

## Nutzer schätzen Chatbot „Paul“

Aufgrund seiner Servicestärke wurde der enviaM Chatbot vom Magazin COMPUTER BILD und dem Marktforschungsinstitut Statista als „Top Digitaler Assistent“ ausgezeichnet. Im Ranking der Versorger sichert sich der ostdeutsche Energiedienstleister mit „Paul“ den Sieg. Auch über alle Branchen hinweg überzeugt der Assistent und belegt im Gesamtranking Platz 2. Für die Untersuchung haben die Experten Chatbots aus den Branchen Finanzen, Telekommunikation, Versicherungen, Versorgung und Verkehr analysiert. Dabei standen unter anderem die Benutzerfreundlichkeit und das Fachwissen der digitalen Helfer im Fokus. Chatbot „Paul“ kann von der Änderung der Abschlagszahlung über Fragen zur Rechnung bis hin zum Zahlungstermin bei rund 120 verschiedenen Anliegen weiterhelfen.

„Um den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden, entwickeln wir unsere digitalen Services kontinuierlich weiter. Unser Chatbot ‚Paul‘ ist rund um die Uhr erreichbar und nimmt in der Kommunikation mit Verbrauchern deshalb eine unverzichtbare Rolle ein. Dass die Nutzer seinen Service so sehr schätzen, macht uns stolz“, sagt Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse bei enviaM.

Um zu überprüfen, welche Chatbots kundenorientiert agieren, haben COMPUTER BILD und Statista etwa 4.300 Urteile von Nutzern eingeholt und ausgewertet. Untersucht wurden die Testkriterien Benutzerführung, Dialog & Fachlichkeit, Nutzererfahrung sowie Sicherheit & Ethik. Dabei lag das Augenmerk unter anderem auf folgenden Fragen: Ist der Chatbot auf der Webseite verlässlich und schnell erreichbar? Verfügt er über das nötige Fachwissen und kann individuelle Anfragen klären? Wie schnell reagiert der Chatbot auf Anfragen? Erkennt der Nutzer eindeutig, dass er nicht mit einem Menschen, sondern mit einer Maschine chattet? Chatbot „Paul“ von enviaM konnte in allen untersuchten Kategorien punkten und bekommt deshalb die Auszeichnung „Top Digitaler Assistent 2022“.

Die Studie „Top Digitaler Assistent 2022“ wurde in der Ausgabe 24/2021 von COMPUTER BILD veröffentlicht.



### Pressekontakt

Josephine Sönnichsen

**envia** Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1737

E [Josephine.Soennichsen@enviaM.de](mailto:Josephine.Soennichsen@enviaM.de)

I [www.enviaM-gruppe.de/presse](http://www.enviaM-gruppe.de/presse)

<https://blog.enviam.de/>

[www.facebook.com/enviaM](https://www.facebook.com/enviaM)

[www.twitter.com/enviaM](https://www.twitter.com/enviaM)

[www.instagram.com/enviam\\_gruppe/](https://www.instagram.com/enviam_gruppe/)

[www.linkedin.com/company/envia-mitteldeutsche-energie-ag](https://www.linkedin.com/company/envia-mitteldeutsche-energie-ag)

[www.xing.com/companies/enviam-gruppe](https://www.xing.com/companies/enviam-gruppe)

### Hintergrund

Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt mehr als 1,3 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energie-Dienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe mit rund 3.300 Beschäftigten gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Gemeinsam entwickeln sie das Internet der Energie in Ostdeutschland. Anteilseigner der enviaM sind mehrheitlich die E.ON SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen. Die Anteilseigner sind sowohl unmittelbar als auch mittelbar über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt.

