Virtueller Chatpartner

Kreis Soest (kso.2020.03.24.158.ro/-rn). Die aktuelle Lage zur Bewältigung des Coronavirus ist sehr dynamisch, die Infos sind vielfältig, täglich kommen neue hinzu. Auf der anderen Seite ist das Auskunftsbedürfnis sehr groß. Der Kreis Soest hat deshalb ein Infotelefon geschaltet. Als Unterstützung kommt nun ein digitaler Informationsassistent hinzu. Dieser virtuelle Chatpartner oder Chatbot generiert auf unterschiedlichste Fragen Antworten, indem er auf umfangreiche Datenbestände zugreift und diese im Dialog zur Verfügung stellt.

Unter www.kreis-soest.de und in Kürze auch auf der Facebook-Seite des Kreises Soest erscheint der digitale Assistent mit dem Hinweis "Fragen zu Corona?". Der Assistent ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr verfügbar. Er gibt Auskünfte zum persönlichen Verhalten und darüber hinaus zu lokalen Besonderheiten im Kreis Soest. Die Aussagen basieren vor allem auf den Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts, der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, auf aktuellen bundes- oder landesrechtlichen Vorgaben und den Anordnungen der lokalen Behörden vor Ort.

Der digitale Assistent antwortet automatisch auf die Anfragen. Er kann jedoch keine Meldungen von Coronavirus-Infektionen aufnehmen und auch keine Diagnosen erstellen. Dank seiner künstlichen Intelligenz lernt er aus jeder Frage, auf die er keine Antwort hat, und passt sich so ständig an.

Der Kreis Soest testet mit diesem Informationsassistenten, wie ein digitales Tool das starke Bedürfnis nach gezielten Informationen unterstützen kann. Der Assistent soll auch zur Entlastung des Infotelefons beitragen. Ähnliche Assistenten sind bei Dienstleistungen von Behörden bereits im Einsatz. Hierbei handelt es sich bisher immer um Anwendungsfälle mit einem klaren gesetzlichen Rahmen und einem eindeutigen Bearbeitungsprozess (zum Beispiel Fragen zum Thema Umzug, Wunschkennzeichen, Parkausweis, Verlust von Ausweisen). Mit einem Informationsassistenten zu einem sehr breiten und dynamischen Thema betritt der Kreis Soest hingegen Neuland. "Wir bitten um Verständnis, dass unser Chatbot noch nicht perfekt sein kann. Er wird inhaltlich fortlaufend weiterentwickelt. Alternativ steht unsere FAQ-Liste mit Antworten auf häufig gestellte Fragen auf der Website www.kreis-soest.de/coronavirus, die auch weitere Infos und Links bietet, zur Verfügung", so Kreis-Pressesprecher Wilhelm Müschenborn.