

# KI-basierte Bots – Quick-Start-Lösungen

## HERAUSFORDERUNGEN

- > Erhöhtes Anrufaufkommen bei angespannter Personalsituation in Service-Teams
- > Bürgerinnen und Bürger sowie Organisationen haben erhöhten Bedarf an strukturierten Informationen:
  - » Klärung eines Überangebotes an sich widersprechenden Informationen aus verschiedensten Quellen
  - » Übersetzung von Informationen in Antworten auf konkrete Fragestellungen

**adesso SE**  
 Adessoplatz 1  
 44269 Dortmund  
 T +49 231 7000-7000  
 F +49 231 7000-1000  
 E info@adesso.de  
 www.adesso.de

## LÖSUNGEN

adesso unterstützt behördliche Organisationen mit der kurzfristigen Bereitstellung eines individuell angepassten Chatbots als entlastenden Informationskanal:

- > textorientierte Chatbots auf Websites
- > Voicebots (Telefon)
- > textorientierte Chatbots in Messenger Diensten
- > Chatbots in mobilen Apps (text- und sprachbasiert)

Anfragen werden in natürlicher Sprache bearbeitet, fallabschließend geklärt oder vorqualifiziert und priorisiert an Bearbeiter weitergeleitet.

### CaaS

#### (Chatbot as a Service)

- > DSGVO-konformer Betrieb in IBM-Cloud in Frankfurt
- > kein Eingriff in die IT-Infrastruktur des Kunden
- > Weiterleitung der strukturierten Anfragen per E-Mail
- > schneller Start und kontinuierliche Verbesserung
- > Ziel: spätere Übernahme durch Kundenmitarbeiter

### TaaS

#### (Telefonbot as a Service)

- > DSGVO-konformer Betrieb über Partner-Cloud / Geo-Rufnummer bzw. Servicenummer möglich
- > kein Eingriff in die IT-Infrastruktur des Kunden
- > Weiterleitung der strukturierten Anfragen per E-Mail
- > schneller Start und kontinuierliche Verbesserung
- > Ziel: spätere Übernahme durch Kundenmitarbeiter
- > durch Kundenmitarbeiter

## NUTZEN

- > KI-basierte Bots – Chatbots als Text- oder Telefonbots als Sprachvariante – helfen Ihnen dabei, Anfragen abzuwickeln und Ihre Service-Teams gleichzeitig effektiv zu entlasten
- > Einfache Anfragen werden per Bot sofort beantwortet
- > Komplexe Anfragen werden vorqualifiziert und priorisiert an die richtigen Bearbeiter weitergeleitet
- > Für den Bearbeitenden wird die Bearbeitungszeit durch Vorqualifizierung deutlich verringert

