

Case Study

Wenn die Komplexität eines Virus in einen Chatbot passt



LANDKREIS
LUDWIGSBURG

Auf einen Blick

Die Organisation

Landkreis Ludwigsburg
www.landkreis-ludwigsburg.de

Branche

Öffentlicher Sektor

Kennzahlen

Über 3.000 Anfragen pro
Monat

Lösung

Chatbot von USU

Herausforderung

- Rasche Implementierung einer intelligenten Onlinehilfe, um dem großen Informationsbedürfnis aufgrund der dynamischen Entwicklung rund um Covid-19 Rechnung zu tragen
- Entlastung der Behörde bei Standardanfragen von BürgerINNEN
- Hohe Komplexität der Themen und sehr große Anfragemenge
- Häufig neue Inhalte zu aktuellen regionalen Corona-Regelungen

Warum USU ausgewählt wurde

- USU verfügt über ein umfassendes, breit etabliertes Lösungsangebot für die Digitalisierung von Kundenservices
- Kostenfreies Angebot eines aus eigener Initiative entwickelten Corona-Chatbots, um einen konkreten Beitrag zur besseren Orientierung und Bewältigung der Krise zu leisten
- Rasche Umsetzung innerhalb von 48 Stunden, hohe Flexibilität, einfache Handhabung und geringer Pflegeaufwand

Projekt-Meilensteine

- Aufbau des Chatbots und erste inhaltliche Pflege allgemeiner Inhalte durch USU
- Pflege der landkreisspezifischen Inhalte durch die Redaktion der Kommune Ludwigsburg
- Produktivsetzung und Übernahme in den Live-Betrieb der kommunalen Servicewelt
- Kontinuierliche Ergänzungen neuer Inhalte auf Grundlage der tatsächlichen Suchanfragen sowie Aktualisierung der bestehenden Antworten

Vorteile der USU-Lösung

- Deutliche Entlastung der Servicehotline der Kommune Ludwigsburg
- Qualitätsgesicherte Auskünfte, auch in Krisenzeiten
- Schnelle kontextsensitive Unterstützung der BürgerINNEN durch intelligente Fragetechnik analog einem Servicegespräch
- Jederzeit und überall verfügbar
- Push-Benachrichtigungen bei Änderung der Regelungen an Chatbot-Abonnenten
- Dezentrale, kollaborative Pflege der allgemeinen und spezifischen Inhalte vereinfacht die Redaktion signifikant



Der Kreis Ludwigsburg ist das Herzstück des alten württembergischen Landes. In 39 Gemeinden – darunter sechs Große Kreisstädte – leben über eine halbe Million Menschen. Das Gebiet gehört als nordwestlicher Nachbar der Landeshauptstadt Stuttgart zu den am dichtesten besiedelten Gebieten des Landes Baden-Württemberg. Seit April 2020 nutzt der Landkreis Ludwigsburg als Service für die BürgerINNEN auf seiner Website den Corona-Bot.

Auf dem Höhepunkt der Corona-Krise Anfang April 2020 entwickelte der Kundenservice-Spezialist USU aufgrund einer Mitarbeiterinitiative seine Chatbot-Technologie weiter: Das Ziel war, kurzfristig einen intelligenten Chatbot zu entwickeln, der BürgerINNEN als Dialogpartner in der Praxis konkrete Hilfestellungen für alle Fragen rund um Covid-19 liefert. USU stellte

„ Mit dem Chatbot von USU möchten wir unseren Service für die Bürgerinnen und Bürger in unserem Landkreis verbessern und gleichzeitig die Corona-Bürger-Hotline entlasten. Digitale Instrumente bieten für die öffentliche Verwaltung eine große Chance, die es auch danach noch zu nutzen gilt, um insbesondere die jüngere Zielgruppe zu erreichen.

Dietmar Allgaier, Landrat Kreis Ludwigsburg

sich mit einem konkreten Wertbeitrag in einer Krisensituation seiner sozialen Verantwortung. Um Serviceprozesse zu beschleunigen und den Kundendienst oder Bürgerservice zu entlasten, entwickelte USU rasch umsetzbare, spezifische und kostenfrei nutzbare Angebotspakete.

Die Nachfrage nach den Technologie-Bausteinen war groß. Insbesondere Kommunen nutzten die Gelegenheit, das Informationsbedürfnis der BürgerINNEN durch Self-Service-Elemente auf der Webseite zu befriedigen. Auch der Landkreis Ludwigsburg setzte auf den Corona-Bot-Service, der prominent auf der Startseite der Homepage angeboten wird (www.landkreis-ludwigsburg.de). Dabei beantwortet das intelligente Onlinesystem vor allem Fragen zu den aktuellen Corona-Regularien und -Richtlinien der jeweiligen Region.

Ob es um die Notfallbetreuung von Kindern, Mundschutz, Testlabors bei Symptomen oder Fragen zur aktuellen Schulsituation geht – das System versteht auch „unscharfe“ Fragen und liefert rasch die passenden Antworten durch eine intelligente Dialogsteuerung. Damit bietet es verlässliche und qualitätsgesicherte Auskünfte. Auch Fragen zum Fußball kann der Corona-Bot beantworten. Beispielsweise fragt ein Bürger: „Wann gibt es wieder Fußball?“ Aufgrund der unklaren Formulierung fragt das System zurück: „Sie fragen nach ‚Fußball‘. Meinen Sie damit die Bundesliga oder möchten Sie selbst im Freien Fußball spielen?“ Bei Klick auf „Fußball im Freien“ liefert der Bot nach Eingabe der Postleitzahl detaillierte Informationen, u. a. dass Sportaktivitäten im Freien derzeit unter bestimmten Auflagen erlaubt sind, z. B. bei Einhaltung eines Mindestabstands von 1,5 Metern.

Auch auf die Frage, ob ein Friseurbesuch möglich ist, liefert der Chatbot nicht nur die Antwort („Ja, unter Beachtung bestimmter Hygienevorschriften“), sondern auch Übersichtswissen, in diesem Fall eine Liste der spezifischen Regularien.

Und eigentlich könnte der Bot noch mehr: Auf die Frage, ob man seinen neuen PKW zulassen kann, fragt der Bot nach der Postleitzahl. Nach der Eingabe meldet das System den Ort und die aktuell eingeschränkten Öffnungszeiten und fragt darüber hinaus, wann der Fragende für diesen Behördengang Zeit hätte. Dieser antwortet: „Morgen früh um 11 Uhr.“ Die Maschine übersetzt dies in ein konkretes Datum, gleicht es mit der aktuellen Terminliste der Zulassungsstelle ab und bestätigt den Termin.

Das Feedback der BürgerINNEN und teilnehmenden Kommunen ist sehr positiv: Der Bot ist einfach zu pflegen und zu nutzen. Und er lernt täglich dazu, so dass er stets auf dem aktuellen Stand ist. Innerhalb von 3 Monaten wurden ca. 10.000 Anfragen an den Ludwigsburger Corona-Bot gestellt und vom System zum größten Teil abschließend beantwortet. Aktuell speichert die Anwendung rund 200 Fragen und Antworten – diese werden täglich in wenigen Minuten überprüft und ggf. aktualisiert bzw. ergänzt. Zur weiteren Konkretisierung von Anfragen wurden geführte Dialoge entwickelt, z. B. zum Thema Massagen, das in Wellness-Massagen und medizinisch notwendige Massagen unterteilt ist. Die Pflege wird kollaborativ durchgeführt. Für die allgemeinen Inhalte ist USU verantwortlich, für die Kreisspezifischen Informationen der Landkreis Ludwigsburg. Die Aufwände hierfür sind extrem gering, der Nutzen für die BürgerINNEN groß.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU