Nürnberg

CovBot antwortet

[11.08.2021] In Nürnberg entlastet der computergestützte Sprachassistent CovBot die Mitarbeitenden am Corona-Bürgertelefon. Der Bot springt ein, wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gespräch sind oder außerhalb der Sprechzeiten angerufen wird.

In Nürnberg unterstützt ein computergestützter Sprachassistent die Mitarbeitenden am Corona-Bürgertelefon. Wie die Stadt in Bayern mitteilt, beantwortet der Bot Standardfragen der Anruferinnen und Anrufer rund um das Virus. An ihn weitergeleitet werden sie, wenn alle Mitarbeitenden im Gespräch sind oder aber außerhalb der Sprechzeiten angerufen wird. Weiterhin zur Verfügung stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitsamts für die Fragen, die der Assistent nicht oder nicht ausreichend beantwortet. „Der Sprachassistent soll helfen, das Bürgertelefon zum Coronavirus bei Standardanfragen zu entlasten“, erklärt Gesundheitsreferentin Britta Walthelm. „Damit werden Kapazitäten frei für ausführlichere Fragen der Anruferinnen und Anrufer, die keine künstliche Intelligenz beantworten kann, sondern nur die erfahrenen Kolleginnen und Kollegen des Gesundheitsamts.“ Im Juni ist der CovBot in Nürnberg an den Start gegangen und seitdem laufend verbessert worden, heißt es in einer Pressemeldung der Stadt. Die Software erkenne Fragen mit Schlagworten zu verschiedenen Themen wie zum Beispiel Einreise, Rückreise, Urlaub, Flug, Risikogebiet, Kontaktperson, Warn-App, Coronatest, PCR, Schnelltest, Test positiv, positives Testergebnis, Test negativ, negatives Testergebnis und antworte darauf automatisch. Zu den Sprechzeiten des Bürgertelefons können sich die Anruferinnen und Anrufer außerdem jederzeit vom Sprachassistenten mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter verbinden lassen, wenn diese Schlagwörter genannt werden: Mitarbeiter, Kundenbetreuer, mit jemandem sprechen, mit dem Gesundheitsamt sprechen.
Das Gesundheitsamt sei eines von insgesamt 20, die sich an einem Forschungsprojekt zum Einsatz von Sprachassistenten beteiligen, berichtet die Stadt weiter. Bei dem Projekt eines Hotline-Assistenten zu Fragen zum Coronavirus handle es sich um eine Kooperation des Bundesministeriums für Gesundheit mit dem Institut für Public Health der Charité. Umgesetzt werde es von der Firma Aaron.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Nürnberg, Künstliche Intelligenz, Bürgerservice