

Covid-19: Landesregierung Saarland informiert jetzt auch automatisiert per Messenger

München, 23.03.2020 – Gemeinsam mit MessengerPeople bietet das Saarland als erste Regierungsbehörde aktuelle Informationen zu Covid-19 via Telegram, Facebook Messenger und Notify für alle Saarländerinnen und Saarländer an

Als erste Regierungsbehörde informiert das Saarland ab sofort mit einem automatischen Messengerservice, in dem die wichtigsten Anliegen und häufigsten Fragen der letzten Wochen detailliert aufbereitet sind. Die Saarländerinnen und Saarländer können sich rund um die Uhr an diesen Service wenden und sich konkret über die für sie geltenden Regeln und deren Umsetzung informieren.

„Die Einrichtung des automatischen Service ist für uns der nächste Schritt hin zu noch besserer und schnellerer Information. Die Saarländerinnen und Saarländer können sich dort informieren, Hilfsangebote stellen oder auch Fake News melden. Gerade jetzt ist es uns besonders wichtig, nicht nur über digitale Angebote zu sprechen, sondern sie auch so schnell wie möglich umzusetzen. Wenn wir erwarten, dass sich die Menschen im Saarland aus verlässlichen Quellen informieren, müssen wir diese Quellen auch bereitstellen“, erklärte Regierungssprecher Alexander Zeyer den Schritt.

Angeboten wird der Service über den Facebook Messenger und die Messenger-Apps Telegram und Notify. Interessierte finden den Service entweder über die Facebook-Seite des Saarlands oder über die Telegram- und Notify-App indem sie im Suchfeld "Corona Newsroom" eingeben. Die Datenverarbeitung innerhalb des automatischen Systems findet ausschließlich auf deutschen Servern statt, die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik zertifiziert wurden. Datensicherheit und Datenschutz sind dabei umfassend gewährleistet, die DSGVO-Standards werden vollumfänglich eingehalten.

Der neue Messengerdienst dient als Ergänzung und ersetzt nicht das bisherige Angebot der Corona-Hotline oder des Corona-Newsrooms. Alexander Zeyer: „Der persönliche Kontakt mit den Mitarbeitern der Hotline und des Newsrooms ist während der Servicezeiten weiterhin gewährleistet. Der automatische Messengerservice kann aber die häufigsten und allgemeinen Fragen beantworten. Dadurch haben die Mitarbeiter mehr Zeit, um auf persönliche Anliegen und Sorgen der Saarländerinnen und Saarländer einzugehen.“

Seit Beginn der Corona-Pandemie informiert die Landesregierung umfassend über den Stand der Maßnahmen und deren Auswirkungen für die Bürgerinnen und Bürger. In der vergangenen Woche hat dazu der neue Corona-Newsroom der Landesregierung seine Arbeit aufgenommen. Er ist in der Staatskanzlei angesiedelt, steht in ständigem Austausch mit den Ministerien und Behörden und informiert auf verschiedenen Plattformen zeitnah und vollumfänglich über alle Entwicklungen in Zusammenhang mit dem Coronavirus. In der ersten Woche haben die Mitarbeiter im Newsroom bereits tausende Kommentare, Mails und Nachrichten beantwortet.

Hintergrund

Der automatische Chat-Service besteht im Wesentlichen aus einem Bot-System, das über die verschiedenen Messenger-Systeme geschaltet wird. Das wurde, in enger Zusammenarbeit mit dem Münchner Messenger-Service-Anbieter MessengerPeople, der Saarbrücker Social Media Agentur ting und insbesondere den Kollegen des IT-Dienstleistungszentrums aufgebaut.

Wer sich nicht über Facebook informieren möchte, kann jederzeit auf eine andere, sichere Messenger-App Alternative ausweichen. Hier bieten wir mit Notify und Telegram gleich zwei verschiedene Services an, um den Saarländerinnen und Saarländern eine große Auswahl geben zu können.

Technisches

Über die „Messenger Communication Platform“ der Firma MessengerPeople wurde einerseits ein automatisierter Informationsservice mit geführten Dialogen durch ein dazu entworfenes Chatsystem, andererseits auch ein direkt angekoppeltes Ticketsystem mit der Möglichkeit von 1:1 Chats bereitgestellt. Zudem ist eine "Quick-News" Funktion und eine Möglichkeit zum Report von Fake-News vorhanden.

Das System als solches ermöglicht die Nutzung von Variablen zur Eingabeverarbeitung, die Verwendung von Tags und Kommando Parametern sowie die Integration eines Datenmodells. Das ermöglicht es uns, das System flexibel auf die sich im Echtbetrieb ergebenden Sachverhalte anzupassen.

Das Team des Corona Newsrooms kann, rollenbasiert verschiedenen Funktionen wahrnehmen und so auf Anfragen reagieren. Durch die Bereitstellung des Bots für verschiedene Messenger-Applikationen können große Teile der Bevölkerung erreicht werden. Bei sich ergebender Notwendigkeit kann das automatische System für den jeweiligen Messenger-Kanal individualisiert oder, je nach Applikation, auch zur Verteilung von Push-Nachrichten genutzt werden.

Die Planung des Systems erfolgte durch Erstellung von ereignisgesteuerten Prozessketten, die die Struktur des Systems klar visualisieren und dokumentieren. Änderungen am Produktivsystem werden in Echtzeit vorgenommen und ermöglichen sehr kurze Reaktionszeiten und kontinuierliche Inhaltsupdates.

Bei Rückfragen:

Kontakt zur Pressestelle des Saarlands: <https://www.saarland.de/7672.htm>

MessengerPeople:

Katharina Kremming
Communications & Event Manager
+49 89 416173-195
Katharina.Kremming@MessengerPeople.com

MessengerPeople GmbH
Herzog-Heinrich-Str. 9
80336 München
[MessengerPeople.com](https://messengerpeople.com)