



CASE STUDY

# SOS-Kinderdorf überwindet die digitale Kluft und ermöglicht so neue Perspektiven

Die nichtstaatliche Hilfsorganisation entwickelte zusammen mit Avanade einen Chatbot, der an abgelegenen Orten in Afrika bei der Betreuung von Kindern unterstützen soll.

## Ausgangssituation

### Wichtige Informationen überall und jederzeit verfügbar machen

SOS-Kinderdorf, die weltweit größte nichtstaatliche Hilfsorganisation, unterstützt Kinder und Jugendliche, die keine elterliche Fürsorge erhalten oder diese zu verlieren drohen. Das erklärte Ziel ihrer Arbeit ist es, dafür zu sorgen, dass jedes Kind mit den Bindungen aufwächst, die es dringend braucht. Die Organisation ist in über 130 Ländern und Regionen aktiv, um Familien, die in einer schwierigen Lage sind, zu unterstützen, damit sie zusammenbleiben können. In Fällen, wo dies nicht im besten Interesse des Kindes oder Jugendlichen ist, bietet SOS-Kinderdorf eine intensive Betreuung entsprechend den individuellen Bedürfnissen des Kindes.

„Bei SOS-Kinderdorf verfügen wir über eine strukturierte Lern- und Entwicklungsagenda“, erklärt Ahmed Mihaimeed, regionaler IKT-Verantwortlicher der Organisation für den Bereich Ost- und Südliches Afrika. „Wir führen regelmäßige Schulungen durch z. B. mit Sozialarbeiter:innen oder anderen Expert:innen. Aber diese Treffen sind für die Betreuerinnen – oder ‚Mamas‘, wie wir sie nennen – in abgelegenen Gegenden nicht immer zugänglich.“

SOS-Kinderdorf ist sich der Herausforderungen bewusst, die diese „digitale Kluft“ mit sich bringt, d. h. das starke Gefälle zwischen Menschen und Orten mit Zugang zu moderner Technologie und solchen ohne. Diese Kluft ist in vielen der Dörfer der Organisation in abgelegenen Regionen Afrikas besonders ausgeprägt. Oft müssen die Betreuer:innen aus abgelegenen Gemeinden weite Strecken zurücklegen, um einen Anruf zu tätigen oder in einem Internetcafé online zu gehen.

„Mit der Ausweitung unserer Programme wollen wir vor allem sicherstellen, dass wir auch diejenigen erreichen, die abseits moderner Infrastruktur leben und andernfalls ins Hintertreffen geraten würden“, sagt Mihaimeed. „Wir haben uns angeschaut, was Eltern am dringendsten brauchen und wie wir ein personalisiertes Frage-und-Antwort-Erlebnis bieten können. Wir wollten das Ganze von Anfang an groß aufziehen.“

Während eines NetHope-Workshops „Dream, Design, Deliver“ nutzte SOS-Kinderdorf die Gelegenheit, diese Herausforderungen mit Avanade zu besprechen. Gemeinsam haben wir eine optimale Lösung gefunden, um die Pläne der Organisation in die Realität umzusetzen: mit einem personalisierten Chatbot.

„Nachdem Avanade uns die Funktionsweise des Chatbots erklärt und uns die Gewissheit gegeben hat, dass er die richtige Lösung für unsere Mamas ist, haben wir uns entschlossen, ihn zu testen“, sagt Mihaimeed.

## Lösung

### Rafiki stellt sich vor

„Viele unserer Mamas haben ihr eigenes kleines Unternehmen oder verbringen viel Zeit mit den Kindern, die sie betreuen. Sie haben nur ein sehr begrenztes Zeitfenster, um sich die benötigten Informationen zu verschaffen. Mit der Ausweitung unserer Programme wollen wir vor allem sicherstellen, dass wir auch diejenigen erreichen, die abseits moderner Infrastruktur leben und andernfalls ins Hintertreffen geraten würden.“

#### Ahmed Mihaimeed

IKT-Verantwortlicher, Bereich Ost- und Südliches Afrika, SOS-Kinderdorf

SOS-Kinderdorf und Avanade begannen mit der Entwicklung eines digitalen Betreuungsassistenten in Form eines Chatbots, der liebevoll „Rafiki“ getauft wurde, das Swahili-Wort für „Freund“. Rafiki wurde mit dem CuriousBot Chatbot-Accelerator von Avanade entwickelt, der auf dem Bot-Framework von Microsoft und den Microsoft Cognitive Services, u. a. QnA-Maker, basiert. Er ist äußerst einfach zu bedienen und steht rund um die Uhr als digitaler Ansprechpartner zur Verfügung.

Die CuriousBot-Module erlauben eine schnelle Umsetzung von Sprachfunktionalitäten und intelligenten Dokumentenanalysen und bieten flexible, datenbankgestützte Lösungen, mit denen Zielgruppen besser erreicht werden können.

## CASE STUDY

### SOS-Kinderdorf überwindet die digitale Kluft und ermöglicht so neue Perspektiven

Da viele der Mamas auf mobile Geräte mit begrenzter Leistung und Konnektivität angewiesen sind, war es wichtig, dass Rafiki so konzipiert ist, dass er praktisch und unter allen Bedingungen nutzbar ist.

Die Informationen werden auf einer intuitiven Oberfläche ausschließlich als Text – ohne Bilder oder Videos – dargestellt, sodass die Lösung auch bei geringer Bandbreite gut funktioniert.

Einer der wichtigsten Vorteile des Chatbots für die Nutzer ist, dass er fortlaufend aktualisiert wird. „Unsere wichtigste Erkenntnis aus diesem Projekt ist, dass wir sicherstellen müssen, dass die Inhalte immer verfügbar und nützlich sind“, erklärt Mihameed. „Wir aktualisieren Rafiki ständig mit neuen Informationen und bitten die Mamas, ihre Nutzungserfahrung zu bewerten und uns jedes Mal mitzuteilen, ob die Informationen hilfreich waren.“

Wenn die Mamas eine gesuchte Information nicht finden, können sie über die Funktion „Ask an expert“ ihre Fragen stellen, die dann zur Aktualisierung der Inhalte in Rafiki dienen. Je intensiver Rafiki genutzt wird, desto mehr personalisierte Inhalte bietet der Bot an.

„Der Bot kann sich sogar entschuldigen und die Nutzerinnen bitten, ihre Fragen umzuformulieren. Wenn sie nicht finden, was sie suchen, ermutigen wir unsere Mamas, es uns mitzuteilen“, sagt Mihameed. „Auf diese Weise lernt Rafiki genauso viel von ihnen wie sie von ihm. Das gibt unseren Mamas die Gewissheit, dass sie ein wichtiger Teil dieses Projekts sind, und motiviert sie zusätzlich, den Bot zu nutzen.“

## Ergebnisse

### Die digitale Kluft überwinden und den Betreuerinnen etwas zurückgeben

Die Tests von Rafiki durch interne Nutzer:innen und eine kleine Anzahl von Betreuerinnen in Malawi, Nigeria und Ruanda fielen positiv aus, und die Lösung wird nun auf breiter Ebene eingeführt. Der Chatbot ist derzeit auf Englisch und demnächst auch auf Französisch verfügbar, die Unterstützung lokaler Sprachen ist ebenfalls bereits in Arbeit.

Mihameed erläutert, dass sich die Organisation darauf konzentriert, weiterhin dort Unterstützung zu leisten, wo sie am dringendsten benötigt wird. „Wir wollen die Technologie in die entlegensten Gebiete Afrikas bringen, um die digitale Kluft zu überwinden“, sagt er.

„Wir können die besten Werkzeuge entwickeln, aber wenn wir nicht die richtige Technologie, Leistung oder Erreichbarkeit sicherstellen, haben wir keinen Erfolg. Die Mamas leisten Unglaubliches für ihre Kinder, und wir wollen ihnen die nötige Unterstützung geben. In dieser Hinsicht ist unsere Arbeit nie beendet.“

## Über SOS-Kinderdorf

SOS-Kinderdorf wurde 1949 von Hermann Gmeiner gegründet und ist die weltweit größte nichtstaatliche Hilfsorganisation zur Unterstützung von Kindern und Jugendlichen, die keine elterliche Fürsorge erhalten oder diese zu verlieren drohen.

Verwaisung, Gewalt und Vernachlässigung von Kindern sind allgegenwärtig. Familien sind von Trennung bedroht. Wir arbeiten vor Ort in über 130 Ländern und Regionen, um Familien, die in einer schwierigen Lage sind, zu unterstützen, damit sie zusammenbleiben können. In Fällen, wo dies nicht im besten Interesse der Kindes oder Jugendlichen ist, bieten wir eine auf die individuellen Bedürfnisse des Kindes abgestimmte intensive Betreuung. Gemeinsam mit unseren Partnern, Spendern, Gemeinden, Kindern, Jugendlichen und Familien ermöglichen wir es Kindern, mit den Bindungen aufzuwachsen, die sie brauchen, um sich zu entwickeln und das Beste aus sich zu machen. Wir treten für die Rechte jedes einzelnen Kindes ein und unterstützen Veränderungen, damit alle Kinder in einem Umfeld aufwachsen können, das sie fördert.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.sos-childrensvillages.org](http://www.sos-childrensvillages.org). Folgen Sie uns auf Facebook, Instagram, Twitter, YouTube und LinkedIn.

## CASE STUDY

SOS-Kinderdorf überwindet die digitale Kluft und ermöglicht so neue Perspektiven

### About Avanade

Avanade ist der führende Anbieter von innovativen digitalen und cloudbasierten Diensten, Geschäftslösungen und designorientierten Anwendungen, die wir auf der Basis des Microsoft-Ökosystems bereitstellen. Mit 50.000 Fachleuten in 25 Ländern sind wir die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group, die Unternehmen unter Nutzung der Microsoft-Plattform dabei unterstützt, Kunden zu gewinnen, Mitarbeiter zu stärken, Prozesse zu optimieren und Produkte zu transformieren. Avanade, mehrheitlich im Besitz von Accenture, wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und Microsoft Corporation gegründet. Erfahren Sie mehr auf [www.avanade.de](http://www.avanade.de)

©2022 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Markenzeichen in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

### Avanade Deutschland GmbH

Campus Kronberg 7  
61476 Kronberg  
Tel.: +49 6173 9463 800  
[germany@avanade.com](mailto:germany@avanade.com)  
[www.avanade.de](http://www.avanade.de)

### Avanade Österreich GmbH

Schottenring 16  
1010 Wien  
Tel.: +43 676 844 111 0  
[austria@avanade.com](mailto:austria@avanade.com)  
[www.avanade.at](http://www.avanade.at)

### Avanade Schweiz GmbH

Richtstraße 11  
8304 Wallisellen  
Tel.: +41 43 430 43 43  
[switzerland@avanade.ch](mailto:switzerland@avanade.ch)  
[www.avanade.ch](http://www.avanade.ch)