



© Wikimedia Commons, Gerd Seidel

Immer
auf dem
Laufenden



Corona: Chatbot Cabo kennt sich aus

Eine digitale Assistenz beantwortet Fragen von Bürger*innen zu den aktuellen Corona-Regelungen in Schleswig-Holstein.

*Im Rahmen seines Digitalisierungsprogramms setzt das Land Schleswig-Holstein auch auf die Entwicklung künstlicher Intelligenz und treibt den Einsatz von Chatbots voran. Der in nur neun Tagen von Dataport entwickelte Chatbot Cabo stellt eindrucksvoll unter Beweis, wie eine neue Technologie Bürger*innen dient und gleichzeitig die moderne Verwaltung voranbringt.*

Die Corona-Pandemie hat das Leben der Menschen tiefgreifend verändert und im Alltag viele Fragen aufgeworfen: Wann nehmen die Schulen ihren Regelbetrieb wieder auf? Kann ich mich mit meinen Freunden in einem Restaurant oder am Strand treffen? Und darf mein Fitness-Center bald wieder öffnen? Die Regelungen zu diesen Fragen werden laufend aktualisiert und sind außerdem von Bundesland zu Bundesland verschieden – eine Herausforderung für Bürger*innen, die sich schnell, unkompliziert und zuverlässig informieren möchten. Das Land Schleswig-Holstein informiert die Bürger*innen seit Anfang März regelmäßig über das Landesportal und ist über E-Mail und Bürgertelefon ansprechbar. Seit Anfang April erweitert der Chatbot Cabo das Informationsangebot zum Thema Corona.

Die digitale Assistenz ist täglich 24 Stunden online erreichbar und kann den größten Teil aller Anfragen sofort eigenständig beantworten. Bürger*innen stellen ihre Fragen direkt in einem Chat. Anhand der eingegebenen Begriffe versteht Cabo das Anliegen und gibt die dazu passende Antwort. Das Wissen von Cabo haben die Mitarbeiter*innen der Landesverwaltung in einem umfassenden Katalog von Fragen und Antworten zusammengetragen, den sie immer aktuell halten. Die Vorteile für Bürger*innen liegen auf der Hand: Sie können Cabo direkt fragen, ohne auf der Website des Landes suchen zu müssen, und sie sind nicht von den Bürozeiten der Verwaltung abhängig. Und sollte Cabo einmal keine passende Antwort haben, verweist die digitale Assistenz auf das Corona-Postfach des Landes. Dort werden weiterführende Fragen ausführlich beantwortet.

Aber auch für die Mitarbeiter*innen der Verwaltung ist Cabo eine wertvolle Hilfe. Gerade zu Beginn der Corona-Krise standen die Telefone der Ansprechpartner*innen bei den Behörden nicht mehr still, während das normale Tagesgeschäft wie gewohnt weiterlief – eine Situation hoher Anspannung und Auslastung. Cabo beantwortet kompetent und zuverlässig viele sich wiederholende Routineanfragen und entlastet so die Mitarbeiter*innen. So bleibt mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben sowie eine intensive und individuelle Beratung von Bürger*innen.

Innovative Technik, nah am Menschen

In nur neun Tagen hat Dataport Cabo auf Basis des Katalogs der Landesverwaltung eigenständig entwickelt. Die Technologie für die digitale Assistenz war bereits zuvor für andere Chatbot-Projekte entwickelt und getestet worden. Es stand also schon eine technische Plattform bereit, die – je nach Einsatzgebiet – auf das spezifische Fachgebiet trainiert und mit passenden Antworten versehen werden konnte. Damit eine digitale Assistenz mit Nutzer*innen kommunizieren kann, muss sie lernen, die Anfragen zu erkennen und die richtigen Antworten zuzuordnen. Den umfassenden Fragen- und Antwortenkatalog rund um die Corona-Thematik hat die Landesregierung geliefert: von Hygieneregeln über Schul- und Kitaregelungen bis hin zu Gastronomie- und Einzelhandelsbeschränkungen. Dataport hat die Inhalte aufbereitet, so dass Cabo Bürger*innen möglichst einfache und zufriedenstellende Antworten liefert. Der so trainierte Chatbot versteht auch den nordischen Dialekt.

Cabo lernt stetig dazu: Jeder Mensch hat seine eigene Art, Fragen zu formulieren. Anhand vieler Anfragen, die auf die gleiche Antwort zielen, trainiert die digitale Assistenz immer bessere Sprachmodelle, die Ähnlichkeiten und typische Begrifflichkeiten immer genauer einordnen können: Chatbots von Dataport bieten also echte künstliche Intelligenz.

Mit dem Start im April ist die Entwicklung von Cabo jedoch nicht abgeschlossen. In engem Austausch mit der Landesregierung passt Dataport Cabo laufend an die neusten Regelungen zur Bekämpfung von Corona an. Außerdem liefern Chat-Protokolle Hinweise darauf, welches Wissen Cabo noch fehlt oder welche Antworten noch besser formuliert werden sollten. Cabo stellt unter Beweis, dass das Zusammenwirken von Mensch und innovativer digitaler Technik für Bürger*innen Verwaltung von großem Nutzen sein kann.

”

In Rekordzeit haben Dataport und Land gemeinsam den Chatbot Cabo auf den Weg gebracht. Es hat mich sehr beeindruckt, wie schnell auf die Anforderung des Landes reagiert wurde und wie schnell der Chatbot dann auch voll funktionsfähig einsatzbereit zur Verfügung stand. Die Lösung wurde und wird extrem gut angenommen. Sie ist ein voller Erfolg und zeigt beispielhaft, was in Dataport steckt!

Dirk Schrödter

Chef der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein



Weitere Informationen unter www.dataport.de

Dataport

Anstalt des öffentlichen Rechts
Altenholzer Str. 10–14
24161 Altenholz
Telefon (0431) 32 95 - 0

Vertrieb

(040) 428 46 - 2881
vertrieb@dataport.de