

Ortenaukreis

Chatbot in Vollversion

[10.06.2020] Als Corona-Version ist der Chatbot ORTENA im Ortenaukreis gestartet. In der Vollversion wurde das Antwortspektrum auf andere Themenbereiche ausgeweitet. Außerdem beherrscht der virtuelle Assistent nun auch Smalltalk.

Unter dem Motto „Digital. Regional. Frag doch mal!“ beantwortet der Chatbot ORTENA im Ortenaukreis jetzt auch Fragen zu den Dienstleistungen des Landratsamts. Seit Mitte März 2020 ist bereits eine spezielle Corona-Version des Chatbots auf der Internetseite des Landratsamtes verfügbar – und wird seitdem intensiv genutzt, bis zu 7.000 Fragen beantwortet die digitale Assistenz täglich ([wir berichteten](#)). Das große Plus nach Angaben der Kommune: Der Chatbot ist rund um die Uhr verfügbar, mobil nutzbar und lernt ständig dazu, um passgenaue Antworten zu liefern.

Wie der baden-württembergische Kreis weiter mitteilt, liefert ORTENA nun zusätzlich Informationen rund um die Themenbereiche Fahrzeuge, Führerschein, Familie & Kinder, Notlagen, Behinderung, Bauen & Modernisieren, Wohnen, Abfall und Zuwanderung. Darüber hinaus beherrsche ORTENA auch Smalltalk, beantworte einige persönliche Fragen zu sich selbst und gebe Auskunft zum Wetter.

„Als E-Government-Modellkommune ([wir berichteten](#)) haben wir im Bereich Digitalisierung eine klare Vorbildfunktion. Mit der Corona-Version von ORTENA haben wir unbürokratisch und schnell auf den großen Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger reagiert und einen echten Mehrwert geschaffen. Ich freue mich, dass wir diesen digitalen Service mit der Vollversion jetzt weiter ausbauen. Wir arbeiten auch weiterhin intensiv daran, in allen Bereichen den Kunden den Gang zum Amt soweit es geht zu ersparen“, erklärt Landrat Frank Scherer.

Der Chatbot wurde in Kooperation mit IT-Dienstleister ITEOS entwickelt und nutzt nach Angaben der Kommune die aktuell innovativsten Methoden der künstlichen Intelligenz und bietet der Landkreisverwaltung einen idealen Einstieg in diese Zukunftstechnologie. Das Konzept zu ORTENA wurde im Rahmen des landesweiten Förderwettbewerbs Future Communities ([wir berichteten](#)) mit der maximalen Fördersumme von 100.000 Euro bezuschusst.

ORTENA war Prototyp für COREY

ORTENA befindet sich nach Angaben des Ortenaukreises derzeit noch in der Beta-Version. „Das bedeutet, dass der Chatbot zwar auf sehr viele Fragen schon jetzt genaue Antworten liefert, aber noch längst nicht alle Fragen beantworten kann und sich somit noch in einer Aufbauphase befindet, in der der Chatbot ständig dazulernt“, erläutert Olaf Neumann, Leiter der Zentralen Organisation beim Landratsamt Ortenaukreis. „Bei der Nutzung von ORTENA gibt es die Möglichkeit, direkt ein Feedback zur Zufriedenheit mit der Antwort zu geben. Anhand dieser Rückmeldungen verbessert der Chatbot kontinuierlich die Treffsicherheit der Antworten. Zudem werden häufig gefragte Themen sukzessiv ausgebaut und ergänzt“, so der Amtsleiter weiter.

Durch die innovative Technik und die intuitive, leichte Bedienbarkeit hat ORTENA laut der Initiatoren beste Chancen, sich langfristig im Ortenaukreis zu etablieren. „Dies zeigt schon die vorab gestartete Corona-Version des Chatbots, die seit dem 13. März 2020 äußerst erfolgreich läuft und als Prototyp für den nun landesweit verfügbaren COREY-Chatbot diente ([wir berichteten](#))“, so Neumann.

Das Konzept von ORTENA ist problemlos auf andere Kommunen übertragbar, sodass der Chatbot künftig auch in die Web-Seiten interessierter Städte und Gemeinden des Landkreises integriert werden könnte,

teilt die Kreisverwaltung mit. Durch die Zusammenarbeit mit ITEOS als zentralem IT-Dienstleister für alle Kommunen in Baden-Württemberg bestehen optimale Voraussetzungen für weitere Anwendungsmöglichkeiten. Die Gemeinde Rust stehe hier als Pilotkommune zur Verfügung. In wenigen Monaten werde ORTENA in angepasster Form auch auf der Website der Gemeinde nutzbar sein. Die Rust-Version werde auch Fragen zu den Dienstleistungen des Ortenaukreises und der Gemeinde beantworten können.

(ba)

Stichwörter: Panorama, Ortenaukreis, ORTENA, Chatbot, künstliche Intelligenz, COREY