

ORTENA

DIGITAL.REGIONAL. FRAG DOCH MAL.

DER
ORTENAU
KREIS



WIE ALLES BEGANN...



ÜBERLASTETE
HOTLINES



LANGE
WARTEZEITEN



UNZUFRIEDENHEIT



STÄNDIGE
UNTERBRECHUNGEN



FACHKRÄFTEMANGEL
DEMOGRAFIE

ANALYSE



INFORMATIONEN
LIEGEN EIGENTLICH VOR

Welche **Unterlagen**
brauche ich um mein
Auto abzumelden?

Welche
Bauförderungen gibt
es?



Ist die
Zulassungsstelle in
Offenburg **geöffnet**?

GLEICHE FRAGEN UND
EINFACHE ANTWORTEN



LÖSUNG

Chatbot ORTENA

AGILES VORGEHEN



1. SPRINT

Ziel: Entwicklung des Editors und Chatbots



2. SPRINT

Ziel: Aufbau von Know-How und ersten Inhalten

- Workshops
- Hackathon mit interdisziplinären Teams (Digitallotsen)



3. SPRINT

Ziel: Optimierung des Designs und Anbindung von Diensten

- Service-BW-Leistungen
- Suchdienste
- Wetter
- Testevent mit Digitallotsen



4. SPRINT

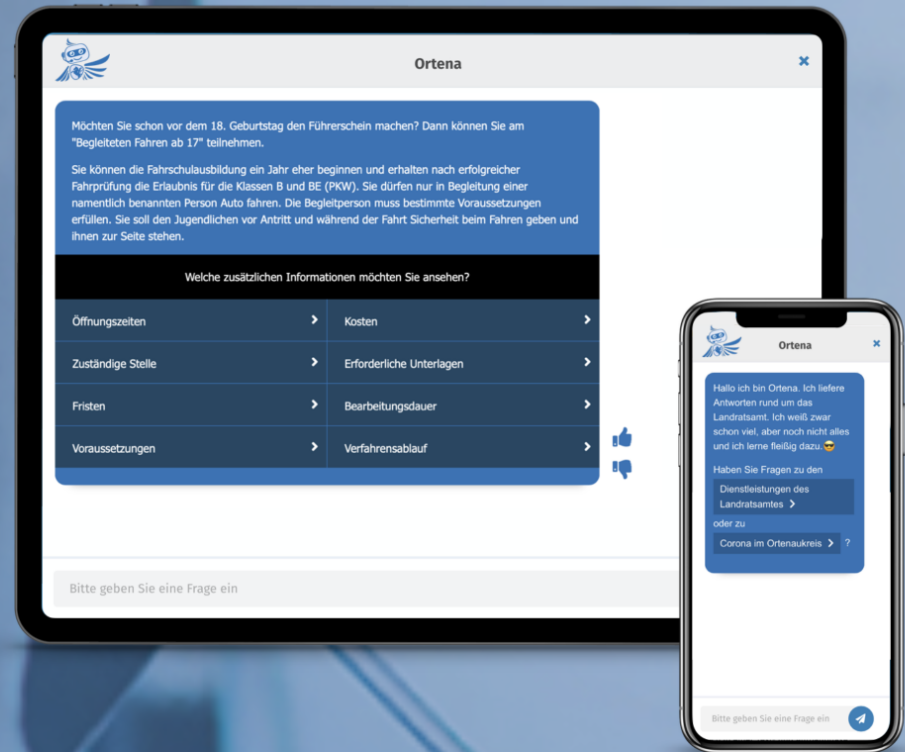
Ziel: Entwicklung einer Feedbackfunktion und Pflege von Corona-Inhalten



5. SPRINT

Ziel: Erfassung neuer Themen und Optimierung der bestehenden Inhalte

DAS IST ORTENA!



SO IST ORTENA KONZIPIERT



AUFBAU VON
ORTENA



INTUITIVES
BACK-END

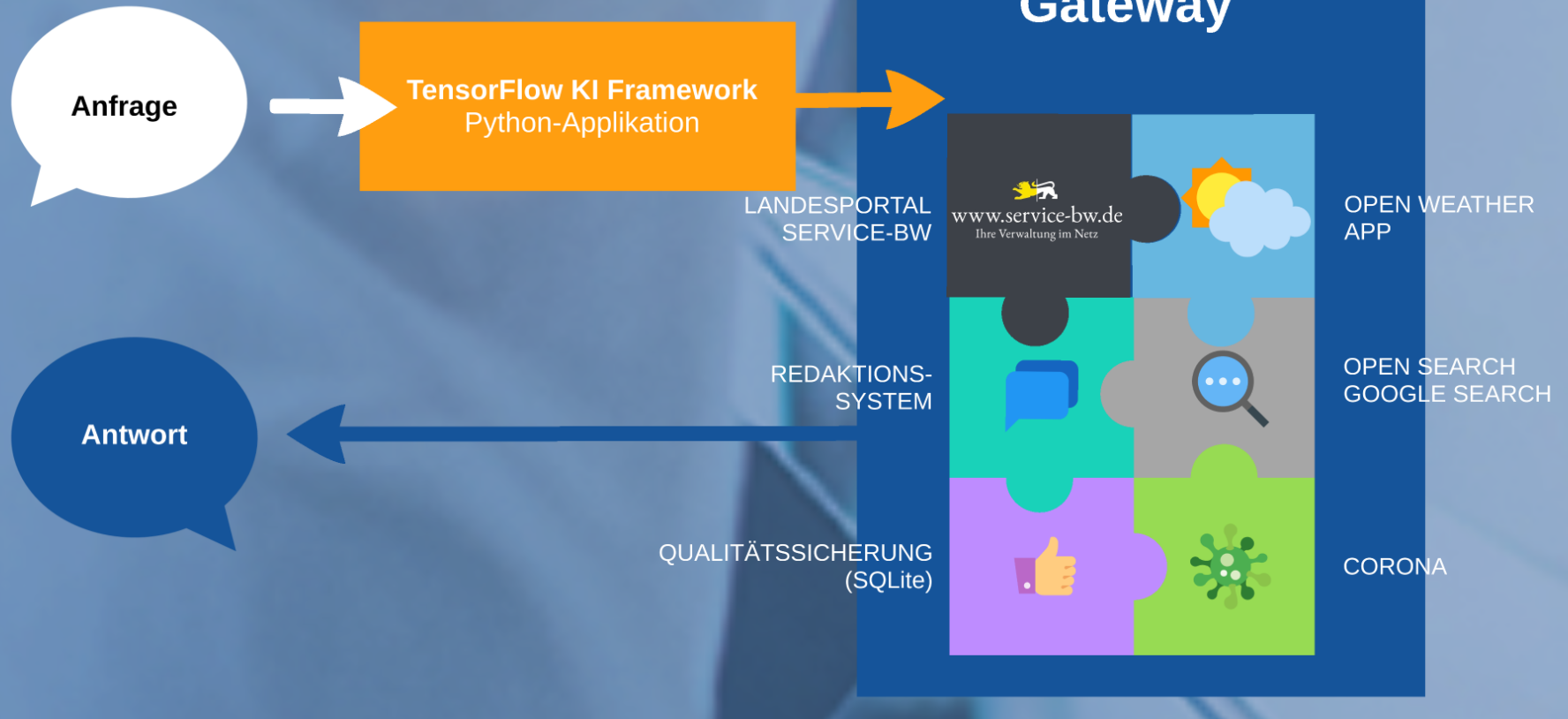


FEEDBACK-
MÖGLICHKEIT



ÜBERTRAGBARKEIT

ORTENAS INTELLIGENZ



THEMEN

Diese Informationen kennt ORTENA durch Service-BW:



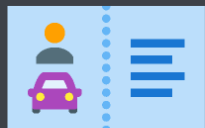
FAHRZEUGE



NOTLAGEN



MENSCHEN MIT
BEEINTRÄCH-
TIGUNGEN



FÜHRERSCHEIN



FAMILIE UND
KINDER



BAUEN UND
MODERNISIEREN



ZUWANDERUNG

COREY

Hallo, ich bin COREY.

Ich beantworte Fragen rund um das Thema Corona-Virus in Baden-Württemberg – zu Infektionszahlen, der Rechtsverordnung und vielem mehr.

Mit jeder Frage lerne ich dazu und meine Antworten werden immer besser. Sie helfen mir beim Lernen besonders, indem Sie meine Antworten bewerten.

Bitte geben Sie aber keine persönlichen Daten (Name, Adresse, Gesundheitsdaten etc.) an, wenn Sie mir Fragen stellen. Dankel Zu den [Datenschutzhinweisen](#)

Und nun: Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Bitte geben Sie eine Frage ein



Ortena

Guten Tag, mein Name ist Ortena.

Haben Sie Fragen rund um die Gemeinde Rust? Vielleicht möchten Sie auch den Europa-Park besuchen und benötigen dazu Informationen? Ich helfe Ihnen gerne weiter.

Ich weiß zwar schon viel, aber noch nicht alles und ich lerne fleißig dazu. Stoße ich mit meinem Wissen an meine Grenzen, beantworten Ihnen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung gerne Ihre Fragen.

Bitte geben Sie eine Frage ein



**IN GANZ
DEUTSCHLAND
MÖGLICH**



WIE OPTIMIERT ORTENA UNSERE PROZESSE?



HOTLINES WERDEN
ENTLASTET



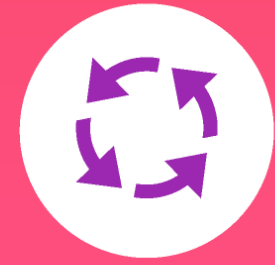
ABLÖSUNG INTERNER
FAQS



DIREKTES
KUNDENFEEDBACK



ETABLIERUNG VON
GANZHEITLICHEM
DENKEN



VÖLLIG FLEXIBLER
EINSATZ BEI
KRISENSITUATIONEN

STEIGERUNG DER ARBEITGEBERATTRAKTIVITÄT



STEIGERUNG DER
ARBEITSZUFRIEDENHEIT



MEHR ZEIT FÜR HÖHERWERTIGE
TÄTIGKEITEN



ANGENEHMERE
GESPRÄCHSATMOSPHÄRE



INNOVATIVER UND MODERNER
ARBEITGEBER



JÜNGERE GENERATION WIRD
ANGESPROCHEN



ZUKUNFTSVISIONEN



TERMINVEREINBARUNG PER
CHAT



SPRACHASSISTENZ



ÜBERSETZUNGSTOOL



SEMANTISCHE SUCHE



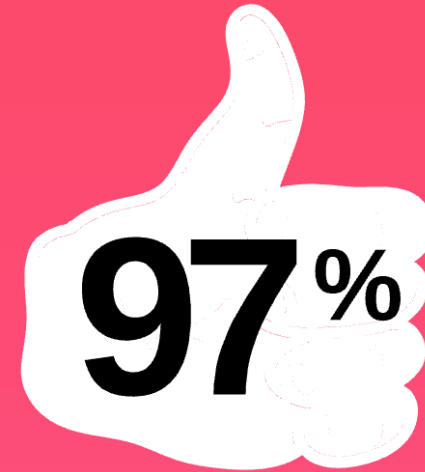
FORMULARASSISTENZ



ANBINDUNG AN DIE ONLINE-
SERVICES

USER- FEEDBACK

BIS ZU
7.000
FRAGEN BEANTWORTET
ORTENA TÄGLICH



GEBEN ORTENA EIN
POSITIVES FEEDBACK

