

KI-Chatbot für Informationsportal

SITUATION

Das Informationsportal beinhaltet eine Vielzahl an Prozessen und Formularen. Insgesamt sind 2280 Dokumente, 285 ausfüllbare Formulare sowie ca. 150 Prozesse hinterlegt.

Leider wird das Informationsportal wenig genutzt. Aus Sicht der Nutzenden führt die Suchfunktion nicht zu treffenden/konkreten Ergebnissen und hilft Ihnen nicht weiter.

PROBLEM

Kein „gefühlter“ Mehrwert von Infoportal für Nutzende

- Nutzende fühlen sich verloren in der Flut an Informationen
- Informationen werden nicht gefunden

Hohe Anzahl an Rückfragen und Mehrbelastung für die Fachabteilungen & Team des Informationsportals

- Weil die Informationen nicht gefunden werden, schreiben Nutzende zusätzliche Mails oder rufen an, was wiederum die Fachabteilungen zusätzlich belastet.

ANNAHME

„Wir glauben, dass ein KI-Chatbot dazu führt, dass Informationen zu Prozessen und Formularen schneller und treffender gefunden werden und das Infoportal dadurch attraktiver wird.“

PROTOTYP

🎯 ZIEL DES TESTS:

- Unterstützt der Chatbot den Nutzenden Informationen treffender zu finden?
- Ist die Anwendung des Chatbots für die Nutzenden im Arbeitsalltag geeignet?
- Lohnt sich die Anschaffung des Chatbots für die gesamte Universität?

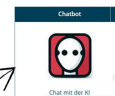
👤 WER TESTET MIT UNS? (ZIELGRUPPE & INTERESSENSGRUPPEN):

Diverse Zielgruppe:

- Wiss. Mitarbeitende
- Azubis
- Bereichsassistenten
- Team des Infoportals
- Team der Fakultät 5
- Projektteam
- ZV Sachbearbeiter:innen

Der KI-Chatbot ist über die KI-Toolbox für jeden Mitarbeitenden zugänglich.

Die Daten werden direkt aus dem Informationsportal bezogen und umfassen Prozesse sowie auch Formulare.

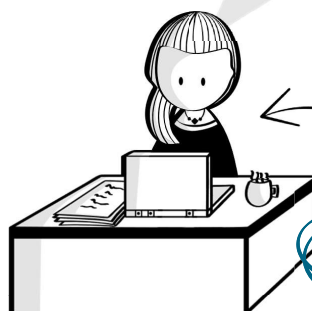


Danke für deine Anfrage. Du brauchst das Formular „Antrag auf Arbeitsbefreiung TV-L“. Hier sind die konkreten Schritte, die du zur erfolgreichen Einreichung unternehmen musst: ...



Lieber Chatbot, was für ein Formular benötige ich, wenn mein Kind krank ist und ich nicht zur Arbeit konnte?

Uh, das ging schnell! Ich habs.



Mitarbeiterin der TU

Gibt eine Suchanfrage direkt in die KI-Toolbox der TU Braunschweig ein.



🛠️ WIE FÜHREN WIR DEN TEST DURCH? (TESTVERFAHREN):

Testverfahren	Beschreibung
Mini-Interviews mit Tester*innen	Feedbackgespräche mit Tester*innen nach der Nutzung zur Anwendbarkeit und Antwortqualität



MEHRWERT

- Gesteigerte Zufriedenheit & bessere Auffindbarkeit der Informationen aus dem Informationsportal (TU-Mitarbeitende)
- Einsparung von Arbeitszeit (Zuständige & Suchende)

Flughöhe

☐	Klein & schnell
☒	Mittel & wirksam
☐	Systemisch & strukturell