Versorgungsbetriebe Hann. Münden GmbH

Presseinformation

Smarter Kundenservice bei der VHM mit KI-Assistentin Luna

Hann. Münden, 30. Januar 2026 – Ein Anliegen zur Strom-, Gas- oder Wasserversorgung auch am Abend oder am Wochenende klären zu können, bedeutet für viele Menschen weniger Stress im Alltag, der ohnehin schon voll genug ist. Deshalb erweitern die Versorgungsbetriebe Hann. Münden GmbH (VHM) ihren Kundenservice mit der neuen KI-Assistentin Luna. Luna ermöglicht es Kundinnen und Kunden unter anderem, Abschlagszahlungen jederzeit anzupassen, auch am Wochenende und rund um die Uhr. Bei der Umsetzung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Luna arbeitet die VHM eng mit der Sorum GmbH aus Hann. Münden zusammen und setzt dabei bewusst auf Kompetenz aus der Region sowie kurze Abstimmungswege bei der Optimierung ihres Kundenservices.

Wer persönlich sprechen möchte, erreicht die Mitarbeitenden der VHM natürlich weiterhin wie gewohnt. Die KI-Assistentin übernimmt Routinethemen, sodass im persönlichen Kundenkontakt mehr Zeit für Anliegen bleibt, die besser im direkten Gespräch geklärt werden können. Luna ist rund um die Uhr erreichbar und steht insbesondere auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten sowie am Wochenende und über WhatsApp zur Verfügung und das in über 30 Sprachen.

KI als Ergänzung zum bestehenden Kundenservice

„Mit unserer digitalen Telefonassistentin setzen wir bewusst auf intelligente, digitale Unterstützung und machen den VHM-Kundenservice fit für die Zukunft“, sagt Marc Pfütz, Geschäftsführer der VHM. „Für unsere Kundinnen und Kunden bedeutet das mehr Flexibilität und weniger Wartezeiten. Gleichzeitig gewinnen wir Zeit für persönliche Gespräche, wenn individuelle Anliegen im Mittelpunkt stehen, und wir entlasten wir unser Team. Luna erweitert unser Angebot dort, wo es hilfreich ist. Wir danken der Sorum GmbH aus Hann. Münden für die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit und freuen uns darauf, Luna gemeinsam weiterzuentwickeln.“

Gemeinsam entwickelt in Hann. Münden

Micha Müller-Zitzke, Geschäftsführer der sorum GmbH, ergänzt: „Ziel war es, die Stärken von Mensch und KI optimal zu vereinen: die KI übernimmt Routineaufgaben, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der VHM mehr Raum für die persönliche Begleitung und Beratung zu geben. Durch den engen Austausch ist es uns gelungen, eine dazu passende Lösung zu entwickeln. Es freut mich, dass unsere Lösungen nicht nur in der großen weiten Welt, sondern jetzt auch hier bei uns vor Ort in Hann. Münden Anwendung finden. Der verantwortungsvolle Umgang mit Daten sowie die Einhaltung aller geltenden rechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben sind dabei selbstverständlich.”

Schritt für Schritt mehr Unterstützung im Kundenservice

Luna befindet sich derzeit noch in einer kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsphase und wird Schritt für Schritt weiter ausgebaut. Sie kann unter anderem Zählerstände entgegennehmen, bei Umzügen unterstützen und Abschlagsänderungen übermitteln. Zudem beantwortet sie allgemeine Fragen, etwa zu den Öffnungszeiten. Dabei greift sie auf eine stetig wachsende Wissensdatenbank zurück. Übrigens: Luna spricht insgesamt rund 30 Sprachen. Ob auf Deutsch, Englisch, Arabisch oder Ukrainisch, Kundinnen und Kunden können ihr Anliegen ganz unkompliziert in der Sprache schildern, die ihnen am nächsten ist.

Erreichbar ist Luna unter der Telefonnummer **05541 7949000** sowie per **WhatsApp**.
Abschlagsänderungen sind weiterhin auch online über die VHM-Webseite möglich:

Über die VHM:

Die Versorgungsbetriebe Hann. Münden GmbH (VHM) ist ein kommunales Energieversorgungsunternehmen mit Sitz in Hann. Münden. Mit rund 80 Mitarbeitenden gewährleistet die VHM eine sichere Energie- und Wasserversorgung für Haushalte und Unternehmen. Neben der klassischen Energieversorgung und verschiedenen Energiedienstleistungen betreibt sie das Mündener Hochbad, den öffentlichen Personennahverkehr sowie ein Parkhaus. Darüber hinaus bietet die VHM-Lösungen im Bereich Elektromobilität und Ladeinfrastruktur für private Haushalte und Unternehmen an.
Angebote für PV-Anlagen und Wärmepumpen sowie im Bereich der Wohnungswirtschaft runden das Angebot ab.
Die VHM wurde als Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) gegründet und ist vollständig im Besitz der Stadt Hann. Münden. Sie fungiert als Tochtergesellschaft der Städtischen Beteiligungen Hann. Münden, die die Muttergesellschaft für verschiedene städtische Unternehmen ist.