

Neuer Chatbot liefert schnelle Informationen



Getty
Images

Mit dem Chatbot bietet der DAAD ein weiteres Informationsangebot, damit Interessierte Antworten auf Fragen zum Auslandsstudium erhalten

Amiko ist der neue Chatbot des DAAD, der deutschsprachigen Interessierten bei allen Fragen zum Auslandsstudium rund um die Uhr weiterhilft.

„Wie kann ich behilflich sein?“, fragt der neue digitale Kollege beim DAAD, der Nutzerinnen und Nutzern der Internetseite [„Informationen für Deutsche“](https://www.daad.de/ausland/de/) [\[https://www.daad.de/ausland/de/\]](https://www.daad.de/ausland/de/) alle Fragen zum Auslandsstudium beantwortet. Amiko ist keine Person aus Fleisch und Blut, sondern ein Chatbot. Als zusätzliches Informationsangebot des DAAD kann er insbesondere Routineanfragen schnell und gezielt bearbeiten.

Digitaler „Freund“

Der Chatbot spricht die Sprache der Nutzerinnen und Nutzer, meist Studierende oder junge Forscherinnen und Forscher. Auf Fragen wie „Hat der DAAD Stipendien für ein Auslandsstudium?“ reagiert Amiko beispielsweise locker-freundlich mit: „Keine Sorge, ich informiere dich gerne über unsere Stipendienangebote.“ Schließlich kommt der Name aus der Plansprache Esperanto und bedeutet „Freund“.

Sehr intelligent

Im Gegensatz zum inzwischen eingestellten Chatbot-Vorgänger „Luzie“, der mit Nutzerinnen und Nutzern pro Jahr rund 38.000 Mal kommunizierte, ist Amiko wesentlich intelligenter und in der Lage, die komplexen DAAD-Informationen abzubilden und die unterschiedlichsten Anfragen zu beantworten. „Basis sind die vielen häufig gestellten Fragen, die kontinuierlich bei uns im Info-Center eintreffen. Bei tausenden Anfragen pro Monat kommt da einiges zusammen“, erklärt Marco Mueller, Teamleiter DAAD-InfoCenter und Teil des Kernteams für die Entwicklung des neuen Chatbots. „Amiko ist wirklich intelligent, er erkennt nicht nur bestimmte Schlagworte, sondern versteht auch die Syntax und lernt durch jede Eingabe hinzu.“ Falls es doch mal Verständigungsschwierigkeiten geben

sollte, bittet Amiko um Verständnis: „Tut mir leid, ich bin noch neu im DAAD und lerne fleißig.“ Dann besteht die Möglichkeit, eine direkte Anfrage an das Info-Center zu senden. Im August soll die Chatbot-Funktion auf Bildungsausländer erweitert werden.

Britta Hecker (26. Juni 2019)