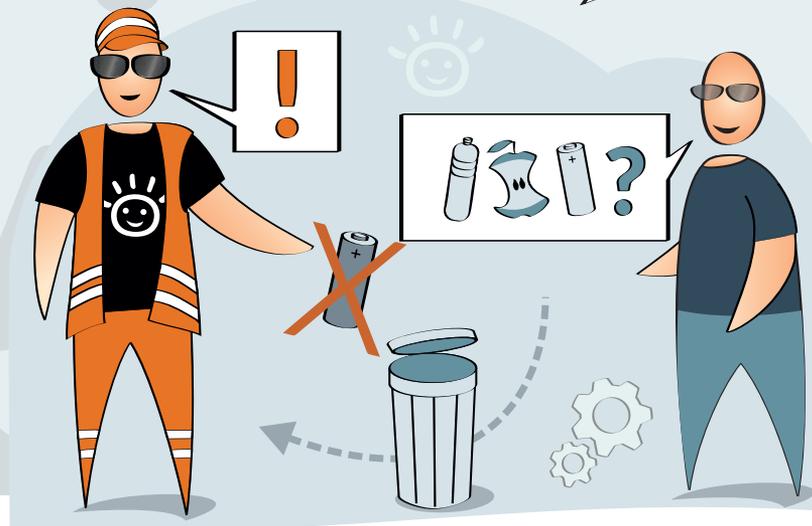




# Anwenderbericht

## Chatbot „Wertstoff-Alex“ weiß weiter

Chatbot-Lösung Reinbert von acceptIT bei der Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) im Einsatz



Optimieren Sie Ihren Service mit

# Reinbert

Chatbot für die Abfallwirtschaft



**95 Mitarbeitende  
sind für über 50.000  
Haushalte mit rund  
148.000 Personen  
tätig.**

## **AHK Abfallwirtschaft Heidekreis**

Zur Ergänzung ihres Kundendienstes und zur Entlastung des Service-Teams hat die Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) einen neuen „digitalen Mitarbeiter“, KI-Chatbot „Wertstoff-Alex“, eingestellt.

„Wertstoff-Alex“ beantwortet die häufigsten Fragen rund um die Abfallentsorgung im Heidekreis. Als digitaler Berater steht er rund um die Uhr auf der Webseite der AHK für die rund 148.000 Einwohnerinnen und Einwohner im Heidekreis bereit.

### **Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK)**

Die Abfallwirtschaft Heidekreis (AHK) nimmt als Anstalt des öffentlichen Rechts im Heidekreis die Aufgaben als öffentlich-rechtlicher Entsorgungsträger wahr. Die rund 95 Mitarbeitenden der AHK sorgen mit einem Fuhrpark von 25 modernen Fahrzeugen dafür, dass der Abfall aus den etwa 50.000 Haushalten des Kreises gesammelt und zur bestimmungsgemäßen Entsorgung zugeführt wird.



## Kundenservice mit neuem digitalem Mitarbeiter „Wertstoff-Alex“ verstärkt

Täglich landet eine Vielzahl von Kundenfragen bei der telefonischen Hotline und im Mail-Postfach der AHK. Viele Fragen betreffen individuelle Vorgänge, die das Service-Team gerne persönlich bearbeitet. Viele Anfragen betreffen jedoch allgemeine Informationen, die beispielsweise auch in Informationsbroschüren zu finden sind.

Gerade während der Stoßzeiten kann die telefonische Service-Hotline nicht alle Anfragen aller Bürgerinnen und Bürger des Heidekreises abfangen. Es kommt zu Wartezeiten in der Telefonschleife, die die AHK gerne reduzieren möchte.

### **Wertstoff-Alex kennt Abfall-ABC, Öffnungszeiten, Standorte oder Abfuhrtermine**

Hier kommt nun „Wertstoff-Alex“ ins Spiel: Zentral auf der Website beantwortet er die häufigsten allgemeinen Fragen zur Abfallentsorgung im Heidekreis.

Der Chatbot „weiß“ vieles über das Unternehmen, dessen Wertstoffhöfe oder Sammelstellen. Wertstoff-Alex ist außerdem an den Abfalltoursplan angebunden und gibt straßengenaue Abfuhrtermine für die verschiedenen Abfälle heraus.



**Chatbot Alex**  
**„weiß“ vieles über die AHK,**  
**z. B. zur richtigen**  
**Entsorgung von Abfällen,**  
**zu Öffnungszeiten, zu**  
**Standorten oder den**  
**Abfuhrterminen.**





**Die Mehrsprachigkeit der Chatbotlösung soll für mehr Teilhabe sorgen und die Mitwirkung aller Haushalte stärken.**



## Wertstoff-Alex hilft mehrsprachig weiter

Chatbot „Alex“ ist ein Multitalent, denn er hat nicht nur fachlich einiges über die Abfallentsorgung im Heidekreis drauf, sondern versteht auch mehrere Sprachen und kann hierauf antworten. Aktuell kann er Anfragen auf Deutsch, Englisch, Polnisch, Ukrainisch und Arabisch verarbeiten. Der Wechsel vom voreingestellten Deutsch erfolgt einfach per Klick auf das jeweilige Sprachsymbol.

Für kommunale Entsorgungsunternehmen ist es wichtig, alle Bürgerinnen und Bürger mit aktuellen Informationen zu versorgen und für die richtige Sortierung von Abfällen zu gewinnen.

Steven Birk, bei der AHK als stellvertretender Vorstand und Abteilungsleiter für Finanzen und Verwaltung zuständig, erklärt die Entscheidung für den mehrsprachigen Chatbot „Wertstoff-Alex“ folgendermaßen:

*„Mit dem Chatbot möchte die AHK insgesamt einen erweiterten Bürgerservice ermöglichen. Auch diejenigen, die nicht gern telefonieren, erhalten mit Wertstoff-Alex einen schnellen Zugang zu den wichtigsten Informationen. Mit der Mehrsprachigkeit möchten wir denjenigen die Hand reichen, die sich im Deutschen nicht fit genug für die teils komplexen Fragen der Abfallentsorgung fühlen.“*

## Mit „Wertstoff-Alex“ und acceptIT Neuland betreten

Bei der AHK stehen innovative Ansätze und Lösungen strategisch ganz oben auf der Agenda. So hat die AKH schon seit 2021 eine Bioabfallvergärungsanlage in Betrieb und setzt seit 2024 als einer der ersten Landkreise deutschlandweit ein voll elektrisches Sammelfahrzeug ein.

Auch mit der Einführung ihres „Wertstoff-Alex“ auf der Website hat die AHK Neuland betreten. Das niedersächsische Entsorgungsunternehmen gehört damit zu den digitalen Vorreitern der Branche.

Im Vordergrund des Projektes stand deshalb zunächst die schnelle Inbetriebnahme des Chatbots. Es sollten zunächst Erfahrungen mit der Chatbot-Lösung Reinbert und dem Anbieter acceptIT gesammelt werden.

Nach einer kurzen Anlaufphase erfolgte dann die Anbindung an den Abfalltoursplan für die tagesgenauen Auskünfte zu den Leerungsterminen für jeden Haushalt im Heidekreis.

Ein halbes Jahr später wurde „Wertstoff-Alex“ mehrsprachig auf die Sprachen Englisch, Polnisch, Ukrainisch und Arabisch erweitert.



*Bei der AHK steht  
die Digitalisierung  
ganz oben auf  
der Agenda.*

*Mit ihrem  
Chatbot „Wertstoff-Alex“  
gehört sie zu den  
Vorreitern der Branche.*



**Reinbert ist  
vortrainiert, voll anpassbar,  
mehrsprachig und beliebig  
erweiterbar. Das Konzept  
bietet die volle Kontrolle  
über alle Antworten  
des Chatbots.**



Ich bin für  
Chatbot statt  
Telefonschleife.

Und Sie?

## **Wertstoff-Alex basiert auf Reinbert, Chatbot für die Abfallwirtschaft**

„Wertstoff-Alex“ basiert auf der Branchenlösung „Reinbert von acceptIT. Die Paderborner Chatbot-Experten haben Reinbert vor dem Hintergrund entwickelt, dass alle kommunalen Entsorgungsunternehmen in Deutschland mehr oder weniger die gleichen Fragen gestellt bekommen, die Antworten aber von Kommune zu Kommune unterschiedlich sind.

Chatbot Reinbert ist auf diese Fragen vortrainiert und nutzt zu deren Erkennung die KI-Komponente watsonx Assistant von IBM. Reinbert verfügt außerdem über allgemeine Antworten, die das Chatbot-Team der acceptIT mit den spezifischen Unternehmensinformationen ihrer Kunden anreichert. Hierzu können alle digitalen Quellen (Website, Datenbanken, Excel-Tabellen, Word- oder PDF-Dokumente) genutzt werden.

Die Chatbot-Lösung Reinbert kann außerdem per Schnittstelle mit Systemen verknüpft werden, die über eine REST-API verfügen. Hierzu zählen beispielsweise Behältermanagement-Systeme oder Online-Tourenpläne. Die Kundenfragen können durch solche Verknüpfungen sehr viel konkreter beantwortet werden bzw. schon vorqualifiziert zur Sachbearbeitung weitergeleitet werden.

## Warum das Lösungskonzept von acceptIT die AKH überzeugt

AHK-Projektleiter Steven Birk suchte eine Chatbot-Lösung, die auf die besonderen Belange der Abfallwirtschaft Heidekreis zugeschnitten werden konnte und bei der das Unternehmen gleichzeitig die volle Kontrolle über die Antworten erhalten würde.

Die Antworten des Chatbots sollten die speziellen Gegebenheiten im Heidekreis so konkret und verbindlich wie möglich abbilden. Denn schließlich ist die richtige Abfallsortierung nicht nur für die Umwelt wichtig, sondern auch von erheblichem wirtschaftlichem Interesse für Entsorgungsunternehmen.

Bewusst entschied sich die AHK für die Branchenlösung Reinbert von acceptIT. Reinbert setzt KI für die Erkennung der Absichten ein, nicht aber, um Antworten zu generieren.

Außerdem war die Zusammenarbeit mit der acceptIT von Anfang an sehr produktiv und angenehm. Die AHK war von Beginn an überzeugt, mit acceptIT dieses Projekt erfolgreich umsetzen zu können.



**Reinbert setzt KI ein, um die Fragen der Kunden zu allen relevanten Themen der Abfallentsorgung im Heidekreis zu verstehen.**



**Steven Birk,**  
stellvertretender AHK-Vorstand und  
Abteilungsleiter für Finanzen und Verwaltung,  
leitet das Chatbot-Projekt.



## Reinbert Konsole mit Dashboard sorgt für Transparenz und Kontrolle

Ein weiterer Pluspunkt der Chatbot-Lösung Reinbert ist die Konsole und das darin enthaltene Dashboard. Über die Konsole hat die AHK Zugriff auf das „Herz der Lösung“ und könnte einfache Anpassungen sogar selbst vornehmen, z. B. neue Begriffe zum Abfall-ABC hinzufügen. Die AHK hat jedoch die acceptIT im Rahmen eines Service-Vertrags mit der Umsetzung aller Änderungen beauftragt.



***Das Dashboard macht transparent, wie gut der Chatbot den Erwartungen der Nutzer entspricht und wo er verbessert werden kann.***

Das Dashboard bietet einen Rundumblick auf die wesentlichen Kenndaten des Chatbots, die Performance der Lösung und macht einen eventuellen Verbesserungsbedarf transparent. Im Zeitverlauf kann die AHK erkennen, zu welchen Zeiten der Chatbot genutzt wird und welche Fragen gestellt werden. Kommen neue Themengebiete auf, wird dies ebenfalls transparent im Dashboard angezeigt. Selbstverständlich werden personenbezogene Daten weder erfasst noch angezeigt. Datenschutz wird hierbei ganz groß geschrieben.

Dank der transparenten Darstellung kann die AHK das Kundeninteresse unmittelbar identifizieren und schnell entscheiden, ob Themen bzw. Antwortdetails ergänzt werden sollen, um dem Kundenwunsch noch besser zu entsprechen. Unterstützt wird sie dabei von der acceptIT.

## AHK ist mit Alex und dem Chatbot-Team der acceptIT rundum zufrieden

Die AHK ist mit ihrer Chatbot-Lösung „Wertstoff-Alex“ und der Zusammenarbeit mit der acceptIT sehr zufrieden.

Als stellvertretender Vorstand der Abfallwirtschaft Heidekreis hat sich Steven Birk von Anfang an für die Einführung eines Chatbots stark gemacht und das Projekt maßgeblich vorangetrieben. Er ist sowohl von der Chatbot-Lösung Reinbert, als auch von der Zusammenarbeit mit acceptIT begeistert:

*„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.“*

Projektleiter Steven Birk hat bereits nächste digitale Ausbaustufen für die Abfallwirtschaft Heidekreis im Blick. Aktuell erwägt die AHK, die Anmeldung von Sperrmüll per Chatbot abzuwickeln. Auch ein Konzept für eine Erweiterung auf gesprochene Sprache (Voicebot) ist derzeit in Arbeit.



**„Wertstoff-Alex ist eine wertvolle Ergänzung unseres Service-Angebots. Er bietet rund um die Uhr eine gute Orientierung für alle betreuten Haushalte.“**

**„Mit acceptIT haben wir einen sehr zuverlässigen, proaktiven und unkomplizierten Dienstleister gefunden.“**

## Mit Reinbert, Chatbot für die Abfallwirtschaft, und acceptIT auf die nächste Stufe im Kundenkontakt!

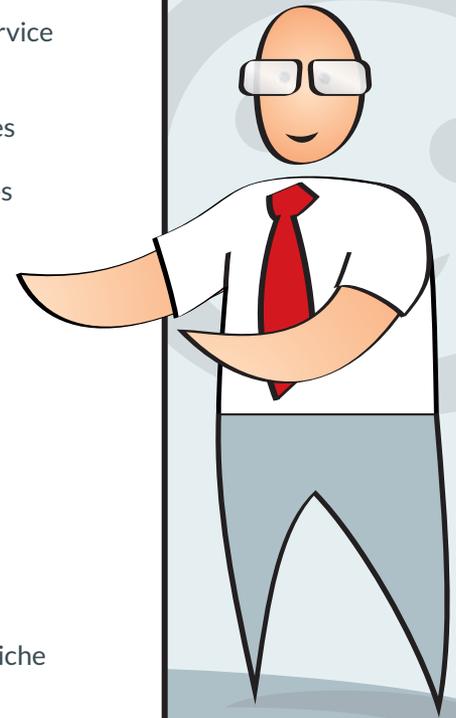
Wir entwickeln Ihre maßgeschneiderte Chatbot-Lösung, die Ihre speziellen Anforderungen abbildet, Ihre Arbeitsabläufe optimiert und Ihren Kundenservice auf die nächste Stufe hebt.

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