

Kreis Soest

Chatbot erteilt Corona-Infos

[31.03.2020] Der Kreis Soest erweitert sein Informationsangebot rund um das Coronavirus um einen Chatbot. Erstmals bietet die Kommune damit einen virtuellen Chatpartner an, der zu einem sehr breiten und dynamischen Thema Auskunft erteilt.

Mit einem Chatbot erweitert der Kreis Soest sein Informationsangebot rund um die Bewältigung des Coronavirus. Wie die nordrhein-westfälische Kommune mitteilt, soll der digitale Assistent nicht nur auf der Website, sondern auch auf der Facebook-Seite des Kreises erscheinen und Auskünfte zum persönlichen Verhalten sowie zu lokalen Besonderheiten erteilen. Er greife dazu auf umfangreiche Datenbestände zu und stelle sie im Dialog zur Verfügung. Die Aussagen basieren laut Kreisangaben vor allem auf den Empfehlungen des Robert Koch-Instituts, der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, auf aktuellen bundes- oder landesrechtlichen Vorgaben und den Anordnungen der Behörden vor Ort.

Dank künstlicher Intelligenz lerne der Chatbot aus jeder Frage, auf die er keine Antwort habe, und passe sich so ständig an. Der Kreis testet damit laut eigenen Angaben ein digitales Tool, welches das starke Bedürfnis nach gezielten Informationen unterstützen und die Mitarbeiter am Informationstelefon entlasten kann. Auch betrete die Kommune mit dem Chatbot Neuland, indem sie einen Informationsassistenten zu dem sehr breiten und dynamischen Thema Corona einsetze. Bislang im Einsatz befindliche ähnliche Assistenten informieren laut Kreisangaben zu Anwendungsfällen mit klarem gesetzlichem Rahmen und einem eindeutigen Bearbeitungsprozess, wozu beispielsweise Fragen zum Thema Umzug, Wunschkennzeichen, Parkausweis oder Verlust von Ausweisen zählen.

(ba)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Kreis Soest, Corona, Chatbot, künstliche Intelligenz