**msg hilft in der Corona-Krise mit Künstlicher Intelligenz: InfoBot beantwortet Bürgerfragen**

*Der msg.COVID-19-Bot beantwortet alle Fragen rund um das neuartige Corona-Virus und kann kostenlos mit wenigen Klicks auf Webseiten integriert werden.*

**München, 21. April 2020.** Das IT- und Beratungsunternehmen msg stellt in der akuten Situation kostenlos einen InfoBot zur Verfügung, um Call- und Service-Center, insbesondere in der öffentlichen Verwaltung sowie im Gesundheitssektor, zu entlasten. Ziel ist es, häufige Fragen von Bürgerinnen und Bürgern rund um das Corona-Virus schnell und unkompliziert via Chatbot zu beantworten. Damit lassen sich nicht nur lange Wartezeiten am Telefon vermeiden. Ebenso können Call-Center-Angestellte ihre Zeit gerichteter einsetzen und sich vermehrt auf spezifische Anfragen konzentrieren, die einer persönlichen Bearbeitung bedürfen.

Seit Wochen hat COVID-19 Deutschland fest im Griff. Die Situation verunsichert die Menschen im Land und wirft viele Fragen auf. Folglich stehen die Telefonanlagen diverser öffentlicher Einrichtungen nicht mehr still, Angestellte in Call- und Service-Centern arbeiten am Limit und die Bürgerinnen und Bürger müssen oftmals lange Wartezeiten oder unzureichende Informationen in Kauf nehmen. Die Fragen, die gestellt werden, sind zwar sehr vielfältig und doch ähneln sich die Inhalte stark. Hinzu kommt, dass durch die noch unbekannten Eigenschaften des neuartigen Virus stetig neue Erkenntnisse über diverse Kanäle veröffentlicht werden.

„Die derzeitige Informationsflut ist für viele Service-Center in dieser Geschwindigkeit kaum noch zu bewältigen“, sagt Recardo Jackson, Leiter KI und Machine Learning bei msg. „Wir haben erkannt, dass wir als msg hier mit unseren Technologien unterstützen können, um diese Lücken zu schließen und Service-Center-Mitarbeiter an gewissen Stellen zu entlasten.“

**Der msg.COVID-19-Bot sorgt für zuverlässige Informationen**

Der InfoBot von msg stellt sicher, dass Nutzer stets aktuelle Informationen von ausschließlich offiziellen Quellen als Antworten auf ihre Fragen erhalten. Dafür greift die Künstliche Intelligenz hinter dem msg-Bot auf öffentliche Datenquellen zu, z.B. die Website der Johns Hopkins University, Bundes- und Landesministerien sowie die Infoseiten des ärztlichen Bereitschaftsdienstes (116117-Hotline).

Um den Bot auf die eigene Website zu integrieren, bedarf es keiner aufwendigen Implementierung. Der msg.COVID-19-Bot kann in kürzester Zeit mit wenigen Klicks auf jeder Webseite in Betrieb genommen werden. „Uns war wichtig, Verwaltungen, Gesundheitsämtern und allen weiteren Einrichtungen, die zurzeit täglich tausende von Anfragen zum COVID-19 beantworten müssen, die Installation des Bots so einfach wie möglich zu machen“, so Holger Hornik, Experte für Bots bei msg. „Der Chatbot ist vorbereitet zur Einbindung auf der Webseite. Im Grunde wird lediglich eine URL benötigt. Natürlich beraten wir sehr gerne und stehen für Fragen zur Verfügung.“

Mit der kostenfreien Bereitstellung des msg.COVID-19-Bots möchte msg einen Beitrag zur Bewältigung der Corona-Krise leisten. „Niemand weiß aktuell, wie lange die Ausnahmesituation noch anhalten wird. Klar ist aber, dass das Virus uns noch einige Monate beschäftigen wird. Daher ist es für uns umso wichtiger, in dieser ungewissen Zeit dort technologisch zu unterstützen, wo es möglich ist“, so Hornik.

Über den **msg.COVID-19-Bot**

* Einfacher Zugang zu aktuellen Informationen
* 24/7-Verfügbarkeit
* Entlastung der Call-/Service-Center
* Automatische Aktualisierung der Informationen
* Hohe Skalierbarkeit (Multi-Channel-Support)
* Modular und individuell erweiterbar

Weitere Informationen zum msg.COVID-19-Bot unter <https://www.msg.group/COVID-19-Bot>.

**msg**msg ist eine unabhängige, international agierende Unternehmensgruppe mit weltweit über 8.000 Mitarbeitenden. Sie bietet ein ganzheitliches Leistungsspektrum aus einfallsreicher strategischer Beratung und intelligenten, nachhaltig wertschöpfenden IT-Lösungen für die Branchen Automotive, Banking, Food, Insurance, Life Science & Healthcare, Manufacturing, Public Sector, Telecommunications, Travel & Logistics sowie Utilities und hat sich in 40 Jahren einen ausgezeichneten Ruf als Branchenspezialist erworben. Die Bandbreite unterschiedlicher Branchen- und Themenschwerpunkte decken im Unternehmensverbund eigenständige Gesellschaften ab: Dabei bildet die msg systems ag den Kern der Unternehmensgruppe und arbeitet mit den Gesellschaften fachlich und organisatorisch eng zusammen. So werden die Kompetenzen, Erfahrungen und das Know-how aller Mitglieder zu einem ganzheitlichen Lösungsportfolio mit messbarem Mehrwert für die Kunden gebündelt.

msg nimmt im Lünendonk-Ranking der IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland Platz 6 ein.

**Für weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:**

msg systems ag

Irina Hofschröer

Robert-Bürkle-Str. 1

85737 Ismaning/München

Tel. +49 89/ 961 01 1650

Fax +49 89/ 961 01 1113
E-Mail: irina.hofschroeer@msg.group

Weitere Pressemitteilungen finden Sie unter https://www.msg.group/newsroom.