

KUNDE: HESSISCHE ZENTRALE FÜR DATENVERARBEITUNG (HZD)

HZD AWS Use Case: Die Lehrer- und Schülerdatenbank [LUSD]

Die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung ist der zentrale IT-Dienstleister für die Hessische Landesverwaltung. Die HZD hat ihren Hauptsitz in Wiesbaden und eine Außenstelle in Hünfeld. Zu ihren Aufgaben zählen IT-Projekte, IT-Verfahren, Beschaffung und Vergabe von IT sowie IT-Kommunikationsdienste. Sie betreut 135.000 User, darunter auch in Behörden wie Polizei und Justiz, die eine besonders sichere IT-Umgebung benötigen. Die Lehrer- und Schülerdatenbank [LUSD] soll im Schulalltag organisatorische Fragen schnell beantworten und so Abläufe vereinfachen. Die Verwaltung wird gleichzeitig entlastet. Für einen Use Case wurden Fragen und Antworten in einer Alexa Skill hinterlegt. tecRacer hat den Use Case unter Einsatz von individualisierten Alexa Skills und Amazon Echo realisiert.

Schnelle Antwort auf Verwaltungsanfragen in der Schule

Lehrer sollten sich vor allem auf ihre pädagogischen und didaktischen Aufgaben konzentrieren können. Um ihnen schnell Auskünfte zur Schulorganisation geben zu können und gleichzeitig die Verwaltung in der Schule zu entlasten, kann ein IT-Kommunikationsdienst unterstützen. Per Alexa und Echo Show-Endgerät erhalten Lehrer und Schüler umgehend Antworten:

Lehrer: „Alexa, öffne Lehrer- und Schülerdatenbank“.
Lehrer: „Alexa, was muss ich beachten, wenn ich einen Schüler vom Religionsunterricht abmelden möchte?“



Die Antwort wird dann vorgelesen. Zusätzlich wird der entsprechende Programmteil für die Frage direkt auf dem Echo Show gezeigt.

Implementierungspartner tecRacer kennt sich im AWS [Amazon Web Service] Baukasten hervorragend aus

Diesen Frage- und Antwort-Service über Alexa zusammenzustellen, ist keine Zauberei, erfordert jedoch die Auswahl der optimalen geeigneten AWS-Services. Der Self Service ist die besondere Stärke von AWS. Die Services können bei AWS über eine grafische Web-Oberfläche konfiguriert werden. Zusätzlich kann alles auch programmiert werden, was besonders im Zusammenspiel der Services seine Stärken zeigt. Allerdings kann man im Dickicht der verschiedenen verfügbaren Amazon Web Services schnell den Überblick verlieren. Ein erfahrener Implementierungspartner wie tecRacer befähigt den Kunden, aus der großen Auswahl AWS-Dienste die optimalen Services auszuwählen, nach dem Baukastenprinzip zusammenzustellen und individualisierte Standardbausteine zu etablieren.

Für den Use Case Lehrer- und Schülerdatenbank [LUSD] nutzte tecRacer Alexa Skills – alltägliche Aufgaben werden durch Interaktion mit der Stimme erledigt. Dazu kommt Amazon Echo, ein sprachgesteuerter, internetbasierter intelligenter persönlicher Assistent. Er kann auf Dienste von Amazon und auch von Drittanbietern zugreifen.

Voice-User-Interfaces funktionieren jedoch anders als das Bedienen von Menüs und müssen weitaus mehr Möglichkeiten der gesprochenen Sprache berücksichtigen. Zuerst muss die Struktur erkannt werden. Schon im Ein-Fragen-Modus nutzen Kunden viele variable Ausdrücke und Synonyme: Schulleiter, Schulleiterin, Direktor, Chef, etc. Die Frage-Antwort-Datenbank kann Varianten gesprochener Sprache erkennen und auch aus Fehlern lernen.

Ausblick für zusätzliche Use Cases

Call Center-Agenten wie die der Lehrer- und Schülerdatenbank erhalten täglich Hunderte Kundenanfragen. Unterstützende Technologien können ihre Arbeit deutlich erleichtern und Vorgänge beschleunigen: Beim Anruf können die wichtigsten Fakten in Echtzeit schriftlich zusammengefasst und Keywords hervorgehoben werden. Möglich macht das Amazon Connect. Amazon Connect ist die intelligente, modular aufgebaute, cloud-basierte Contact Center-Lösung der nächsten Generation. Mit der integrierten Sprachlogik NLP [Natural Language Processing] wird die Amazon Connect Datenbank zur Service-Hotline. Sie verwendet dieselbe Gesprächslogik. Gelernte Fragen aus dem Echo-Gerät sind die Grundlage für die Telefon-Hotline. Zum Schluss wird die Frage „Reicht das?“ gestellt, wenn nicht leitet das System an die Hotline weiter oder löst einen Rückruf aus. Perspektivisch eignet sich Amazon Connect somit beispielsweise auch hervorragend für Bürgertelefone oder auch für den IT-Helpdesk.

KUNDE: HESSISCHE ZENTRALE FÜR DATENVERARBEITUNG (HZD)

Ansprechpartner beim Kunden:

Ansprechpartner beim Kunden:

Harms Becker, Bereichsleiter K3 - Architektur, Produkte und Standards, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Hünfeld

„tecRacer ist nicht nur ein sehr kompetenter Dienstleister, sondern ein Partner, der uns beim Lösen unserer Herausforderungen und partnerschaftlich bei der Implementierung unserer Services hilft.“

Projektziele

- Schnelle Auskünfte zur Schulorganisation
- Unterstützung von Lehrern und Schülern
- Entlastung der Verwaltung in der Schule

Projektleistung tecRacer

- Amazon Echo Show
- Individualisierte Alexa Skills

Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München und Wien bietet AWS [Amazon Web Services] Consulting & Training Services aus einer Hand – nahtlos integriert, über den gesamten Cloud-Lebenszyklus hinweg – von der Strategie über die Umsetzung bis hin zum Betrieb.

Die Strategie bleibt auch weiterhin der klare Fokus auf Amazon Web Services. Hier ist tecRacer laut einer unabhängigen Studie von Crisp Research der wohl kompetenteste und wichtigste Partner in Deutschland. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: Im Rahmen des AWS Partner Summit 2019 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 110 feste Mitarbeiter, hat mehr als 7.500 Teilnehmer in AWS geschult und bereits über 250 AWS Consulting Projekte erfolgreich umgesetzt.

Mehr Informationen finden Sie auf www.tecracer.de oder nehmen Sie unter aws-sales@tecracer.de Kontakt mit uns auf.

