Hamburger Energienetze

Chatbot im Kundenservice

[09.01.2026] Die Hamburger Energienetze haben auf ihrer Website einen KI-gestützten Chatbot eingeführt, der Nutzerinnen und Nutzer bei Fragen rund um Strom-, Gas- und Wasserstoffnetze unterstützt. Der digitale Netzassistent soll Informationen schneller zugänglich machen und zugleich den Kundenservice entlasten.

Mit einem neuen KI-Chatbot erweitern die Hamburger Energienetze ihr digitales Informationsangebot im Internet. Wie das Unternehmen in einer Pressemitteilung berichtet, unterstützt der sogenannte Netzassistent Besucherinnen und Besucher der Website bei der Suche nach Informationen, beim Auffinden von Dokumenten und Formularen sowie beim Übermitteln von Zählerständen.

Der Chatbot ist rund um die Uhr verfügbar und beantwortet Fragen zu Leistungen, Projekten und Ausbildungsangeboten des Netzbetreibers. Die Antworten werden auf Basis von vorab bereitgestellten Inhalten generiert, die entweder direkt auf der Website oder in einem geschützten, vom übrigen System getrennten Datenbereich hinterlegt sind. Den Hamburger Energienetzen zufolge soll damit sichergestellt werden, dass die KI ausschließlich auf eine klar definierte, aktuelle Informationsbasis zugreift und keine Anwenderdaten verarbeitet oder weitergegeben werden.

Bei der Entwicklung habe man besonderen Wert auf Datenschutz, Risikobewertung und die Qualität der Informationen gelegt, heißt es weiter. Geschäftsführer Peter Wolffram erklärt, der Netzassistent sei so konzipiert, dass viele Antworten die jeweils genutzten Quellen ausweisen. Zudem verweist er auf die Mitgliedschaft der Hamburger Energienetze in der Hamburger Responsible AI Alliance, die Leitlinien für einen verantwortungsvollen Einsatz von Künstlicher Intelligenz vorgibt (wir berichteten).

Ziel der Einführung ist es nach Angaben des Unternehmens, Standardanfragen automatisiert zu beantworten, Suchprozesse auf der Website zu verkürzen und die Reaktionszeiten für Kundinnen und Kunden zu verringern. Gleichzeitig soll der digitale Assistent dazu beitragen, Mitarbeitende im Kundenservice von wiederkehrenden Routinefragen zu entlasten.

(th)

Stichwörter: Unternehmen, Chatbot, Hamburger Energienetze, Kundenservice