

# BAföG-Chatbot: Blaupause einer LLM-basierten Sozialleistungsberatung

Sascha Strobl, Diego Collarana Vargas



Sie möchten den BAföG-Chatbot testen? Der QR-Code führt Sie zu einer Online-Demoversion

Viele Anspruchsberechtigte nehmen die ihnen zustehenden Sozialleistungen nicht in Anspruch. Gründe dafür sind Scham, Informationslücken und die Komplexität des Antragsverfahrens. Bestehende Online-Beratungsangebote sind oft zu unflexibel, zu wenig interaktiv und zu wenig niedrigschwellig, um diese Hürden zu überwinden.

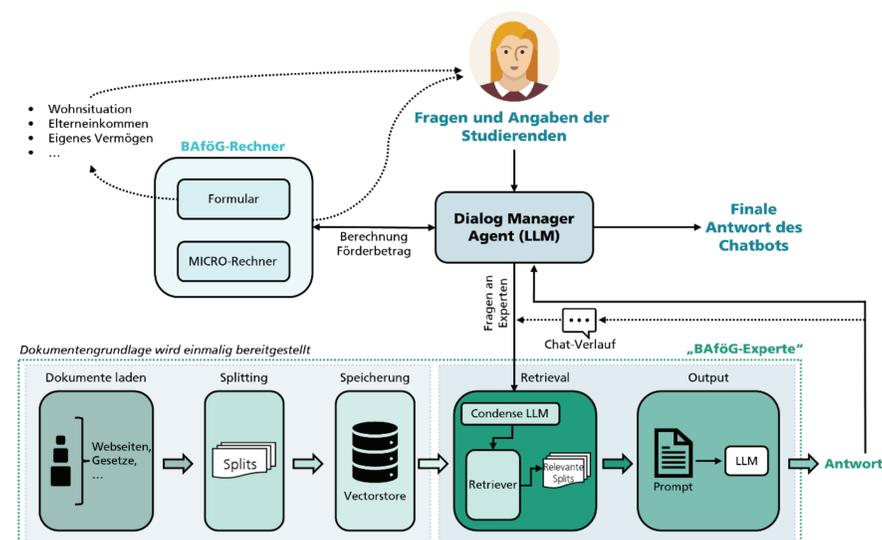
## Kernfunktionalitäten

- Sachlich korrekte Beantwortung komplexer Fragen zu Anspruchsberechtigung und Leistungsumfang
- Berechnung des BAföG-Förderbetrags durch eine interaktive Chat Konversation
- Beantwortung von Rückfragen und verständliche Erklärung von Fachbegriffen und Gesetztestexten
- Gezielte Hinweise über typische Fehleinschätzungen von Studierenden

Chatbots, die auf dem Large Language Model (LLM) basieren, haben das Potenzial, eine leicht zugängliche und bedarfsorientierte Online-Beratung anzubieten. Aufbauend auf über 50 Jahren BAföG-Expertise hat Fraunhofer FIT den BAföG-Chatbot als eine Blaupause für moderne Sozialleistungsberatung entwickelt.

## Technische Basis

- LLM agiert als Berater, der Zugriff auf BAföG-Expertenwissen und ein Förderbetrag-Berechnungstool hat
- Sicherstellung von korrekten und aktuellen BAföG-Auskünften durch Integration von Retrieval Augmented Generation („Expertenwissen“) und Benchmarking
- Förderbetrag-Berechnungstool basiert auf einem Mikrosimulationsmodell des FIT



Der Dialog Manager Agent ist ein LLM, der die Berechnung des BAföG-Förderbetrags und die Beantwortung von Fachfragen durch den Retriever koordiniert



Basierend auf den Chatnachrichten der Studierenden (links), beantwortet der Dialog Manager Agent (LLM) BAföG-Fachfragen mit Hilfe des Retrievers und füllt die Variablen für die Berechnung des Förderbetrags (rechts), der die Beantwortung von Fachfragen durch den Retriever koordiniert