

Stuttgart

Unterstützung durch Künstliche Intelligenz

[24.03.2021] Antworten auf Fragen zum Coronavirus erhalten die Bürger der Stadt Stuttgart per Bürgertelefon. Nun ergänzt ein Sprachbot den Hotline-Service.

Seit Beginn der Corona-Pandemie beantworten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der baden-württembergischen Landeshauptstadt Stuttgart am Bürgertelefon Fragen zum Coronavirus. Nun erhalten sie Unterstützung durch Künstliche Intelligenz (KI): Ein Sprachbot ergänzt künftig den Hotline-Service. Ende Februar hat die Stadtverwaltung laut eigenen Angaben eine Sprachsteuerungstechnologie beim Bürgertelefon implementiert. Dieser KI-gestützte Hotline-Assistent gibt unabhängig von der Uhrzeit und vom Wochentag Informationen und Antworten auf die Fragen rund um das Virus. Erster Bürgermeister Fabian Mayer sagt: „Viele Fragen der Bürgerinnen und Bürger können mithilfe der vorgegebenen Antworten bereits beantwortet werden. Darüber hinaus sind wir mit dieser Technologie rund um die Uhr erreichbar. So ist auch der Sprachbot ein weiterer Baustein unserer Digitalisierungsstrategie.“ Der Anrufende landet direkt beim Sprachbot. Da dieser zwar eine Vielzahl, aber nicht alle Fragestellungen beantworten kann, besteht weiterhin die Möglichkeit, zu den Servicezeiten persönlich mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung zu sprechen.

(hm)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Künstliche Intelligenz, KI, Corona, Stuttgart