ekom21

KI-gestützter Chatbot im Einsatz

[25.03.2024] Der Landeswohlfahrtsverband Hessen wollte für seine Kunden eine neue Möglichkeit schaffen, Antworten auf häufige Fragen zu erhalten – ohne dass der Support damit belastet wird. Der kommunale IT-Dienstleister ekom21 entwickelte daraufhin von Grund auf einen KI-basierten Chatbot, der auch den Ansprüchen an den Datenschutz genügt.

Der Landeswohlfahrtsverband Hessen (LWV) suchte nach einer Möglichkeit, um seinen Support von der Bearbeitung von Standardfragen zu entlasten. Ein FAQ kam für den Verband nicht in Frage, da vorformulierte Fragen das Risiko bergen, dass sich Antwortsuchende durch einen langen Katalog klicken, nur um am Ende doch nicht die passende Frage zu finden. Das kann für Kunden zu einem unbefriedigenden Erlebnis führen. Der kommunale IT-Dienstleister ekom21 berichtet nun von dem verfolgten Lösungsansatz: einem KI-basierten Chatbot, dem individuelle Fragen gestellt werden können.

Externe Lösungen nicht zufriedenstellend

Im Juli 2022 erfolgte der erste Kick-off für das Projekt, die Entwicklung begann bald darauf. Schnell sei klar gewesen, dass für die Anfrage nur ein von Grund auf selbst entwickelter Chatbot in Frage kam, so ekom21. Gegen eine externe Lösung sprachen neben nicht zufriedenstellenden Ergebnissen in den Testläufen auch Datenschutzbedenken bei den am Markt vertretenen Produkten, die größtenteils Cloud-basiert sind. Seit vergangenem Sommer ist nun der erste von ekom21 selbst entwickelte Chatbot live. Doch ist die Entwicklung für den Bot damit noch nicht zu Ende – der Bot lernt weiter. Durch die Fragen der Nutzenden und durch deren Einordnung der vorgeschlagenen Alternativfragen in den Kategorien „hilfreich“ und „nicht hilfreich“ wird die KI stetig weiter trainiert. Auch Smalltalk hat der LWV-Chatbot gezielt gelernt.

Weitere Anwendungsszenarien für KI

Der IT-Dienstleister ekom21 beschäftigt sich laut eigenen Angaben seit 2018 mit KI. So werde an einer Multi-Kennzeichen-Erkennung für die Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten im Straßenverkehr geforscht, an Gesichts- und Geschlechtserkennung für den Abgleich von Fahrerfoto mit Passbild oder an Lösungen für die Hate-Speech-Detection, heißt es aus dem Unternehmen. Für einige Anwendungsbereiche lägen auch schon Prototypen vor. Der Chatbot sei jedoch die erste KI-Anwendung, die produktiv im Einsatz ist. Weitere Chatbot-Anfragen zeigten, dass KI-Lösungen auf breites Interesse stoßen.
Ideen für darüber hinausgehende Anwendungsszenarien von KI gibt es bereits, so etwa „im Bereich des Sprach- und Kontextverständnisses“. Diese könnten bei der KI-gestützten Weiterleitung von Nachrichten an die zuständige Stelle innerhalb der ekom21-Lösung esina21 oder bei der Zusammenfassung umfangreicher Dokumente zum Einsatz kommen. Darüber hinaus arbeite ekom21 derzeit an einem Prototyp im Bereich der mehrsprachigen Unterstützung.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Chatbot, Künstliche Intelligenz, KI, Bürgerservice