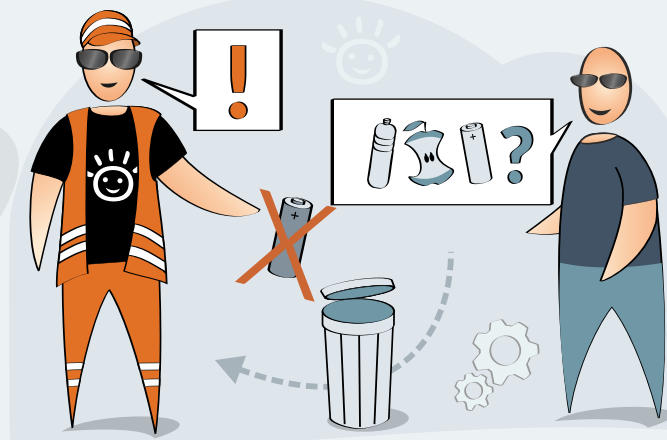




Anwenderbericht

Digitale Serviceangebote konsequent weiterentwickelt: Wie „Lisa“ den Bürgerservice der AWLD ergänzt

Chatbot auf Reinbert-Basis als weiterer Baustein der digitalen Weiterentwicklung bei der Abfallwirtschaft Lahn-Dill



Optimieren Sie Ihren Service mit

Reinbert

Chatbot für die Abfallwirtschaft



Abfallwirtschaft Lahn | Dill
Eigenbetrieb des Lahn-Dill-Kreises

**Haushaltsnahe
Abfallsammlung
für 204.000 Menschen
im Lahn-Dill-Kreis**

Digitale Serviceangebote konsequent weiterentwickelt: Wie „Lisa“ den Bürgerservice der AWLD ergänzt

Ein weiterer Baustein der digitalen Weiterentwicklung für 204.000 Bürgerinnen und Bürger im Lahn-Dill-Kreis

Die Abfallwirtschaft Lahn-Dill (AWLD) ist als Eigenbetrieb des Lahn-Dill-Kreises öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger für rund 65.000 Objekte mit insgesamt 204.000 Personen. Website und Abfall-App bieten bereits umfangreiche Informationen rund um Abfallentsorgung, Termine und Serviceleistungen.

Gleichzeitig zeigt die tägliche Praxis, dass Bürgerinnen und Bürger bei konkreten Anliegen weiterhin den direkten Kontakt suchen – etwa beim Behälterservice oder bei der Sperrabfall-Hotline.

Für Herrn Röger, Leiter Öffentlichkeitsarbeit, stellte sich daher die Frage, wie sich der Service sinnvoll erweitern lässt und zugleich zur strategischen Weiterentwicklung des Betriebs passt.

Mit dem Chatbot „Lisa“ wurde eine Lösung gewählt, die digitale Angebote bündelt, rund um die Uhr erreichbar ist und den Anspruch der AWLD unterstreicht, ihre Serviceangebote zeitgemäß auszubauen.

Ausgangslage: Hoher Kommunikationsbedarf im Tagesgeschäft

Die AWLD bietet ein umfangreiches, gut strukturiertes Informationsangebot auf ihrer Website und in der Abfall-App. Dennoch verzeichnete die Abfallberatung weiterhin eine hohe Zahl telefonischer Anfragen – insbesondere im Behälterservice und bei der Sperrabfall-Hotline. Dabei ging es meist um allgemeine Anliegen wie Behälterwechsel, die Wahl der passenden Tonnengröße, Abfuhrtermine oder die Anmeldung von Sperrabfall.

Diese Fragen gehören zum täglichen Service und sind in der Regel schnell beantwortet. Telefonisch oder per E-Mail ist dies jedoch auf die Sprechzeiten begrenzt. Gerade bei häufig wiederkehrenden Fragen entsteht dadurch zusätzlicher Aufwand im Tagesgeschäft.

Für Herrn Röger, Leiter Öffentlichkeitsarbeit und Projektverantwortlicher, stand daher fest, dass der vorhandene Informationsbestand leichter zugänglich gemacht werden musste. „Hier haben wir vieles bereits digital angeboten“, erläutert Herr Röger, „aber es fehlte eine dialogorientierte Möglichkeit, die Angebote einfacher nutzbar zu machen.“

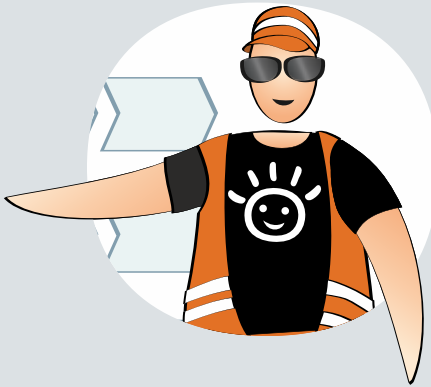
So entstand die Idee, den Chatbot „Lisa“ als logische Fortentwicklung der bestehenden digitalen Angebote einzuführen.



**Chatbot „Lisa“
ist die logische
Fortentwicklung des
bestehenden digitalen
Angebotes**



**nahtlose Integration
klare Projektstruktur
realistischer Zeitrahmen
transparentes Vorgehen**



Entscheidung und Umsetzung: Strategisch eingebettet und klar strukturiert

Nach einem ersten Kontakt auf einer Fachmesse und einem anschließenden Termin bei der AWLD fiel zügig die Entscheidung, den AWLD-Chatbot "Lisa" mit der acceptIT und ihrer Chatbotplattform "Reinbert" umzusetzen.

Für Herrn Röger war entscheidend, dass sich Reinbert technisch nahtlos in die bestehende Systemlandschaft integrieren ließ und die inhaltliche Steuerung vollständig in der Hand des Betriebs blieb.

Ausschlaggebend war darüber hinaus die klare Struktur des Projekts. Planung, Vorbereitung und Einführung waren überschaubar angelegt und in einem realistischen Zeitrahmen umsetzbar. Das transparente Vorgehen von acceptIT sowie die nachvollziehbare Darstellung der einzelnen Projektschritte schufen zusätzliche Sicherheit.

Der Chatbot war damit kein isoliertes Projekt, sondern fügte sich als Baustein in die digitale Gesamtstrategie der AWLD ein. In der Folge wurden Inhalte definiert, strukturiert aufbereitet und für den Einsatz vorbereitet.

Einführung und Zusammenarbeit: Eng abgestimmt und planmäßig umgesetzt

Die Einführung des Chatbots erfolgte in klar definierten Schritten. In regelmäßig angesetzten Online-Terminen wurden Inhalte gemeinsam abgestimmt, angepasst und freigegeben. Rückfragen konnten direkt geklärt und Anforderungen präzise umgesetzt werden. Vom Kickoff bis zur Einführung von Chatbot "Lisa" auf der Website und in der App der AWLD vergingen nur wenige Wochen.

„Die Abstimmungen waren klar strukturiert und effizient. Dadurch konnten wir den Zeitplan sicher einhalten“, so Stefan Röger. „Für uns zeigte sich, dass die strukturierte Herangehensweise von acceptIT auch in der Praxis überzeugte.“





Lisa im Einsatz: Vernetzt und serviceorientiert

Heute ist der Chatbot „Lisa“ fest in die digitalen Angebote der AWLD eingebunden. Über Schnittstellen greift sie auf das Abfall-ABC und den Tourenplan zu, beantwortet Fragen rund um den Behälterservice und stellt Informationen zu Öffnungszeiten sowie Ansprechpartnern bereit. Auch mehrsprachige Inhalte sind integriert.

Für Nutzerinnen und Nutzer bedeutet das: Viele Standardanfragen, etwa zu Abfuhrterminen, Behältergrößen oder Entsorgungswegen, können sofort beantwortet werden, ohne dass ein Anruf beim Service-Team erforderlich wird – unabhängig von Uhrzeit oder Sprechzeiten.

Bei individuellen oder komplexeren Fragestellungen bietet „Lisa“ die Möglichkeit, eine Anfrage inklusive Chatverlauf als verschlüsseltes PDF per E-Mail an das Service-Team weiterzuleiten.

Im Zusammenspiel mit Website und App ergänzt „Lisa“ die bestehenden Serviceangebote und macht sie unmittelbar zugänglich.

Digitale Präsenz als sichtbares Signal

Neben der organisatorischen Entlastung hat der Einsatz von „Lisa“ auch eine Außenwirkung. Als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger zeigt die AWLD damit, dass sie ihren Bürgerservice zeitgemäß weiterentwickelt und neue digitale Möglichkeiten im Bürgerdialog nutzt.

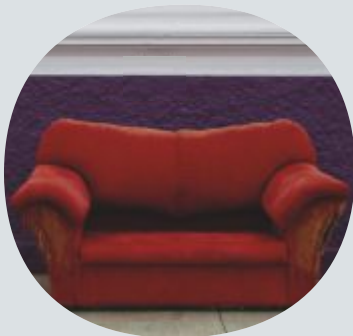
Für Stefan Röger, Leiter Öffentlichkeitsarbeit bei AWLD, ist dies mehr als ein technisches Detail. Chatbot „Lisa“ unterstreicht den Anspruch, Serviceangebote zeitgemäß weiterzuentwickeln und digitale Möglichkeiten konsequent zu nutzen. Damit wirkt sich der Einsatz auch positiv auf die Wahrnehmung des Betriebs aus.

Sein Fazit: „Der Chatbot von acceptIT ist zu einem wichtigen Baustein unseres digitalen Kundenservice geworden. Eine Vielzahl an Fragen wird schnell und umfassend beantwortet - ein Mehrwert für den Bürger und ein Gewinn für unseren Betrieb.“

**„Lisa
ist ein Mehrwert für
den Bürger und ein
Gewinn für unseren
Betrieb.“**



**Stefan Röger,
Leiter Öffentlichkeitsarbeit
Abfallwirtschaft Lahn-Dill**



Ausblick: Weiterentwicklung im Rahmen der digitalen Strategie

Der Chatbot „Lisa“ ist für die AWLD kein abgeschlossenes Projekt. Vielmehr sollen die bestehenden Funktionen gezielt weiterentwickelt und ergänzt werden.

Geplant ist unter anderem die Integration von Spracheingabe und Sprachausgabe, um den Zugang noch niederschwelliger zu gestalten. Auch eine direkte Preisabfrage für Anlieferungen am Abfallwirtschaftszentrum (AWZ) Aßlar ist vorgesehen.

Darüber hinaus wird angestrebt, die Sperrabfallanmeldung künftig vollständig über „Lisa“ abzuwickeln und direkt in das bestehende Fachverfahren zu überführen. Die technische Architektur des Chatbots ist hierfür offen und integrationsfähig ausgelegt. Ziel bleibt es, die Systemlandschaft schrittweise weiter zu verzahnen.

So bleibt „Lisa“ ein fester Bestandteil der digitalen Weiterentwicklung der AWLD – als Instrument, das Serviceangebote ergänzt und kontinuierlich ausgebaut wird.

Kunden vertrauen auf acceptIT und die Cobuddy Chatbot-Familie

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Fokus unser Cobuddy Chatbots und unserer Dienstleistungen. Wir pflegen einen engen Kontakt und den konstruktiven Austausch auf Augenhöhe.

” Chatbot Müllbert entlastet unsere Mitarbeiter und verbessert gleichzeitig unseren Kundenservice. Wir wurden vom acceptIT-Team von Anfang an sehr gut an die Hand genommen und betreut.“

Mona Belz, Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark

” Der Chatbot von acceptIT ist zu einem wichtigen Baustein unseres digitalen Kundenservice geworden. Eine Vielzahl an Fragen wird schnell und umfassend beantwortet - ein Mehrwert für den Bürger und ein Gewinn für unseren Betrieb.

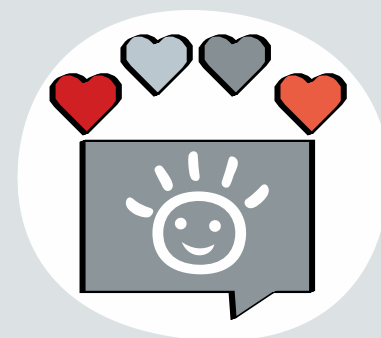
Stefan Röger, Abfallwirtschaft Lahn-Dill

” Mit acceptIT haben wir einen sehr zuverlässigen, proaktiven und unkomplizierten Dienstleister gefunden. Das Team setzt individuelle Anforderungen, Änderungen und Erweiterungen zügig und pünktlich um. Wir stehen mit acceptIT im regelmäßigen Kontakt und arbeiten gemeinsam daran, den Chatbot kontinuierlich zu optimieren“

Steven Birk, AHK Abfallwirtschaft Heidekreis

” acceptIT unterstützt uns jederzeit proaktiv und unkompliziert. Chatbot Ida weiß nicht nur alles über unsere Produkte, sondern kann auch das gewünschte Informationsmaterial versenden.“

Thomas Schmidt, stanoc





Wo entsorge ich ...?

**Meine Mülltonne
wurde beschädigt ...**

Ich bin umgezogen ...

**Meine Biotonne
wurde nicht geleert.**

Was ist alles Sperrmüll?

**Was kostet die Ent-
sorgung von ... ?**

Reinbert - Multichannel-Chatbot für die Abfallwirtschaft

Reinbert ist ein spezialisierter Multichannel-Chatbot für Entsorgungsbetriebe, der Bürgerfragen zur Abfallentsorgung automatisch beantwortet und Service-Teams entlastet.

Viele Anfragen an Abfallwirtschaftsbetriebe betreffen wiederkehrende Themen – etwa Abholtermine, Entsorgungswege oder Zuständigkeiten. Ein großer Teil dieser Fragen wird zudem **außerhalb der Geschäftszeiten** gestellt.

Reinbert beantwortet solche Standardanfragen **rund um die Uhr** in digitalen Kommunikationskanälen. Bereits in der Grundversion erkennt und beantwortet das System **mehr als 300 häufig gestellte Fragen** zur Abfallentsorgung.

Ergänzend enthält Reinbert ein **umfangreiches Abfall-ABC**. Durch zahlreiche Synonyme erkennt das System **mehrere tausend Bezeichnungen** für Abfälle und Materialien.

Anpassung an lokale Anforderungen

Reinbert wird auf die Abläufe des jeweiligen Entsorgungsbetriebs angepasst – etwa auf:

- lokale Entsorgungswege
- Standorte und Wertstoffhöfe
- Zuständigkeiten und Serviceangebote
- Öffnungszeiten und Annahmebedingungen

Unser Team bringt **umfangreiche Projekt- und Branchenerfahrung** aus der Abfallwirtschaft ein. Für die Einrichtung nutzen wir Informationen, die in der Regel bereits vorhanden sind, etwa **Abfall-ABC, Leitfäden oder Informationsbroschüren**. So setzen wir den individuell auf Ihren Betrieb angepassten Chatbot in kurzer Zeit produktiv ein.

Multichannel: Chat, Voice und Messenger

Reinbert kann über verschiedene Kommunikationskanäle eingesetzt werden:

- Chatbot auf der Website bzw. in Apps
- Voicebot am Telefon
- Integration in Messenger-Dienste für Text- und Sprachnachrichten

Bürgerinnen und Bürger können ihre Fragen schreiben oder sprechen. Reinbert erkennt das Anliegen und liefert unabhängig vom gewählten Kanal die passende Antwort.

Erweiterbar und transparent

Reinbert lässt sich schrittweise erweitern und mit anderen Systemen verbinden, etwa mit **Abfall-Tourenplänen, Terminbuchungen oder Informationssystemen**.

Über eine Administrationskonsole mit integriertem Dashboard erhalten Betreiber einen Überblick über Nutzung, Themen und häufig gestellte Fragen. Neue Nutzeranfragen können im Trainingsbereich **einfach analysiert und bestehenden Themen zugeordnet** werden.

KI-Ansatz mit voller Antwortkontrolle

Reinbert nutzt einen intent-basierten KI-Ansatz zur präzisen Erkennung von Nutzeranfragen und spielt ausschließlich kuratierte Antworten aus. Dadurch ist jederzeit die Kontrolle über Inhalte und Antworten des Chatbots gegeben.

Datenschutz nach DSGVO

Ein Opt-In-Verfahren, die automatisierte Anonymisierung von Anfragen sowie definierte Löschintervalle sorgen für einen durchgängigen Datenschutz nach deutschen und europäischen Vorgaben.



Mit Chatbot Reinbert und acceptIT auf die nächste Stufe im Kundenkontakt!

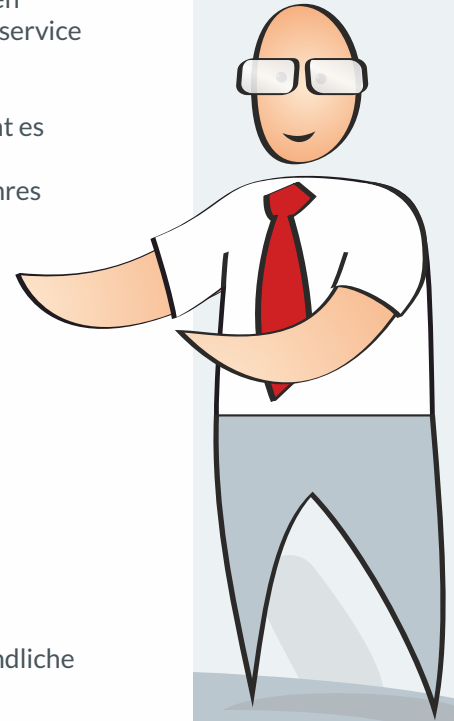
Wir entwickeln Ihre maßgeschneiderte Chatbot-Lösung, die Ihre speziellen Anforderungen abbildet, Ihre Arbeitsabläufe optimiert und Ihren Kundenservice auf die nächste Stufe hebt.

Unsere Expertise in den Bereichen KI und Chatbot-Technologie ermöglicht es uns, genau auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Von der ersten Idee über die Anpassung und Integration in vorhandene Systeme bis hin zur Schulung Ihres Teams - wir stehen an Ihrer Seite.

Für Ihre optimale Chatbot-Lösung

- beraten wir Sie individuell gemäß Ihren Anforderungen
- übernehmen wir die Projektleitung
- erledigen wir das Ersttraining
- übernehmen wir die Systemintegration
- nehmen wir Ihre Anwendung in Betrieb
- warten wir Ihren Chatbot
- nehmen wir Anpassungen und Erweiterungen vor
- unterstützen wir Sie kontinuierlich oder projektbezogen

Mit acceptIT und Reinbert setzen Sie auf eine zuverlässige, benutzerfreundliche und sichere Technologie, die Ihr Unternehmen nach vorne bringt.



acceptIT GmbH
Klingenderstraße 22
33100 Paderborn

Tel.: +49 5251 693 98-0
info@cobuddy.de
www.cobuddy.de

Reinbert ist Mitglied der
Chatbot-Familie von

acceptIT 
Home of Cobuddy