

# KI-gestützte Chatbots im Gesundheitssektor



Mit dem Beginn der COVID-19-Krise im Jahr 2020 wurde noch einmal deutlich, wie wichtig es ist, dass Bürgerinnen und Bürger im Notfall rasch Antwort auf ihre dringenden Gesundheitsfragen erhalten. KI-gestützte Chatbots können in einer solchen Situation effektiv helfen. Sie entlasten den Gesundheitssektor aber auch im Alltag.

## Unterstützung des Gesundheitssektors bei der Bewältigung von Anfragen

Auf der ganzen Welt legen Regierungsbehörden großen Wert darauf, Fragen der Bevölkerung zu wichtigen Themen wie Gesundheit und Sicherheit schnell und korrekt beantworten zu können. Dass dieses Fragevolumen bei einer so bedrohlichen Gesundheitskrise wie der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 innerhalb kürzester Zeit um ein Vielfaches zunimmt, liegt auf der Hand.

In dieser kritischen Situation ist es uns durch unsere langjährige Partnerschaft mit dem Gesundheitsministerium der kanadischen Provinz British Columbia gelungen, in Zusammenarbeit mit Google und fünf verschiedenen Regierungsbehörden erfolgreich ein wegweisendes Projekt umzusetzen: die Entwicklung eines KI-gesteuerten Chatbots, der in nur zwei Wochen zur Verfügung stand.

### Sofortige Reaktion: eine hervorragende Teamarbeit

Die Führungskräfte des Gesundheitswesens und der Regierung setzten sich sofort nach Ausbruch der Pandemie zusammen. Ihr Ziel war es, die Möglichkeiten einer Google Cloud KI-Lösung zu eruieren und diese dann zu implementieren. Die Lösung sollte die Provinz British Columbia dazu befähigen, schnell und adäquat auf die Gesundheitskrise zu reagieren und den Gesundheitssektor auch im Anschluss weiter zu unterstützen.



## Vorteile auf einen Blick

- Unser KI-gestützter Chatbot interpretiert und beantwortet die Fragen der Bürgerinnen und Bürger
- Dem Gesundheitspersonal bietet er kontextbezogene Entscheidungshilfen
- Dies führt zur sofortigen Entlastung des Personals und zur Verkürzung der Wartezeiten

---

# 15.000+

Datenanfragen in der ersten Woche beantwortet

---

# 2 Wochen

für die Entwicklung des Chatbots

Von den Verantwortlichen des Krisenteams wurden von Anfang an auch unsere Expertinnen und Experten für Datenanalyse, maschinelles Lernen, künstliche Intelligenz (KI) und Epidemiologie in die Diskussion miteinbezogen.

Um das Anrufvolumen zu bewältigen und die langen Wartezeiten bei der Gesundheits-Hotline signifikant zu verkürzen, sollte ein Chatbot entwickelt werden, der bei der Triage von Fragen hilft, Anrufende an die richtigen Dienste weiterleitet und dringende Fragen in Sekundenschnelle beantwortet.

### Von der Entscheidung zum Ergebnis: der Projektverlauf

Das Projektteam aus Regierungsfachkräften und unseren Expertinnen und Experten verfügte über das gebündelte Fachwissen über Technologie und klinische Daten. So gelang es innerhalb von sieben Tagen, den Chatbot einer Patientenvertretung vorzustellen, die die KI dann mit unzähligen Fragen trainierte. Dabei setzte das Entwicklungsteam neurolinguistisches Programmieren (NLP) ein, um die Fähigkeit des digitalen Agenten zu perfektionieren, Fragen zu verstehen und angemessen zu beantworten.

Eine Woche später war der digitale COVID-Assistent bereits für die Öffentlichkeit verfügbar; nach der ersten Woche hatte er schon Tausende von Datenabfragen bearbeitet und die Anfragen besorgter Bürgerinnen und Bürger umgehend beantwortet. Darüber hinaus half er, kritische Fragen des Gesundheitspersonals zu klären, z. B. wie man die persönliche Schutzausrüstung am besten an- und ablegt.

Aufgrund dieses Erfolgs wurde die Lösung kurz darauf auf die gesamte Regierungswebsite ausgeweitet.

### Von 2020 in die Zukunft: weitere Optionen für KI-gestützte Chatbots

Unsere Lösung wurde zu Beginn der COVID-19-Krise entwickelt. Chatbots bieten jedoch nicht nur überzeugende Vorteile, wenn es um die Bewältigung eines außergewöhnlich hohen Anfrageaufkommens geht. Als Sprachassistenten, Chat-Widgets auf Webseiten, per SMS oder sogar als vollwertige virtuelle Callcenter-Agenten ermöglichen sie es, mit der Öffentlichkeit auf eine nie dagewesene Weise in Kontakt zu treten und eine kontinuierliche Feedbackschleife zu etablieren.

Darüber hinaus spielen Chatbots eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, Zielgruppen zu erreichen, die sich nicht auf traditionelle Medienkanäle verlassen. Sie sind so vielseitig einsetzbar, dass sie mit minimalem Aufwand an neue Websites angepasst werden können.

Für die Zukunft ist in British Columbia zum Beispiel geplant, Chatbot-Sitzungen mit Live-Agenten zu kombinieren, um die Kapazität zu erhöhen und so eine nahtlose Integration und einen verbesserten Service zu gewährleisten.

**Wenn Sie mehr über unser Projekt erfahren wollen, sprechen Sie uns gern an.**

## Über CGI

### Insights you can act on

Wir sind ein globales Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse mit insgesamt 91.500 Mitarbeitenden. An 400 Standorten bieten wir für mehr als 20 Branchen ganzheitliche, skalierbare und nachhaltige Services – global unterstützt und lokal umgesetzt. Unsere flexiblen End-to-End-Services umfassen strategische IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT, Intellectual Property und gemeinsam entwickelte Lösungen wie KI auf Topniveau.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Transformation ihres Unternehmens zu einer agilen und nachhaltigen Organisation und setzen unsere IP-basierten Lösungen dafür ein, Innovation im Unternehmen zu beschleunigen. Durch intelligente Systemintegration treiben wir die IT-Modernisierung unserer Kunden voran; mit unseren Managed IT Services und Geschäftsprozess-Dienstleistungen helfen wir ihnen, den Kostendruck zu mindern und die Technologien entlang ihrer Lieferketten optimal einzusetzen.

### Mehr Informationen:

#### Tobias Leipold

Vice President Consulting Services,  
Health Industry Lead

[tobias.leipold@cgi.com](mailto:tobias.leipold@cgi.com)

[https://www.cgi.com/de/de/  
gesundheitswesen](https://www.cgi.com/de/de/gesundheitswesen)