

Landkreis Ludwigsburg

Corona-Chatbot erfolgreich

[05.10.2020] Seit April 2020 ist im Landkreis Ludwigsburg ein Corona-Chatbot im Einsatz, der Bürgerfragen beantwortet und so die telefonische Hotline entlastet. Das Angebot wird rege genutzt.

Im Landkreis Ludwigsburg beantwortet ein Chatbot sämtliche Fragen der Bürger rund um das Thema Corona, vor allem zu Richtlinien und Regularien. Die intelligente Online-Hilfe ist seit April 2020 in die Website des baden-württembergischen Landkreises integriert, entwickelt wurde sie vom Möglinger Software-Haus USU ([wir berichteten](#)). Die Lösung bietet Antworten auf Fragen zu den regionalen Corona-Regelungen und entlastet so die Corona-Bürgerhotline des Landkreises. Wie der Hersteller mitteilt, versteht das USU-System dabei auch unscharfe Fragen und liefert durch eine intelligente Dialogsteuerung die passenden Antworten.

Über die zurückliegenden Monate nutzten etwa 12.000 Anwender den Online-Service. Besonders nachgefragt seien Informationen zu Reise-Regelungen, rund um das Testen und die generellen Einschränkungen, etwa in Restaurants oder bei Hochzeiten. Diese Themen machten über 75 Prozent der Anfragen aus. Aber auch spezifische Fragen könnten beantwortet werden, denn der Chatbot lerne aus neuen Fragestellungen. Die Pflege der Inhalte benötigt laut USU nur wenige Minuten pro Tag und könne leicht aktuell gehalten werden.

Der Ludwigsburger Landrat Dietmar Allgaier berichtet über die Erfahrungen rund um den Corona-Chatbot in einem Gespräch, das im Rahmen der virtuellen USU-Fachkonferenz ChatbotCon am 6. Oktober 2020 veröffentlicht wird.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Chatbot, Bürgerservice, Ludwigsburg