



Staatsministerium Baden-Württemberg

📅 04.01.2021

CORONA-PANDEMIE

1,7 Millionen Fragen an Chatbot COREY

COREY heißt der Corona-Chatbot der Landesregierung. Die Bilanz des digitalen Informationsangebots kann sich sehen lassen: Seit April 2020 haben mehr als eine Million Nutzerinnen und Nutzer dem Chatbot rund 1,7 Millionen Fragen gestellt.

„COREY, der Corona-Chatbot der Landesregierung, ist ein absolutes Erfolgsmodell. 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. Seit April haben mehr als eine Million Nutzerinnen und Nutzer COREY rund 1,7 Millionen Fragen gestellt“, zog der stellvertretende Ministerpräsident sowie Innen- und Digitalisierungsminister Thomas Strobl zum Jahreswechsel eine positive Bilanz des Corona-Chatbots COREY. Insbesondere seit dem Herbst verzeichnet der Chatbot einen starken Nutzerzuwachs. Allein im letzten Monat befragten rund 270.000 Personen COREY. Die bislang höchste Nutzerzahl wurde am 14. Dezember 2020 mit über 22.000 Anfragen erreicht.“

24/7 Antworten auf häufigste Fragen

„COREY“ heißt der Corona-Chatbot der Landesregierung. Er ist seit Anfang April 2020 verfügbar und beantwortet Fragen rund um das Corona-Virus und die Corona-Verordnungen. COREY kann auf vielen Seiten des Landes direkt über ein Sprechblasensymbol mit dem Text „Fragen zu Corona?“ aufgerufen werden. Außerdem ist der Chatbot auf dem Internetauftritt des Innenministeriums zu finden.

Der Chatbot ist ein zusätzliches und komfortables Informationsangebot für die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg. Egal von welcher Internetseite aus COREY genutzt wird, sei es das Landesportal [Baden-Württemberg.de](https://www.baden-wuerttemberg.de), die Homepage eines Fachministeriums oder einer Kommune, wird zur Beantwortung der Fragen auf die gesamte Wissensdatenbank mit rund 200 verschiedenen Antworten zurückgegriffen. Auf die häufigsten Fragen kennt der Chatbot damit direkt eine Antwort. Wer noch mehr erfahren oder selbst in der Verordnung nachlesen möchte, findet in den Antworten auch Verlinkungen zu den entsprechenden FAQs, Pressemitteilungen und Corona-Verordnungen. Damit bietet der Chatbot eine Einstiegshilfe zu den unterschiedlichsten Themen rund um Corona, ohne dass die Bürgerinnen und Bürger sich selbst durch die Internetseiten klicken müssen. Dabei steht der Chatbot rund um die Uhr zur Verfügung.

„Wenn Sie beispielsweise über Nacht Erkältungssymptome entwickeln, kann COREY Ihnen sagen, was zu tun ist und an wen Sie sich wenden können. Oder Sie wollen am nächsten Tag eine kleine Runde Wandern gehen, wissen aber nicht genau, mit wie vielen Personen Sie unterwegs sein dürfen. Fragen Sie einfach COREY: ‚Mit wie vielen Personen darf ich wandern gehen?‘. Sie bekommen – ohne suchen zu müssen – die passende Antwort. Damit ist COREY zum einen ein nützliches Angebot für die Bürgerinnen und Bürger, zum anderen eine wertvolle digitale Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über die Hotline des Landes, per E-Mail oder in den Sozialen Medien Fragen zu Corona beantworten“, erläuterte Digitalisierungsminister Thomas Strobl.

Künstliche und menschliche Intelligenz kombiniert

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. Am Ende jeder Antwort wird auch die jeweilige Quelle des Textes zur Orientierung für die Nutzerinnen und Nutzer angegeben. „Bei COREY ist es wie bei vielen Digitalisierungsprojekten: Digital hilft, nimmt aber nicht alle Arbeit ab. Der Chatbot hilft der Verwaltung, ohne das große Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unseres kommunalen IT-Dienstleisters Komm.ONE wäre COREY jedoch nicht so erfolgreich. Bei unserem Corona-Chatbot gibt also nicht irgendeine KI irgendeine Antwort, sondern wir kombinieren die Stärken der künstlichen und menschlichen Intelligenz. Damit stellen wir sicher, dass die Nutzerinnen und Nutzer nur geprüfte Antworten erhalten“, betonte der stellvertretende Ministerpräsident Thomas Strobl.

Die Antworten des Chatbots werden regelmäßig aktualisiert, optimiert und auch neue Antworten erstellt – je nachdem, was die Bürgerinnen und Bürger beschäftigt und welche Rückmeldung sie zu den Antworten geben. Jede Antwort kann mit „Daumen hoch/runter“ bewertet werden. Zudem besteht die

Möglichkeit, über ein Feedbackformular kurz zu kommentieren, inwiefern die Antwort nicht weitergeholfen hat. Im Sommer waren beispielsweise Fragen zu Hochzeiten und zum Grillen sehr beliebt. Also wurden eigene Antworten dazu erstellt. Derzeit steht das Thema Impfen hoch im Kurs. Immer ganz vorne mit dabei sind Fragen rund um die Kontaktbeschränkungen, weshalb COREY allein dazu rund 20 verschiedene Antworten kennt. Diese bei einer Verordnungsänderung anzupassen, benötigt entsprechend etwas Zeit. In der Regel lernt COREY die neuen Antworten noch am Tag der Veröffentlichung. „Wir setzen bei COREY auf Quantität und Qualität. Denn natürlich möchten die Bürgerinnen und Bürger bei einer Änderung der Corona-Verordnung schnell wissen, was es Neues gibt. Im Zweifelsfall ist aber entscheidend, dass die Antworten des Chatbots richtig sind“, so Digitalisierungsminister Thomas Strobl.

Der Corona-Chatbot COREY

COREY, der Corona-Chatbot der Landesregierung, ist seit Anfang April 2020 verfügbar. Er kann auf vielen Seiten des Landes direkt über ein Sprechblasensymbol mit dem Text „Fragen zu Corona?“ aufgerufen werden. Außerdem ist der Chatbot auf dem Internetauftritt des Innenministeriums zu finden. Elf Landkreise setzen den Chatbot COREY ebenfalls ein und pflegen zusätzlich zu den zentralen Antworten der Landesregierung regionalspezifische Antworten ein. Es handelt sich um die Landkreise Calw, Emmendingen, Esslingen, Heilbronn, Heidenheim, Karlsruhe, Lörrach, Main-Tauber-Kreis, Mannheim, Ravensburg sowie Reutlingen. Dem Ortenaukreis ist der schnelle Einsatz des Corona-Chatbots des Landes zu Beginn der Pandemie mit zu verdanken. 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.

[Weitere Informationen zum Coronavirus in Baden-Württemberg](#)

Mit unserem Messenger-Service bekommen Sie immer alle Änderungen und wichtige Informationen aktuell als Pushnachricht auf ihr Mobiltelefon.