

Case Study

Initial digital contact via chatbot and voicebot

How pro familia provides round-the-clock support to those seeking advice



pro familia is one of Germany's leading non-governmental counselling centres for sexuality, family planning and pregnancy. With more than 200 locations throughout Germany, the non-profit organisation supports people in a wide variety of life situations, often in emotionally stressful and time-critical circumstances. Fast, low-threshold and reliable counselling services are crucial in this context. Those seeking advice are given immediate initial contact, regardless of the time of day or call volume.

The starting point: need for advice on sensitive issues

The aim was to offer straightforward guidance and service to people seeking advice in acute or time-critical situations. At the same time, the aim was to reduce the workload on employees by pre-qualifying calls according to topic and forwarding them to the appropriate person. On a technological level, the aim was to develop an efficient, service-oriented approach based on artificial intelligence.

The objectives of the initial digital contact in the form of an automated dialogue system:

- Immediate and reliable initial communication around the clock
- Relieving the telephone switchboard through automated request management
- Providing tailored information on sensitive topics
- Increase internal acceptance for the use of AI

Voicebot for the Federal Agency: Reliable guidance on the telephone

The automated dialogue system could not be designed for general-purpose queries, as is the case with ChatGPT, for example. pro familia therefore made a conscious decision to use a rule-based chat and voicebot solution developed by Retresco – with clearly defined dialogues, reliable answers and controllable limits of use.

Initial digital contact: putting consulting matters on the right track with AI



A dashed blue circle graphic in the top left corner.

Anyone who calls the pro familia Federal Centre on +49 69-26957790 and requests a counselling appointment is now greeted directly by an intelligent voicebot. This records the request and refers those seeking advice to the nearest local counselling centre. Upon request, the voicebot also provides general information – for example, on possible termination of pregnancy, where time is of the essence.

pro familia Trier: Chatbot & voicebot as a digital point of contact

The advice centre in Trier goes one step further: in addition to general information, the bot also offers direct forwarding to online booking of an appointment for advice.

Special bot features:

- Advice via text and voice
- Protection against misuse through excessive use
- 24/7-Verfügbarkeit via Website und Telefon
- Einheitliche Lösung für unterschiedliche Kontaktwege

So wird der Zugang zu Beratung deutlich erleichtert – insbesondere für Menschen, die Hemmungen haben, direkt zum Telefon zu greifen, oder deren Anliegen außerhalb der Bürozeiten akut wird.

Warum regelbasiert? Sicherheit und Kontrolle für sensible Beratung

pro familia hat sich bewusst für eine regelbasierte Lösung entschieden. In hochsensiblen Bereichen wie Schwangerschaft, Sexualität oder Familienplanung ist es entscheidend, Fehl- oder verzerrte Informationen zu vermeiden.

Die Vorteile des regelbasierten Ansatzes:

- Keine „Halluzinationen“ oder unvorhersehbare Antworten
- Vollständige Kontrolle über Daten und Dialogführung
- Skalierbar, datenschutzkonform und Open-Source-basiert
- Individuelle Entwicklung in enger Abstimmung mit Retresco

So wird sichergestellt, dass Ratsuchende stets verlässliche Informationen und eine sichere Weiterleitung erhalten – und dass pro familia die digitale Kommunikation eigenständig steuern kann.



Das Ergebnis: Digitalisierung mit Verantwortung und interner Akzeptanz

Die Zusammenarbeit von pro familia und Retresco zeigt, wie sich moderne Chat- und Sprachbots auch in hochsensiblen und zeitkritischen Beratungsfeldern verantwortungsvoll einsetzen lassen. Sie ermöglichen einen niedrigschwelligen Erstkontakt, erweitern die Erreichbarkeit und steigern die Servicequalität – ohne Kompromisse bei Datenschutz, Verlässlichkeit und Nutzerfreundlichkeit.

Das pro familia Dialogsystem basiert technologisch auf natürlicher Sprachverarbeitung (Natural Language Processing, NLP). Dadurch entstehen natürlichsprachige Dialoge, wobei die Lösung mithilfe maschinellen Lernens entwickelt wurde. Gerade bei dringenden und emotional belastenden Anliegen ist dies ein entscheidender Mehrwert: Ratsuchende erhalten Orientierung, Entlastung sowie die Sicherheit, schnell an die richtige Stelle vermittelt zu werden.

Intern haben sich Chat- und Voicebot etabliert: Die Mitarbeitenden stehen dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz deutlich offener gegenüber. Anfangs vorhandene Berührungsängste und Vorbehalte wurden im Projektverlauf gezielt adressiert und erfolgreich abgebaut.

Das Vorhaben wurde konsequent als Change-Projekt verstanden und kommuniziert. Zugleich setzte es messbare Impulse für die Organisationsentwicklung und wurde nach den Prinzipien agiler Arbeitsweisen vermittelt und verankert. Mit zunehmender Projektreife wuchsen Aufgeschlossenheit und Neugier gegenüber dem automatisierten Dialogsystem.

Entdecke unsere KI-Tools für Medien, E-Commerce & Co.!