

Digitaler Assistent im Kundenservice

[26.11.2025] Die Stadtwerke Fürstenfeldbruck setzen seit Mitte November auf einen KI-basierten Telefonassistenten, um ihre Erreichbarkeit zu verbessern. Der digitale Mitarbeiter namens Oskar beantwortet Anrufe rund um die Uhr und übernimmt erste Kundenanliegen selbstständig.

Seit Mitte November 2025 arbeitet im Kundencenter der [Stadtwerke Fürstenfeldbruck](#) ein digitaler Telefonassistent. Wie die Stadtwerke berichten, soll der Sprachbot namens Oskar die telefonische Erreichbarkeit stärken, vor allem abends und am Wochenende. Benannt nach dem Maskottchen des Unternehmens, nimmt er Gespräche jederzeit an, führt mehrere Telefonate parallel und leitet Anliegen während der Öffnungszeiten bei Bedarf an die Mitarbeitenden weiter.

Yvonne Bauer, Teamleiterin im Kundencenter, beschreibt Oskar als „smarten Sprachassistenten“, der Wartezeiten verkürzen und Kundenanliegen unabhängig von der Tageszeit aufnehmen soll. Der digitale Helfer verarbeitet vollständige Sätze, weil Stichworte zu ungenau seien. Er übernimmt Zählerstandsmeldungen, führt Abschlagsänderungen durch, nimmt Abmeldungen bei Umzügen entgegen und beantwortet Fragen etwa zu Öffnungszeiten, Wasserhärte oder Fernwärme. Laut Stadtwerken stützt er sich auf eine umfangreiche Datenbank, die laufend erweitert wird.

Auch eine Weiterleitung an die zuständige Abteilung ist möglich, wenn die Anfrage menschliche Klärung erfordert. Der Assistent ist über die gewohnte Servicenummer erreichbar.

(th)

Stichwörter: Unternehmen, Kundenservice, Stadtwerke Fürstenfeldbruck