Duisburg

Chatbot für Wirtschaftsbetriebe

[14.04.2022] Mit dem Chatbot WiDu haben die Wirtschaftsbetriebe Duisburg einen weiteren digitalen Kommunikations- und Informationskanal eröffnet. Er kann aktuell bei 200 Anliegen weiterhelfen und wird gut angenommen.

Auf der Website der Wirtschaftsbetriebe Duisburg (WBD) finden Kunden seit einiger Zeit einen Chatbot, der unmittelbar und rund um die Uhr Fragen zu allgemeinen Anliegen beantwortet. Die künstliche Intelligenz des Chatbots mit dem Namen WiDu deckt nach Angaben des Versorgungsunternehmens sowohl eine große inhaltliche Breite als auch Tiefe zu den verschiedenen Aufgabengebieten der Wirtschaftsbetriebe ab. Sie könne bereits bei über 200 verschiedenen Anliegen weiterhelfen und lerne stetig Neues dazu.
Der Chatbot der Wirtschaftsbetriebe wurde im Rahmen der Smart City Duisburg (wir berichteten) entwickelt und in Zusammenarbeit mit der Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft an die Bedürfnisse der WBD angepasst. Damit haben die Wirtschaftsbetriebe laut eigenen Angaben neben der Videoberatung und dem Kundenportal meineWBD einen weiteren digitalen Kommunikations- und Informationskanal geschaffen, der Anliegen schnell und einfach löst. Insgesamt wird WiDu mit mehreren hundert Kundendialogen pro Monat gut angenommen. Die häufigsten davon betreffen bislang Abfallentsorgungs- und Sperrguttermine. Darüber hinaus sei das Chatbot-Projekt der Wirtschaftsbetriebe ein gutes Beispiel dafür, dass durch Digitalisierung nicht zwangsläufig Arbeitsplätze wegfallen, sondern auch neue entstehen können: Für die Betreuung und Weiterentwicklung von WiDu wurde bei den Wirtschaftsbetrieben eine neue Stelle eingerichtet.

(ba)

Stichwörter: Smart City, Wirtschaftsbetriebe Duisburg, Chatbot