



Pressemitteilung

Rund um die Uhr im Einsatz: Chatbot Claudia der Stadtwerke Bretten

- Jeder sechste Website-Besucher der Stadtwerke Bretten chattet mit Claudia
- Chatbot Claudia kann mehr als 10.000 Fragen zu rund 220 Anliegen aus dem Bereich der Energieversorgung beantworten
- Die drei meistgenutzten Chatbot-Services: Zählerstandsübermittlungen, Tarifberatung und Umzugsmeldungen

Bretten, 10.06.2021

Immer mehr Kunden und Website-Besucher der Stadtwerke Bretten nutzen die digitalen Services des Chatbot Claudia. Als digitaler Assistent und festes Team-Mitglied im Kundenservice ist der Bot seit April 2020 24 Stunden am Tag für die Kunden erreichbar und kümmert sich um deren Anliegen. Unterhaltung wie mit einem Mitarbeiter

Zu finden ist der Chatbot Claudia auf der Website der Stadtwerke Bretten www.stadt-werke-bretten.de und den drei Seiten der hausinternen Marke KraichgauEnergie: www.kraichgau-energie.de, www.kraichgau-wasser.de und www.kraichgau-solar.de. Besucher können ihm dort ihre Fragen rund um die Energieversorgung stellen – und der Chatbot generiert intuitiv eine Antwort – in Sekundenschnelle. Dank seiner künstlichen Intelligenz und dem sogenannten Natural Language Processing (NLP) kann der Bot Dialoge in natürlicher Sprache führen und stellt Rückfragen, wenn er weitere Informationen oder Daten benötigt. Die Kunden und Website-Besucher der Stadtwerke Bretten erhalten aber auch dann eine hilfreiche Antwort, wenn Sie Schlagworte wie „Tarif berechnen“, „Rechnung erklären“ oder „Umzug melden“ eingeben.

„Mit Chatbot Claudia bieten wir unseren Kunden ausgezeichnete Online-Services, auf die sie rund um die Uhr zugreifen können“, erklärt Stefan Kleck, der Geschäftsführer der Stadtwerke Bretten. „Vor allem jetzt, in Zeiten von Corona, ist der Bot sehr hilfreich. Unsere Kunden und Website-Besucher sind nicht mehr an unsere festen Kundenservice-Zeiten gebunden und können ihr Anliegen jederzeit lösen – ganz ohne Wartezeiten und langes Suchen.“



Serviceangebot wird stetig erweitert

Zu den Spezialthemen des Chatbots zählen unter anderem Umzugsmeldungen oder Abschlagsänderungen. „Es ist großartig zu beobachten, wie sich unser Chatbot kontinuierlich weiterentwickelt“, erzählt Stefan Kleck. „Als wir den Chatbot Claudia auf unseren Webseiten implementiert haben, bestand seine Aufgabe zunächst nur darin, unsere Kunden bei der jährlichen Zählerstandsübermittlung zu unterstützen.“

Chatbot berät und informiert

Auch wenn das weiterhin eines seiner Top-Skills ist, so deckt der Bot heute viele weitere Themenbereiche der Energieversorgung ab und kann mehr als 10.000 Fragen zu rund 220 Anliegen aus dem Bereich der Energieversorgung beantworten. Darüber hinaus überzeugt der Chatbot mit seinen Fähigkeiten als Tarif-Berater. Denn er unterstützt die Website-Besucher bei der Wahl des idealen Tarifs. „Der Blick auf die Nutzerzahlen zeigt uns, dass immer mehr unserer Kunden mit Claudia chatten und mit ihren Antworten zufrieden sind“, betont Stefan Kleck. Der Geschäftsführer ist davon überzeugt, dass der Chatbot Claudia in Zukunft noch mehr Besucher unterstützen und zufrieden machen wird.