



Chatbot auf bussgeldprofi.de

VIRTUELLER ASSISTENT HILFT VERKEHRSSÜNDERN

Der neue Chatbot „Sofort-Helfer“ der Kanzlei Voigt steht Verkehrssündern rund um die Uhr zur Verfügung und beantwortet automatisiert wiederkehrende Fragen bei Verkehrsdelikten.



Stellen Sie sich vor: Es ist Sommerzeit und Sie sind mit Ihrer Familie auf dem Weg in den Urlaub. Alle haben gute Laune. Plötzlich ein helles Licht und Sie wurden geblitzt. Kein guter Start in den Urlaub. Sie wissen jetzt schon, dass bei der Rückkehr ein Brief mit einem Verwarn- oder gar Bußgeld auf Sie wartet. Damit Sie heute schon wissen, was auf Sie zukommt, nutzen Sie doch einfach den Chatbot „Sofort-Helfer“ auf der Webseite www.bussgeldprofi.de von der Kanzlei Voigt.

Was für den Verkehrssünder wertvolle Informationen liefert, ist für die Kanzlei Voigt eine moderne Möglichkeit, die vielen Standard-Fragen bei Verkehrsdelikten schnell, einfach, komfortabel für den Nutzer und automatisiert zu beantworten. So bleibt den Verkehrsrecht-Profis mehr Zeit, sich um die schwierigen Fälle zu kümmern.

„Wir haben Materna beauftragt, einen Chatbot für unsere Kanzlei zu entwickeln, über den sich Interessenten zum Thema Bußgeldkatalog in den Bereichen Geschwindigkeit, Abstand und Ampel informieren können“, erläutert Henning Hamann, Fachanwalt für Verkehrsrecht und Geschäftsführer der deutschlandweit an 28 Standorten vertretenen Kanzlei Voigt Rechtsanwalts GmbH mit Sitz in Dortmund. Henning Hamann setzt in der Kanzlei auf moderne Technologie und hat schnell erkannt, welches Potenzial in einem Chatbot steckt.

Materna wurde mit der Implementierung des Chatbot auf Basis von IBM Watson AI beauftragt. Diese umfasst den Onboarding-Workshop, die Erarbeitung der Dialoge sowie laufende Redaktionsarbeiten, die Nutzungsanalyse sowie den Betrieb der Lösung im IBM-Rechenzentrum, wo Watson als Cloud-Service läuft. Zusätzlich hat Materna auch die Web-Anwendung entwickelt, die den Chatbot steuert.

Der Chatbot soll die Arbeitslast der Kanzlei-Mitarbeiter reduzieren und die große Anzahl an wiederkehrenden, gleichartigen Standardanfragen rund um das Thema Bußgeldkatalog beantworten können. Damit soll sich die Zahl der Telefonanfragen reduzieren. Ziel ist es zudem, Anfrager aus dem Bereich des Verwarn- und Bußgeldes als potenzielle Mandanten zu erkennen. Entscheidet sich im Laufe des Dialogs, dass es sich um einen potenziellen Mandanten handelt, weil sich für eine Verteidigung vielversprechende Ansätze ergeben, dann wird der Anfrager um die Eingabe seiner Kontaktdaten für eine persönliche Kontaktaufnahme gebeten.

Man lernt nie aus – das gilt auch für Chatbots

Seit April 2018 ist der Chatbot live. Um ihn vor dem eigentlichen Live-Gang noch einmal auf Herz und Nieren zu prüfen, hat Materna einen Friendly User Test durchgeführt. „Das empfehlen wir jedem Kunden“, erläutert Materna-Projektleiter Josef Humbert. Hierbei testet eine ausgewählte Zielgruppe den Chatbot. Alle jetzt noch entdeckten Verbesserungen werden eingearbeitet, bevor der Chatbot dann die ersten Fragen von echten Verkehrssündern entgegennimmt und beantwortet.

Der Chatbot hilft bei allen Themen, die mit Geschwindigkeits-, Abstands- und Rotlichtverstößen zu tun haben. Beispielsweise ermittelt der Bußgeldprofi innerhalb der Chatbot-Formulare, welche Strafen dem Verkehrssünder in welchen Situationen drohen könnten. Hierzu wird der Anfrager mithilfe der Dialoge von Frage zu Frage geführt, die zu seiner Situation passen.

Ähnlich wie ein Mensch, der sein Leben lang dazu lernt, lernt auch ein Chatbot im Laufe seiner Nutzungszeit dazu. Hierzu sind gemeinsam mit Materna umfangreiche Dialogstrukturen erarbeitet worden. Zunächst wird abstrakt geplant, wie ein Idealgespräch verlaufen soll. Es wird quasi am Reißbrett erstellt – hierbei helfen Flow Charts – und anschließend in IBM Watson Assistant implementiert. Für die Themen Geschwindigkeits-, Abstands- und Rotlichtverstöße existieren drei Bußgeldrechner, die in die Webseite www.bussgeldprofi.de integriert sind und deren Wissen bereits in die Dialogstrukturen eingebunden ist.

Darüber hinaus werden auch regelmäßig Änderungen an den Dialogen vorgenommen, die Themenfelder erweitert und das User-Verhalten analysiert, um zu wissen, an welchen Stellen die Antworten des Chatbots noch weiter optimiert werden müssen. „Auch bei den Änderungen ist es wichtig, dass diese zuerst in den Flow Charts visualisiert werden, um den Überblick über den Chatbot zu behalten, und erst anschließend in IBM Watson Assistant implementiert werden“, erläutert Projektleiter Josef Humbert.

Derzeit werden weitere Wissensquellen der Kanzlei angebunden, damit der Chatbot künftig noch präziser antworten kann. Dies erfolgt über den IBM Watson Service namens Discovery, eine Art Suchmaschine. Dann werden z. B. auch das Online-Magazin sowie das Glossar der Kanzlei Voigt durchsuchbar sein und stehen dem Chatbot für die Antwortrecherche zur Verfügung – und das alles in einem Bruchteil von Sekunden sowie für viele Anfrager zeitgleich.

Die wirklich komplexen Fälle beantworten aber auch künftig die Rechtsanwälte der Kanzlei. Die persönliche und individuelle Rechtsberatung ist auch durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz wie IBM Watson nicht so schnell zu ersetzen – das bleibt dem Science Fiction Genre in Hollywood vorbehalten. ●

Christine Siepe

Zum Sofort-Helfer

www.bussgeldprofi.de





Über die Kanzlei Voigt Rechtsanwälte

Seit über 40 Jahren berät die Kanzlei Voigt in Sachen Verkehrsrecht und ist damit Experte in allen Rechtsgebieten rund um das Auto. Zur Zielgruppe gehören Privat- und Geschäftsmandanten, die die Kanzlei Voigt als Verkehrsrechtsexperte bei allen Rechtsfragen rund um Auto und Straßenverkehr berät und vertritt. Über 250 Mitarbeiter sind an 28 Standorten deutschlandweit tätig. Insgesamt arbeiten 75 Rechtsanwälte täglich zielgerichtet an allen Fällen aus dem Verkehrsrecht. Der Tätigkeitsschwerpunkt ist das Auto- und Verkehrsrecht mit all seinen Facetten. Die Kanzlei Voigt Rechtsanwälte gehört der international agierenden ETL-Gruppe an, die in Deutschland mit über 840 Kanzleien und weltweit in über 50 Ländern vertreten ist.