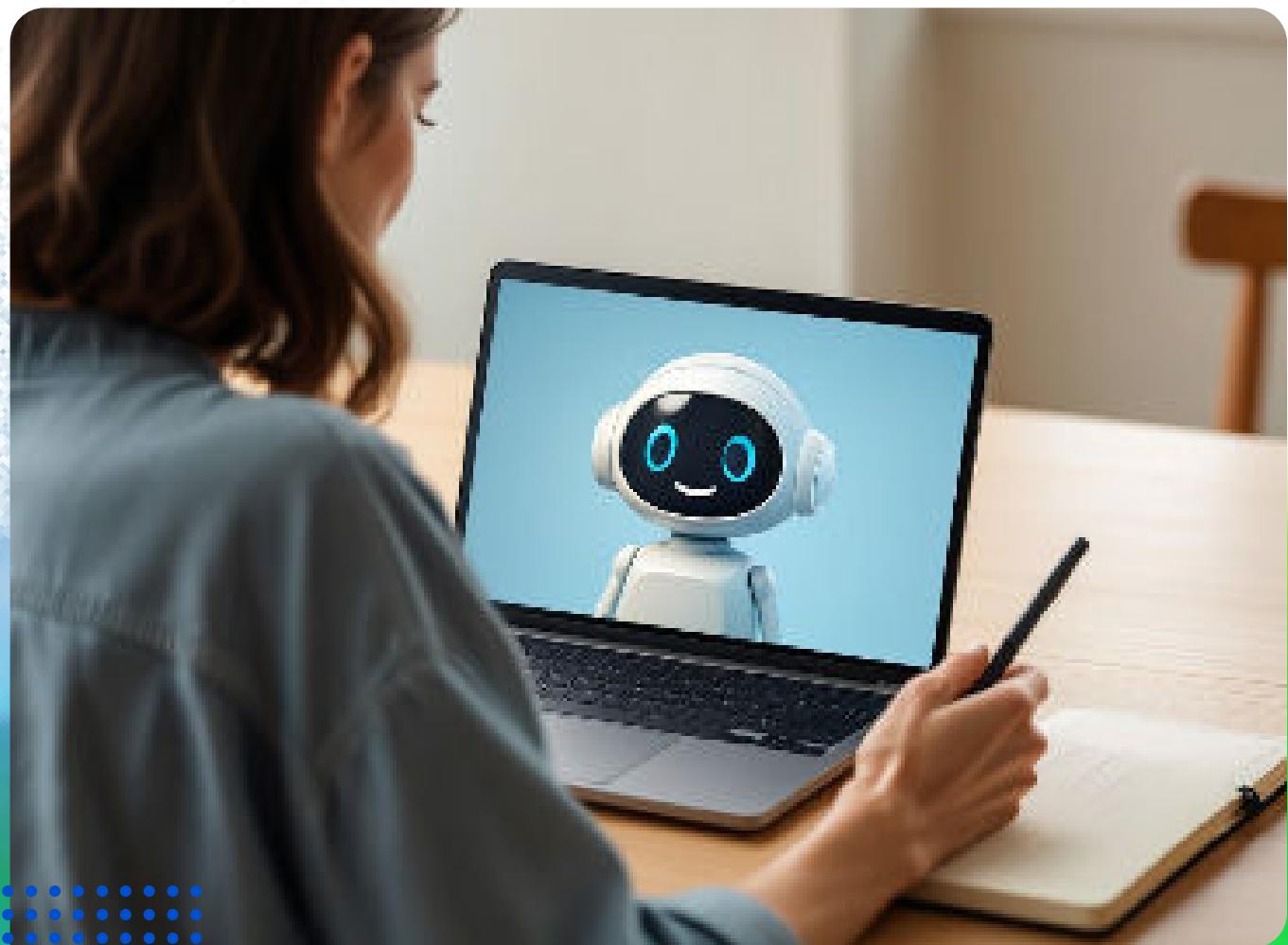


Case Study

Digitalen Erstkontakt per Chat- und Voicebot

Wie Ratsuchende von pro familia rund um die Uhr unterstützt werden



pro familia zählt bundesweit zu den wichtigsten Trägern nichtstaatlicher Beratungsstellen für Sexualität, Familienplanung und Schwangerschaft. Mit mehr als 200 Standorten in ganz Deutschland begleitet die gemeinnützige Organisation Menschen in den unterschiedlichsten Lebenslagen, häufig in emotional belastenden und zeitkritischen Situationen. Ein schnelles, niedrigschwelliges und verlässliches Beratungsangebot ist dabei entscheidend. Ratsuchenden wird unabhängig von Tageszeit und Anrufaufkommen ein unmittelbarer Erstkontakt ermöglicht.

Die Ausgangslage: Beratungsbedarf zu sensiblen Themen

Es ging darum, Ratsuchenden in akuten oder zeitkritischen Situationen unkompliziert Orientierung und Service zu bieten. Zugleich sollten Mitarbeitende entlastet werden, indem Anrufe thematisch vorqualifiziert und gezielt weitergeleitet werden. Auf technologischer Ebene wurde ein effizienter, serviceorientierter Ansatz auf Basis von Künstlicher Intelligenz anvisiert.

Die Ziele des digitalen Erstkontaktes in Form eines automatisierten Dialogsystems:

- Sofortige und verlässliche Erstkommunikation und das rund um die Uhr
- Entlastung der Telefonzentrale durch eine automatisierte Anliegensteuerung
- Bedarfsgerechte Informationsvermittlung zu sensiblen Themen
- Interne Akzeptanz für den Einsatz von KI erhöhen

Voicebot für die Bundeszentrale: Verlässliche Orientierung am Telefon

Das automatisierte Dialogsystem konnte nicht für „General-Purpose“-Anfragen wie etwa bei ChatGPT ausgelegt werden. pro familia entschied sich daher bewusst für eine von Retresco entwickelte, regelbasierte Chat- und Voicebot-Lösung – mit klar definierten Dialogen, verlässlichen Antworten und steuerbaren Einsatzgrenzen.



Digitaler Erstkontakt: Beratungsanliegen mit KI auf den richtigen Weg bringen



Wer den pro familia Bundeszentrale unter der 069-26957790 anruft und einen Beratungstermin wünscht, wird nun direkt von einem intelligenten Voicebot begrüßt. Dieser erfasst das Anliegen, und verweist Ratsuchende gezielt an die nächstgelegene lokale Beratungsstelle. Auf Wunsch stellt der Voicebot zusätzlich allgemeine Informationen bereit – etwa zu einem möglichen Schwangerschaftsabbruch, bei dem der zeitliche Aspekt besonders kritisch ist.

pro familia Trier: Chatbot & Voicebot als digitale Anlaufstelle

Die Beratungsstelle in Trier geht noch einen Schritt weiter: Neben allgemeinen Informationen bietet der Bot auch die direkte Weiterleitung zur Online-Buchung eines Beratungstermins.

Besondere Bot-Funktionalitäten:

- Beratung per Text und Sprache
- Sicherung gegen Missbrauch durch übermäßige Nutzung
- 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 niedrigschwlligen 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.!