

3. Januar 2023

### **Neues Notruf-NÖ-Service per Messengerdienste bereits 1.745-mal angewählt**

#### **LR Eichtinger/Chwojka: „Seit kurzem sind einige Dienstleistungen von Notruf NÖ auch via Messengerdienste wie WhatsApp, Telegram oder Facebook abrufbar“**

Unter dem Namen „LeoChat“ ist Notruf NÖ seit kurzem auch via Messengerdienste erreichbar. Das Service ist eine Ergänzung zu den bekannten Telefonservices, um den Menschen in Niederösterreich weitere Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zu bieten. „Durch LeoChat ist es möglich, per Chat einen Krankentransport zu buchen oder eine Gesundheitsberatung anzufordern. Die Digitalisierung schafft hier eine direkte Kommunikation und ist somit eine digitale Ergänzung zum bisherigen Angebot“, so NÖGUS-Vorsitzender Landesrat Martin Eichtinger.

Eine erste Bilanz zeigt, das Service wird angenommen: „Wir konnten bereits 1.745 Nutzungen verbuchen, es wurden unter anderem 86 Krankentransporte angemeldet sowie 554-mal Serviceleistungen abgerufen“, so Eichtinger. Von den 554 Serviceleistungen wurde mehr als die Hälfte automatisiert abgewickelt, das bedeutet „wir konnten Personalressourcen schonen und sofort die Anliegen der Landsleute bearbeiten.“ Ein Teil der Chats erfolgt mittels des automatischen Systems vollständig autonom: dort wo es keiner weiteren Eingriffe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedarf. In anderen Bereichen wird man jedoch zu einem Chat Room Agent geleitet, um die weiteren Details und Fragen abzuklären.

Insgesamt zählt Notruf NÖ jährlich rund fünf Millionen Kontakte. Notruf-CEO Christof Constantin Chwojka: „Der zusätzliche Dienst unterstützt bei der täglichen Kommunikation. LeoChat steht für alle nicht dringenden Dienstleistungen zur Verfügung, wie den unterschiedlichsten Informationshotlines, dem Krankentransport, Arzt- oder Apothekensuche, bis hin zur ersten Kontaktaufnahme zu 1450, der telefonischen Gesundheitsberatung. LeoChat ersetzt also nicht die bisherigen Dienstleistungen über den telefonischen Kontakt.“

Für LeoChat sind eigens geschulte Mitarbeiter im Einsatz: „Damit stellen wir auch eine neue Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterkategorie in den Dienst. Chatroom Agents (CRA), mit einer zusätzlichen Ausbildung für diese spezielle Tätigkeit, betreuen die eingehenden Anfragen“, so Chwojka.

Auf [www.notrufnoe.com/leochat](http://www.notrufnoe.com/leochat) findet man die Links zu den jeweiligen Channels oder mittels QR-Codes ist es für Nutzer möglich, täglich zwischen sieben und 21 Uhr LeoChat

## NLK Presseinformation

zu nutzen.

Derzeit kann man folgende Messengerdienste nutzen: WhatsApp, Apple iMessage, Telegram, Facebook Messenger, Instagram und Live-Webchat.

Weitere Informationen: Notruf NÖ, Öffentlichkeitsarbeit, Hotline: +43 2742 24700 25144, [presse@notrufnoe.at](mailto:presse@notrufnoe.at)



Notruf-CEO Christof Constantin Chwojka (li.) und Landesrat und NÖGUS-Vorsitzender Martin Eichinger (re.).

© NLK Pfeiffer