



Pressemitteilung

Köthen (Anhalt), 13.03.2026

KI-gestütztes System zur Zählerstandserfassung

MIDEWA arbeitet seit kurzem mit einem sogenannten Voicebot / Hohe Zuverlässigkeit / Prüfung der Plausibilität durch Kundenservice

Die MIDEWA nutzt zur Zählerstandserfassung seit kurzem ein KI-gestütztes Sprachdialogsystem. Die ersten Testläufe mit dem sogenannten Voicebot erfolgten im Februar und verliefen erfolgreich. "Es gab keinerlei Probleme, die Anrufe zu erfassen. Deshalb haben wir uns entschieden, die Zählerstände unserer Kunden seit März mit Hilfe Künstlicher Intelligenz zu registrieren und damit eine noch höhere Zuverlässigkeit in der Übermittlung zu gewährleisten", erklärt Anja Stollberg, die Leiterin Kundenservice der MIDEWA.

Für die Übermittlung des Zählerstandes hat die MIDEWA die Rufnummer 03496 3088-777 eingerichtet. In diesem Fall erfolgt die Erfassung des Zählerstandes automatisch durch das KI-basierte System. Wer die zentrale Kundenservice-Nummer 03496 3088-999 wählt und über die Tastenwahl im Menü angibt, seinen Zählerstand übermitteln zu wollen, landet automatisch ebenfalls bei der KI.

"Wir sind sehr angetan von der Funktionsweise und freuen uns, dass die Kommunikation mit den Kunden absolut komplikationslos funktioniert", unterstreicht Anja Stollberg. Da das System mehrere Anrufe gleichzeitig entgegennehmen könne, gebe es für die Kunden auch keine Warteschleifen mehr. Jeder könne sein Anliegen - in dem Fall die Übermittlung des Zählerstandes - sofort klären.

Seit März werden die Kunden in der Aufforderung, ihren Zählerstand abzulesen und zu übermitteln, über das KI-gestützte Dialogsystem informiert. Falls es zu Abweichungen innerhalb eines definierten Plausibilitätsbereiches kommen sollte, nimmt der Kundenservice Kontakt zu den Kunden auf. "Für uns ist das System eine große Erleichterung und Zeitersparnis und ermöglicht es uns, andere Themen zu bearbeiten", erläutert Anja Stollberg.

Bei einem Voicebot oder auch Sprachroboter handelt es sich um eine KI-gestützte Assistenz, die die gesprochene Sprache versteht und auf das Gesagte in menschenähnlicher Weise antwortet.

Die MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH mit Sitz in Köthen (Anhalt) wurde 1996 gegründet. Seit 1999 ist die Veolia Wasser Deutschland GmbH mit 25,1 Prozent als strategischer Partner an der MIDEWA beteiligt. Im südlichen Sachsen-Anhalt versorgt die MIDEWA über 295 000 Einwohner in 57 Städten und Gemeinden mit Trinkwasser. Es gibt zwei Niederlassungen und zehn Standorte in den Regionen Anhalt-Fläming, Mansfelder Land-Querfurter Platte und Saale-Weiße Elster. Die MIDEWA engagiert sich außerdem in den Bereichen öffentliche Beleuchtung, Fernwärmeversorgung und Grundwassersanierung, ist darüber hinaus Partner von Verbänden in der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung und verfügt mit der Tief- und Erdbau Plus GmbH über eigenes Tiefbau-Know-how. Die hundertprozentige MIDEWA-Tochter INFRA Service Sachsen-Anhalt GmbH kümmert sich um den Betrieb von Sport- und Freizeitanlagen, wie der Köthener Badewelt und der Volksschwimmhalle Gräfenhainichen. Mehr Informationen unter www.midewa.de, service.veolia.de, www.veolia.de, www.tue-bau.de, www.koethener-badewelt.de und www.schwimmhalle-graefenhainichen.de

Kontakt:

Alexandra Müller – Pressesprecherin
MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH
Postanschrift:
Bahnhofstraße 13, 06217 Merseburg
Telefon: 03496 3088-0
Telefax: 03461 352-325
E-Mail: info@midewa.de