, die Zusammenhänge erkennt, relevante Informationen kombiniert und passgenaue Antworten formuliert.

Die Technologie ermögliche nicht nur die automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen, sondern leite komplexere Anliegen auch intern direkt an die zuständigen Abteilungen weiter. Zudem entwickele sich das System kontinuierlich weiter, indem es aus Kundeninteraktionen lernt und mit aktuellen Informationen ergänzt wird. Ziel sei es, langfristig Optimierungspotenziale im Kundenservice aufzudecken und die Effizienz weiter zu steigern.

Die technische Basis für den neuen Service bildet die Plattform SayHy des Kölner Start-ups Kumo Cloud Solutions. Sie erlaubt eine skalierbare Verarbeitung zahlreicher Anfragen rund um die Uhr, ohne dass zusätzlicher Personalaufwand entsteht. Stefan Welsch, Vorstand der Stadtwerke Hürth, betont die Vorteile für die Bürger: „Unsere Mission ist es, den Hürtherinnen und Hürthern einen durchgehend verfügbaren Kundenservice zu bieten. Über WhatsApp können künftig wichtige Anliegen – von der Stromversorgung bis zur Sperrmüllabholung – effizient bis zur abschließenden Bearbeitung verfolgt werden.“ Teure App-Entwicklungen für iOS und Android entfallen, da der Zugang über gängige Messenger-Dienste erfolgt.

Mit dieser Lösung wollen die Stadtwerke Hürth laut eigenen Angaben die digitale Kundenkommunikation im kommunalen Versorgungsbereich neu definieren und damit einen richtungsweisenden Schritt für die Branche setzen.

(th)

Stichwörter: Unternehmen, Kumo Cloud Solutions, Kundenkommunikation, Stadtwerke Hürth, WhatsApp