

enercity

Test für KI-Energie-Assistenten

[16.07.2026] enercity hat die Testphase eines KI-Energie-Assistenten gestartet, der Kundinnen und Kunden die Verwaltung ihres Energievertrags direkt über ChatGPT ermöglichen soll. Nach Angaben des Unternehmens können unter anderem Vertragsdaten eingesehen, Rechnungen abgefragt und Zählerstände übermittelt werden.

Wie [enercity](#) mitteilt, gehört das Unternehmen nach eigenen Angaben zu den ersten Energieversorgern in Europa, die eigene Serviceangebote in die KI-Anwendung [ChatGPT](#) integrieren. Für die Teilnahme an der Testphase werden ein bestehender enercity-Vertrag sowie ein geeigneter ChatGPT-Account benötigt. Die Anmeldung erfolgt über die Plattform [lab.enercity.de](#).

Über den KI-Assistenten können Kundinnen und Kunden unter anderem Vertragsdaten einsehen, Tarifinformationen abrufen oder Fragen zu Rechnungen stellen. Die Anwendung greift auf die dafür erforderlichen Informationen zu und beantwortet Anfragen direkt im Gespräch. Zudem können Zählerstände per Foto übermittelt werden. Die KI erkennt nach Unternehmensangaben die Werte und überträgt sie automatisch. Künftig sollen weitere Funktionen hinzukommen, darunter die Anpassung von Abschlägen oder individuelle Tarifempfehlungen.

Völlig neuer Service

„Mit dem KI-Energie-Assistenten schaffen wir einen völlig neuen Service: intelligenter, schneller und bequemer. Die eigentliche Innovation reicht jedoch weit über die Energiebranche hinaus. Allein in Deutschland nutzen inzwischen rund 11 Millionen Menschen täglich KI-Anwendungen wie ChatGPT, Gemini oder Microsoft Copilot. Wir zeigen, wie Unternehmen ihre Dienstleistungen künftig direkt in diese neue Generation digitaler Assistenten integrieren können. Damit eröffnen sich neue Perspektiven für den Kundenservice, das Nutzererlebnis und die Rolle digitaler Plattformen insgesamt“, sagt Florian Riedl, Bereichsleiter Digital Processes & Platform Markets bei enercity.

Mehrwert für die Kunden

Entwickelt wurde der KI-Energie-Assistent gemeinsam mit der enercity-Digitaltochter [Lynqtech](#). „Mit dem Projekt zeigen wir, was möglich ist, wenn Energieexpertise, KI-Kompetenz und Entwicklungsgeschwindigkeit zusammenkommen. Aus einer konkreten Herausforderung ist innerhalb weniger Tage eine funktionierende Lösung entstanden, die für Kunden unmittelbaren Mehrwert bringt“, erklärt Björn Waide, Geschäftsführer von Lynqtech.

Technische Grundlage ist nach Angaben von enercity ein MCP-Server (Model Context Protocol). Dieser Standard verbindet Sprachmodelle wie ChatGPT mit den Systemen des Unternehmens. Dadurch müssten Informationen nicht mehr in verschiedenen Anwendungen gesucht werden. Anders als herkömmliche Chatbots könne der Assistent auf die individuelle Vertragssituation eingehen und passende Antworten liefern.

Datenverarbeitung erfolgt DSGVO-konform

Nach Angaben von enercity erfolgt die Datenverarbeitung entsprechend der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Sensible personenbezogene Daten wie Name, Adresse oder Bankverbindung würden nicht an ChatGPT übermittelt. Für die Bearbeitung von Anfragen erhalte der Assistent ausschließlich die jeweils erforderlichen Vertrags- und Energiedaten. Der Zugriff erfolge nach dem Prinzip der Datensparsamkeit und beschränke sich auf die für die jeweilige Anfrage notwendigen Informationen.

Der KI-Energie-Assistent ergänzt nach Unternehmensangaben die bestehende enercity-App und das Kundenportal. Persönliche Beratungsangebote, darunter Kundencenter, telefonischer Kundenservice sowie Kontaktmöglichkeiten per E-Mail und Online-Formulare, sollen weiterhin bestehen bleiben

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, enercity, KI-Assistent, künstliche Intelligenz (KI)