



trurnit GmbH | Mühlendorfstraße 8 | 81671 München

## MEDIENINFORMATION

30. November 2021

### **Gemeinsamer Chatbot von ESWE und trurnit ausgezeichnet**

Chatbot Emma der ESWE Versorgungs AG ist unter den Top Digitalen Assistenten von Computer BILD – die Grundlage des Programms stammt vom Kommunikationshaus trurnit

**München/Wiesbaden.** Schon zum zweiten Mal hat sich das Marktforschungsinstitut Statista gemeinsam mit Computer BILD auf die Suche nach besonders durchdachten Chatbots gemacht. In der Rubrik Versorger hat dabei die programmierte Assistentin der Wiesbadener ESWE Versorgungs AG den zweiten Platz belegt. Der Chatbot stammt von trurnit, einem auf die Energiebranche spezialisiertem Kommunikationshaus aus München. Bewertet haben die Tester die Assistenten in vier Kriterien: Benutzerführung, Dialogvermögen und Fachkenntnis, Nutzererfahrung sowie Sicherheit und Ethik. Dazu wurden rund 4.300 Beurteilungen von Chatbot-Nutzerinnen und -Nutzern erhoben und ausgewertet. Besonders gut abgeschnitten haben dabei Chatbots, die schnell auf der Website zu finden sind, Wünsche und Anfragen ihrer Chatpartnerinnen und -Chatpartner gut verstehen, verschiedene Medien und Links anbieten und seriös mit den Anliegen umgehen. „Wir freuen uns sehr über die Auszeichnung und sind stolz auf unsere Emma“, sagt Ralf Schodlok, Vorstandsvorsitzender der ESWE Versorgungs AG.

Bei der Entwicklung des Wiesbadener Chatbots Emma hat der Energiedienstleister ESWE auf die Erfahrung von trurnit und Onlim zurückgegriffen. Diese bieten in Zusammenarbeit mit einem über 30-köpfigen Team seit 2018 vorkonfigurierte Chatbot-Modelle an. „Energieunternehmen stehen heute in scharfem Wettbewerb zueinander, gepaart mit einer hohen Dienstleistungserwartung der Verbraucher“, so Alexander Boin, Geschäftsleiter von trurnit Digital, „um ihre Kunden zu begeistern und zu binden, muss der Service herausragend sein und die Ansprache immer zielgruppenspezifischer.“

Die Chatbots von trurnit sind bereits ab Werk auf die Schwerpunktthemen von Versorgern vortrainiert, können aber durch die Nutzung von Künstlicher Intelligenz andauernd weiter lernen und Interessierten mit der Zeit immer mehr Fragen beantworten. Auf diese Weise arbeitet auch Chatbot Emma: trurnit hat sie technologisch vorbereitet und erstbefüllt, die ESWE trainiert sie nun laufend inhaltlich weiter und kann jederzeit eigene Schwerpunkte setzen.

ESWE-Vorstandsvorsitzender Ralf Schodlok erklärt: „Kundenservice ist für uns ein extrem wichtiges Thema, das wir konsequent ausbauen und optimieren. Wir haben neben der Aufstockung unserer Beraterteams in den letzten Jahren zusätzlich in digitale Innovationen investiert. So ergänzt unsere Emma als schnelle und jederzeit abrufbare Hilfe perfekt die Unterstützung durch unsere Mitarbeiter.“

Im fortlaufenden Betrieb wird der Bot auch durch die Fragen schlauer, die er bis dato noch gar nicht kannte. Durch das sogenannte Semi-Supervised-Learning geben ihm Menschen den nötigen Input, damit er bei der nächsten Anfrage Bescheid weiß. Damit sind Chatbots und digitale Assistenten ein variables, lernfähiges Tool, um bei wiederkehrenden Fragen effizient und ohne personellen Aufwand weiterzuhelfen.

#### BILDUNTERSCHRIFT

Ralf Schodlok, Vorstandsvorsitzender der ESWE Versorgungs AG, mit „seiner“ digitalen Kundenberaterin Emma aus dem Hause trurnit. (Foto: ESWE Versorgungs AG, zum Abdruck frei)

#### **Über trurnit**

Die Unternehmensgruppe trurnit zählt zu den größten und erfolgreichsten Kommunikationsdienstleistern für die Energie- und Gesundheitsbranche im deutschsprachigen Raum. trurnit begleitet die Energiewirtschaft seit über 50 Jahren im Dialog mit ihren Zielgruppen und ist von Anfang an Begleiter im digitalen Wandel der Kommunikation. Über die zwölf Standorte in Deutschland und der Schweiz bietet trurnit Leistungen aus dem gesamten Spektrum der Unternehmens- und Marketingkommunikation und hat Experten für jede kommunikative Herausforderung. [www.trurnit.de](http://www.trurnit.de)

#### **Über ESWE Versorgung**

ESWE Versorgung ist der moderne Energiedienstleister aus Wiesbaden mit mehr als 90-jähriger Geschichte. In der hessischen Landeshauptstadt garantiert er als kommunal getragenes Unternehmen zuverlässig die Versorgung mit Strom, Erdgas und Fernwärme. Aber auch bundesweit hat sich ESWE Versorgung längst einen Namen als Energielieferant mit Top-Konditionen gemacht – das zeigen Bestbewertungen u. a. in der „WirtschaftsWoche“, in „Focus-Money“, bei „Verivox“, „Check 24“ oder „Top Lokalversorger“. [www.eswe.com](http://www.eswe.com)

#### **Ansprechpartner für die Medien:**

Bianca Böttcher-Hüfner

[boettcher.bianca@trurnit.de](mailto:boettcher.bianca@trurnit.de)

0761/380968-20

Barbara Schwerdtle

[schwerdtle.barbara@trurnit.de](mailto:schwerdtle.barbara@trurnit.de)

07129/93826-26