

Baden-Württemberg

## Chatbot COREY ist ein Erfolgsmodell

**[11.01.2021] Für Fragen rund um die Corona-Pandemie hat das Land Baden-Württemberg im April 2020 das digitale Informationsangebot COREY gestartet. Der Chatbot hat seitdem rund 1,7 Millionen Fragen von mehr als einer Million Nutzern beantwortet.**

Eine positive Zwischenbilanz ihres Serviceangebots COREY hat die baden-württembergische Landesregierung gezogen: Der Corona-Chatbot habe seit April 2020 rund 1,7 Millionen Fragen von mehr als einer Million Nutzern beantwortet. „COREY ist ein absolutes Erfolgsmodell“, sagt der stellvertretende Ministerpräsident sowie Innen- und Digitalisierungsminister Thomas Strobl. „Zu Beginn der Pandemie haben wir uns kurzfristig entschieden, mit COREY ein neues digitales Informationsangebot für die Bürgerinnen und Bürger zu schaffen, rund um das Virus und die Corona-Verordnungen. Es war ein Test – und der Test ist erfolgreich.“ Insbesondere seit dem Herbst verzeichnet der Chatbot laut dem baden-württembergischen Innenministerium einen starken Nutzerzuwachs. Allein im Dezember hätten sich rund 270.000 Personen mit ihren Fragen an COREY gewandt.

Wie das Ministerium weiter mitteilt, kann COREY auf vielen Seiten des Landes direkt über ein Sprechblasensymbol mit dem Text „Fragen zu Corona?“ aufgerufen werden. Zu finden sei der Chatbot zudem auf dem Internet-Auftritt des Innenministeriums. Zur Beantwortung der Fragen greife COREY auf eine Wissensdatenbank mit rund 200 verschiedenen Antworten zurück, welche auch auf die entsprechenden FAQs, Pressemitteilungen und Corona-Verordnungen verlinken. Damit biete der Chatbot eine Einstiegshilfe zu den unterschiedlichsten Themen rund um Corona, ohne dass die Bürger sich selbst durch die verschiedenen Internet-Seiten klicken müssten.

COREY setzt Methoden der künstlichen Intelligenz ein, um beispielsweise zu verstehen, welche Frage gestellt wird, und lernt immer weiter dazu. Ohne menschliche Intelligenz kommt der Chatbot aber nicht aus. COREY gibt nur Antworten, die durch das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration erstellt und bei Bedarf mit den zuständigen Fachressorts abgestimmt wurden. Die Antworten des Chatbots werden laut Ministerium regelmäßig aktualisiert und optimiert.

Beim Chatbot COREY handelt es sich um eine Variante des umfassenderen digitalen Auskunftssystems ORTENA, das auf Basis des Landesförderprogramms „Future Communities“ gemeinsam vom kommunalen IT-Dienstleister Komm.ONE und dem Ortenaukreis entwickelt wurde.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Baden-Württemberg, Chatbot, COREY, Corona, künstliche Intelligenz