

KI-Chatbot entlastet Kundenservice

[03.03.2026] Das kommunale Unternehmen Energieversorgung Mittelrhein (evm) zieht eine Zwischenbilanz zum Einsatz seines KI-Chatbots Eva. Demnach wurden allein im Jahr 2025 mehr als 40.000 Gespräche geführt.

Die Kundinnen und Kunden der Energieversorgung Mittelrhein ([evm](#)) können viele Anliegen inzwischen digital klären. Dazu zählen das Übermitteln von Zählerständen, das Anpassen von Abschlägen oder das Anstoßen von Guthabenauszahlungen. Möglich macht dies der KI-gestützte Chatbot Eva, der auf der Internetseite des Unternehmens eingebunden ist.

„Allein im Jahr 2025 hat Eva mehr als 40.000 Konversationen mit Kundinnen und Kunden geführt“, berichtet Björn Hermes. Er verantwortet bei der evm den Bereich Informationstechnologie und leitet das Projekt. „Dabei wurden über 6.400 Zählerstände übermittelt und mehr als 1.100 Guthabenauszahlungen angestoßen.“ Laut Unternehmensangaben entlastet der digitale Assistent den Kundenservice und beschleunigt Abläufe. Das System ist zudem rund um die Uhr erreichbar.

Funktionen des Chatbots werden ausgebaut

Im kommenden Jahr plant die evm, die Funktionen des Chatbots auszubauen. Ziel ist es, weitere Dienstleistungen digital anzubieten und die Kontaktaufnahme zu vereinfachen. Das Thema „Künstliche Intelligenz“ ist seit Ende 2023 Teil der Digitalisierungsstrategie des Unternehmens. Damals habe das Unternehmen mit der strategischen Einführung von KI begonnen. „Im Vergleich zu anderen kommunalen Energieversorgern sind wir hier bereits sehr weit“, betont Hermes. Zu Beginn des Projekts wurden mehr als 80 Anwendungsfälle aus der Belegschaft gesammelt. „Das zeigt, wie groß das Interesse und die Offenheit für KI auch intern sind.“

Auch interne Abläufe werden mit KI unterstützt

Laut Unternehmensangaben kommt Künstliche Intelligenz nicht nur im Kontakt mit Kundinnen und Kunden zum Einsatz. Auch interne Abläufe werden damit unterstützt. Knapp 80 Prozent der Mitarbeitenden in nicht handwerklichen Bereichen nutzen KI bereits im Arbeitsalltag. „Allein mit der Lösung Copilot Chat von Microsoft haben wir eine Durchdringung von rund 550 Mitarbeitenden erreicht“, sagt Hermes. Bislang wurden mehr als 50.000 sogenannte Prompts, also Texteingaben, an das System gerichtet. Würde man diese Anzahl an Nachrichten an eine einzelne Person senden, entspräche das 137 Nachrichten pro Tag – ein ganzes Jahr lang.

(al)