

# Chat Bot „Lore“ hilft als Wegweiserin durch die Internetseite – GSW setzen auf Künstliche Intelligenz

The image shows a screenshot of the GSW website. At the top, there is a navigation bar with the GSW logo (Einfach sicher versorgt) and several utility links: '24 h Störungsdienst', 'Suchtext eingeben', and 'Online-Kundencenter'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Energie und Wasser', 'Kundenservice', 'Netz und Technik', 'Unternehmen', 'Klimaschutz', and 'Wasserwelt'. The main content area features a large image of a man and two children in a kitchen. Overlaid on this image is a yellow sidebar menu with options for 'Strom', 'Erdgas', 'Wärme', and 'Wasser'. The 'Erdgas' option is selected, and a yellow box displays 'GSW Gasprodukte' with sub-points: 'Finden Sie sicher den passenden Tarif', 'Langjährig stabile Preise', and 'Mit persönlicher Beratung in Ihrer Nähe'. Below this, there is a 'Service-Hotline' section with the phone number '02307 978-2222' and the email 'kundenbetreuung@gsw-kamen.de'. On the right side, a chatbot window is open, titled 'GSW Gemeinschaftsstadtwerke Kamen, Bönen, Bergkamen'. The chatbot's message reads: 'Herzlich willkommen! Ich bin Lore und helfe dir gerne weiter. Noch befinde ich mich in der Testphase, versuchen aber alle Fragen bestmöglich zu beantworten 😊'. Below the message are buttons for 'Datenschutz' and 'Impressum', and a text input field with the placeholder 'Stelle uns hier deine Frage'. The chatbot window also includes a 'Logout' link and a close button.

Neuer Kommunikationskanal gestartet: Die Gemeinschaftsstadtwerke (GSW) Kamen, Bönen, Bergkamen bieten ihren Kundinnen und Kunden eine neue Kommunikationsmöglichkeit an. Ab sofort ist der Chat Bot mit dem Namen „Lore“ auf der Internetseite der GSW zu finden. Das textbasierte Dialogsystem, das auf Künstlicher Intelligenz basiert, soll dem Nutzer als hilfreicher Wegweiser durch die Internetseite dienen. Im Chat hilft „Lore“ dabei, die typischen Fragen, die Kunden rund um die Energieversorgung haben, schnell und einfach zu beantworten. Damit soll nicht nur die Kundenbetreuung entlastet werden, sondern auch eine

Hilfestellung rund um die Uhr und unabhängig von Service- und Öffnungszeiten der Kundencenter geboten werden.

Nach einer internen Testphase startet „Lore“ ab sofort ihren Dienst. Da sich der Chat Bot noch in der Lernphase befindet, bitten die GSW um Verständnis, wenn noch nicht alle Fragen zufriedenstellend beantwortet werden können. Fragen, die noch offenbleiben oder zu speziell oder individuell sind, werden weiterhin wie gewohnt von den Kundenberaterinnen und -beratern der GSW beantwortet. „Lore“ als roboterbasierter Kommunikationskanal soll grundsätzlich lediglich als Unterstützung der Kundenbetreuung dienen. Der Chat Bot soll und kann keineswegs die individuelle Beratung ersetzen.

Der Chat Bot nutzt ausschließlich die Internetseite der GSW als Datenquelle. Personenbezogene Daten werden nicht benötigt oder erhoben.