

Fundbüro

Chatbot hilft, Verlorenes zu finden

[30.06.2017] Über einen digitalen Assistenten verfügt ab sofort die Lösung Zentrales Fundbüro. Der Chatbot namens Fin Finder erfasst in der Beta-Version zunächst Verlustmeldungen und durchsucht die Datenbank nach möglichen Treffern.

Die Nutzer des Portals Zentralesfundbüro.de können ab sofort mit einem Lost and Found Chatbot kommunizieren, der gerade in der Beta-Version erschienen ist. Kontakt zu dem digitalen Assistenten namens Fin Finder kann nach Angaben des Anbieters Zentrales Fundbüro per Textchat oder Audioeingabe aufgenommen werden. Der von API.AI angetriebene Chatbot werde in der Rolle des Kundenberaters zunächst Verlustmeldungen und später auch Fundsachen erfassen – gleichzeitig bearbeite er die Nutzeranfragen und durchsuche die fünf Millionen Einträge starke Datenbank des Fundportals nach möglichen Treffern. Das spare viel Zeit und steigere die Kundenzufriedenheit. Von Nutzern übermittelte Gesuche und Funde werden von Fin Finder automatisch in die Datenbank des Zentralen Fundbüros eingetragen und veröffentlicht. Außerdem hilft der digitale Assistent dem Eigentümer einer Fundsache dabei, diese eindeutig zu identifizieren. „Der gesamte Lost-and-Found-Prozess läuft immer nach dem gleichen Prinzip ab: Verlustmeldung, Trefferabgleich mit Fundanzeigen und Verifizierung der Eigentümer. Deshalb eignen sich Chatbots sehr gut für solche klar definierten Aufgaben“, sagt Markus Schaarschmidt, Entwickler und Gründer von Zentrales Fundbüro.

Wie der Anbieter weiter mitteilt, soll Unternehmen und Behörden bald eine erweiterte Version des Chatbots zur Verfügung stehen, um komplexe Lost-and-Found-Prozesse zu automatisieren. Um die Erreichbarkeit von Fin Finder zu verbessern, werde derzeit eine erweiterte Version für den Facebook Messenger sowie für Skype entwickelt. Darüber hinaus soll der Chatbot im Rahmen der Software Fundbüro Manager, die für Behörden und Unternehmen entwickelt wurde, künftig noch weitaus komplexere Aufgaben als die Kommunikation mit Kunden übernehmen und zum Beispiel für die Lagerung, Logistik und Bezahlung zuständig sein. Doch alleine schon für die Kommunikation mit den Bürgern lohne sich der Einsatz, meint Markus Schaarschmidt: „In der Regel gehen etwa 15-mal mehr Anfragen ein, als tatsächliche Fundsachen verwaltet werden. Den Mehraufwand übernimmt Fin Finder mit Leichtigkeit.“

(bs)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Online-Fundbüro, Zentrales Fundbüro, Chatbot