

KUNDE: HESSISCHE ZENTRALE FÜR DATENVERARBEITUNG (HZD)

HZD AWS Use Case: Die Echo Show Formularhilfe

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 Echo Show Formularhilfe soll bei Behördengängen Sprachbarrieren überwinden helfen. tecRacer hat den Use Case unter Einsatz von individualisierten Alexa Skills, Amazon Echo und Amazon Polly realisiert.

Formulare automatisch verständlich erklärt – in verschiedenen Sprachen

Bei der Beratung in Behörden wie dem Finanzamt, einem Bürgerbüro oder auch im Ausländeramt können nicht ausreichende deutsche Sprachkenntnisse der Antragsteller zu weitreichenden Missverständnissen führen. Um den Sachbearbeitern und Kunden zum Beispiel das Ausfüllen eines Steuerformulars zu erleichtern, kann ein IT-Kommunikationsdienst Abhilfe leisten. Das Szenario kann dann so ablaufen: Der Antragsteller hat diverse Fragen zu einzelnen Formularpunkten. Der Sachbearbeiter und Alexa helfen und nutzen das Echo Show-Endgerät:

Sachbearbeiter: „Alexa, öffne Formularhilfe Steuerformular“.
Alexa: „Welche Sprache?“
Sachbearbeiter: „Türkisch.“
Alexa: „Zu welchem Punkt hast du Fragen?“
Sachbearbeiter: „Erkläre mir Feld 43.“
Alexa: Liest die Erklärungen zu Feld 43 in türkischer Sprache vor.



Implementierungspartner tecRacer kennt sich im Baukasten aus

Diesen Übersetzungsdienst über Alexa zusammenzustellen, ist keine Zauberei, aber erfordert die kompetente Auswahl der richtigen AWS-Services. 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. Der Self Service ist die besondere Stärke von AWS. 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 die HDZ Formularhilfe nutzte tecRacer Alexa Skills – alltägliche Aufgaben werden durch Interaktion mit der Stimme erledigt. Dazu kommt die Hardware Amazon Echo, ein sprachgesteuerter, internetbasierter intelligenter persönlicher Assistent mit einem Bildschirm. Er kann auf Dienste von Amazon und auch von Drittanbietern zugreifen. Amazon Polly verwandelt Text mit modernster Deep Learning-Technologie auch in Sprachfluss, der sich wie eine menschliche Stimme anhört.

Ausblick für zusätzliche Use Cases

Seit seiner Gründung entwickelt AWS kontinuierlich innovative Ideen, die das Cloud Computing definieren. Dabei werden neue Produkte schnellstmöglich für Kunden bereitgestellt und basierend auf dem Kundenfeedback immer weiter verbessert. Dank Cloud Computing profitieren alle AWS-Kunden automatisch davon. Aktuell werden von Amazon Polly acht Sprachen unterstützt. Sobald AWS neue Sprachen mitbringt, werden diese automatisch ebenfalls unterstützt. Dank der nahtlosen Integration mit anderen Diensten kann Amazon Polly auch mit dem Chat Bot Service Lex verwendet oder mit AWS Connect in ein Call Center eingebunden werden.

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.“

KUNDE: HESSISCHE ZENTRALE FÜR DATENVERARBEITUNG (HZD)

Projektziele

- Mehrsprachige Formularhilfe für Behörden
- Unterstützung von Behördenabläufen

Projektleistung tecRacer

- Einbindung und Bildausgabe über Amazon Echo Show
- Individualisierte Alexa Skills
- Amazon Polly

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.

