



Nur ein Beispiel: Im Trainingsbereich der hier gezeigten Konsole können nicht erkannte Nachrichten intuitiv bearbeitet und der Chatbot ganz ohne Programmierung kontinuierlich verbessert werden. Grafik: acceptIT GmbH

**KI in der Recyclingwirtschaft**

# Digitale und intelligente Wegbereiter

„Künstliche Intelligenz (KI), auch artifizielle Intelligenz (AI), englisch artificial intelligence, ist ein Teilgebiet der Informatik, das sich mit der Automatisierung intelligenten Verhaltens und dem maschinellen Lernen befasst“ – so lautet eine gängige Definition von KI, die sich zunehmend auch in der Abfall- und Recyclingwirtschaft etabliert. Es würde an dieser Stelle zu weit führen, sich mit den vielfältigen Definitionen, Interpretationen, Anwendungsfällen oder mit der mehr als kritischen Hinterfragung der auch negativen Auswirkungen von KI zu beschäftigen – es würde, kurz gesagt, den Rahmen sprengen.

Es ist hier vielmehr eine erste Annäherung an ein Thema, das sehr vielfältig und sehr differenziert zu betrachten ist. Das 35. Kasseler Abfall- und Ressourcenforum Mitte April hat sich mit dem Einsatz von KI in mehreren Vorträgen intensiv befasst und zum Beispiel die Möglichkeiten der KI bei der Fremdstofferkennung im Bioabfall oder bei der Kundenberatung mittels Chatbot ausführlich dargestellt. Unser Einstieg macht deut-

lich, wie breit gefächert der KI-Einsatz schon heute ist – und wie vielversprechend künstliche Intelligenz auch helfen kann, den Menschen zu entlasten sowie Arbeitsabläufe sicherer zu gestalten. Vieles steht dabei erst am Anfang, für uns Anreiz genug, das Thema im Blick zu behalten und sich auch zukünftig damit auseinanderzusetzen.

**acceptIT**

# Chatbot „Müllbert“ als digitaler Portier der Abfallwirtschaft

Entsorgungsunternehmen in ganz Deutschland stehen vor der Herausforderung, die Qualität und Verfügbarkeit ihres Kundenservice auch in Zukunft zu gewährleisten. Eine vielversprechende Lösung für die bestehenden Anforderungen ist der Einsatz eines allzeit verfügbaren KI-Chatbots, der die häufigsten allgemeinen Fragen zur Abfallentsorgung beantworten kann.

Als eines der ersten Entsorgungsunternehmen ist die APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH diesen Schritt gegangen. Seit März 2023 hat die APM den digitalen Assistenten „Müllbert“ in Betrieb, der mit der KI-Chatbot-Lösung Cobuddy von acceptIT umgesetzt wurde. Die APM ist als kommunaler Entsorger zuständig für die Sammlung und Beförderung der Abfälle im Landkreis Potsdam-Mittelmark und betreibt dort drei Wertstoffhöfe. Die Umweltbildung und die Öffentlichkeitsarbeit zur Abfallentsorgung gehören ebenfalls zu den Aufgaben. Hier setzte die APM das Ziel, sich mit digitalen Lösungen als „Leuchtturm abzuheben und als starker Player der Daseinsvorsorge im Landkreis zu positionieren“. Eine neue Website mit integriertem Chatbot sollte dabei eine entscheidende Rolle spielen. Seither ist KI-Chatbot „Müllbert“ prominent auf der neuen Homepage der APM platziert. Wie ein Portier nimmt „Müllbert“ dort die Fragen der rund 219.000 Bürger des Landkreises Potsdam-Mittelmark entgegen. Allgemeine Fragen der Abfallentsorgung beantwortet der KI-Chatbot sofort, lenkt zu den Online-Formularen auf der Website und informiert über Entsorgungsrhythmen oder Sperrmüllabholungen. Falls eine Bearbeitung durch das Service-Team erforderlich wird, weist „Müllbert“ auf die zuständigen Abteilungen hin und gibt die entsprechenden Kontaktdaten heraus. Bereits in den ersten beiden Monaten seines Einsatzes hat „Müllbert“ über 2.000 Kundenanfragen bearbeitet und sich als effektiver digitaler „Kunden-



Chatbot Müllbert basiert auf der Chatbot-Branchenlösung Reinbert von acceptIT. Er ist auf die häufigsten Fragen der Abfallentsorgung vortrainiert und wird kundenspezifisch angepasst. Grafik: acceptIT GmbH

berater“ für die mehr als 90.000 Haushalte in einem der größten deutschen Landkreise etabliert.

Cobuddy – Design, Modernität und Anpassbarkeit

Die Chatbot-Lösung Cobuddy von acceptIT überzeugte die APM GmbH durch ihr modernes Design, ihre Anpassbarkeit und die einfache Implementierung. Die Cobuddy-Konsole führt als Kontrollzentrum alle Nutzungsdaten zusammen und stellt die Leistung des Chatbots transparent dar. Sie bietet intuitive Bearbeitungsmöglichkeiten, durch die die APM zukünftig selbst Anpassungen am Chatbot vornehmen kann. Projektleiterin Mona Belz, verantwortlich für die Unternehmenskommunikation und Öffentlichkeitsarbeit, ist mit „Müllbert“ sehr zufrieden und fühlt sich durch acceptIT bei der Entwicklung und Einführung des Chatbots gut betreut. acceptIT entlastet ihre Kunden beim Chatbot-Training so weit wie möglich und nutzte für „Müllbert“ das Abfall-ABC und eine einfache Tabelle mit Fragen und Antworten. Aktuell konzentriert sich die APM GmbH auf die häufigsten Fragen ihrer Kunden, um das größte Entlastungspotenzial für ihr Service-Team zu realisieren. Denkbar sind zukünftig auch Erweiterungen der digitalen Kundenberatung per Chatbot.

So könnte „Müllbert“ personalisierte Abfuhrtermine durch Integration des Online-Tourenplans anbieten oder einfache Änderungen beim Gebührenkonto und Terminvereinbarungen abwickeln. Ein weiterer möglicher Schritt ist die Abbildung des Anmeldevorgangs für Sperrmüllabholung, die Unterstützung von Mehrsprachigkeit sowie die Implementierung von Sprachausgabe und -eingabe, auch in der Telefonanlage. Diese Funktionen könnten den Kundenservice weiter verbessern und die Nutzerfreundlichkeit erhöhen.

Die erfolgreiche Implementierung von Chatbot „Müllbert“ ist kein Einzelfall. Unter anderem setzten auch die Abfallwirtschaft Heidekreis und die Kreiswerke Schmalkalden-Meiningen mit „Wertstoff-Alex“ bzw. „Alfons“ auf die Chatbot-Lösung von acceptIT. Die Erfahrungen und Erfolge dieser Projekte unterstreichen die Bedeutung und das Potenzial von KI-Chatbots. Es sind nachhaltige Lösungen, die den wachsenden Anforderungen an den Kundenservice gerecht werden und gleichzeitig die Belastung des Personals reduzieren. KI-Chatbots können kontinuierlich an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Sie können neue Funktionen integrieren und vorhandene Systeme anbinden.

[www.cobuddy.de](http://www.cobuddy.de)