

Chatbot hilft bei Fragen rund um Corona

Virtueller Ansprechpartner für schnelle Informationen rund um die Uhr.

7. September 2020

Das Gesundheitsamt Bamberg setzt beim Kampf gegen das Corona-Virus ab sofort auf Unterstützung durch künstliche Intelligenz. Als eine von drei Testregionen in ganz Deutschland nimmt ab sofort ein sog. „Chatbot“ alle Fragen der Bürgerinnen und Bürger zum Thema Corona entgegen.

„Chatbot“ bedeutet im Grunde nichts anderes als „Reden mit einem Roboter“. Er nimmt Anrufe im Telefondienst an und ermittelt anhand von Schlüsselwörtern das Anliegen. Bei Fragen rund um Corona erhalten Anrufer die Möglichkeit, entweder eine Nachricht zu hinterlassen oder eine E-Mail an das Gesundheitsamt zu schreiben. In beiden Fällen setzen sich dann zeitnah qualifizierte Mitarbeiter mit dem Bürger in Verbindung. Dr. Susanne Paulmann, Leiterin des Gesundheitsamtes Bamberg, erklärt: „Wir befinden uns derzeit noch in der Testphase, doch bereits jetzt stellt der Chatbot einen großen Mehrwert für die Bürger dar. Sein Einsatz ermöglicht eine Kontaktaufnahme mit uns, rund um die Uhr, sieben Tage die Woche.“ Der Chatbot ist zudem ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung Digitalisierung.

Die eigens für Reiserückkehrer eingerichtete Corona-Hotline ist übrigens weiterhin unter 0951/85-9700 montags bis donnerstags von 9 bis 15 Uhr und freitags von 9 bis 12 Uhr erreichbar.

Alle wichtigen Informationen rund um das Corona-Virus gibt es außerdem online auf der Seite des Landesamtes Bamberg: <https://www.landkreis-bamberg.de/Corona-Virus>.

■ ■ ■