

Virtueller KI-Assistent von IBM unterstützt Unternehmen bei der Beantwortung von COVID-19-Fragen

IBM bietet einen virtuellen Assistenten für mindestens 90 Tage kostenlos an und hilft bei der Ersteinrichtung, die in der Regel in wenigen Tagen erfolgen kann / Die Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz (UM) nutzt bereits die Vorteile eines virtuellen Assistenten für Patienten während der Pandemie.

Ehningen, 21. April 2020: Inmitten der COVID-19-Pandemie, die mittlerweile [213 Länder, Gebiete und Territorien](#) erfasst hat, stellt IBM den Service „[Watson Assistant for Citizens](#)“ vor. Ziel ist es, Call- und Service-Center von Organisationen und Unternehmen bei der Beantwortung häufig gestellter Fragen zu unterstützen. Auf Basis von [IBM Watson Assistant](#) und [IBM Watson Discovery](#) entlastet der virtuelle Assistent das Servicepersonal und liefert schneller Antworten während der Krise. Der Service ist jetzt in deutscher Sprache verfügbar.

Die Call- und Service-Center von Organisationen und Unternehmen wie zum Beispiel Behörden, Kassenärztliche Vereinigungen, Arbeitsagenturen, Gesundheitsministerien, Versicherungen oder auch von vielen kleinen, mittleren und großen Unternehmen werden aktuell überflutet mit Anfragen zu COVID-19. Infolgedessen können bis zum Erhalt einer Antwort Stunden vergehen. Angesichts der aktuellen unsicheren Lage sind jedoch Unternehmen aller Branchen darauf angewiesen, relevante Informationen rund um die Uhr an die Bürgerinnen und Bürger weiterzugeben. Um die Anfragen so schnell wie möglich zu bearbeiten, automatisiert der **Watson Assistant for Citizens** in der IBM Public Cloud Antworten auf häufig gestellte Fragen zu der neuen Lungenkrankheit.

„Wir unterstützen den öffentlichen und auch den privaten Sektor dabei, mithilfe von künstlicher Intelligenz vertrauenswürdige Informationen über COVID-19 an die Bürgerinnen und Bürger zu liefern, die diese benötigen. Der Watson Assistant for Citizens entlastet das Servicepersonal und hilft, schneller zu reagieren – zu jeder Zeit, Tag und Nacht“, sagt Dr. Wolfgang Hildesheim, Leiter IBM Watson & Artificial Intelligence in der DACH-Region. „Darüber hinaus können kundenspezifische Inhalte leicht hinzugefügt werden.“

Watson Assistant for Citizens ist einfach zu bedienen und liefert schnell Antworten auf wichtige Fragen wie die typischen Symptome, COVID-19-Tests, Quarantäne oder die Anzahl der infizierten Personen in einer Region. IBM stellt den virtuellen Assistenten für mindestens 90 Tage kostenlos zur Verfügung und hilft bei der Ersteinrichtung, die in der Regel in wenigen Tagen erfolgen kann.

Seine Fähigkeiten können bei Bedarf gegen eine Gebühr um unternehmensspezifische Informationen zu Pandemieplänen oder Home-Office-Richtlinien für Mitarbeiter sowie die Verfügbarkeit bestimmter Produkte für Kunden erweitert werden. Anhand der von den Kunden zur Verfügung gestellten Informationen automatisiert Watson Assistant for Citizens Antworten auf häufig gestellte Fragen zu COVID-19, die per Telefonanruf oder Text eingehen. Watson Assistant for Citizens ist global verfügbar und kann auf 13 Sprachen zugeschnitten werden, so wie nun für die deutsche Sprache geschehen.

„GutenBot“ der Universitätsmedizin Mainz ist ein Beispiel für ein ähnliches deutschsprachiges Projekt

Die Universitätsmedizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz (UM) nutzt bereits die Vorteile der Einführung eines virtuellen Assistenten für Patienten in der Krise. Von nun an beantwortet der sogenannte „GutenBot“ häufige Fragen zu COVID-19. In einem Chat können Patienten herausfinden, ob sie Symptome haben und einen Arzt aufsuchen sollten. Basierend auf dem IBM Voice Agent mit Watson in der IBM Public Cloud in Frankfurt entstand der virtuelle Assistent im Rahmen des #WirVsVirus

Hackathons der Bundesregierung. In weniger als einer Woche ging der GutenBot auf der Homepage des Krankenhauses live:
<https://www.unimedizin-mainz.de/index.html>.

PD Dr. Christian Elsner, Kaufmännischer Vorstand der UM, freut sich, wie agil IBM auf seinen Call for Code reagiert hat: „Der GutenBot erleichtert die Arbeit des Krankenhauspersonals, indem er automatisiert Auskunft zu häufig gestellten Fragen gibt und es ihnen ermöglicht, Zeit für die Patienten aufzuwenden, die ihre Hilfe am meisten benötigen.“

Über IBM:

Mehr Informationen zu IBM finden Sie unter www.ibm.com/de

Weitere Informationen für Journalisten:

Annette Fassnacht

Unternehmenskommunikation IBM Deutschland

Tel: +49 160 90105052

E-Mail: annettefassnacht@de.ibm.com

Dagmar Domke

Unternehmenskommunikation IBM Deutschland

Tel: +49 170 480 8228

E-Mail: dagmar.domke@de.ibm.com

<https://de.newsroom.ibm.com/2020-04-21-Virtueller-KI-Assistent-von-IBM-unterstuetzt-Unternehmen-bei-der-Beantwortung-von-COVID-19-Fragen>