Bürgerservice

Chatbot hilft weiter

[08.08.2017] Viele Fragen an die Verwaltung entstehen nach Feierabend und können auch von digitalen Assistenten beantwortet werden. Eine solche Lösung ist etwa der Behördenbot Govii, der mittels künstlicher Intelligenz mit den Nutzern kommuniziert.

Einen zukunftsorientierten Kommunikationskanal jenseits von Telefon, E-Mail und Websites bietet jetzt die Lösung Govii. Dabei handelt es sich um einen so genannten Chatbot, welcher mit künstlicher Intelligenz über alle relevanten Social-Media-Kanäle wie Skype, WhatsApp oder Facebook Messenger kommunizieren kann. Govii spricht mit dem jeweiligen Nutzer im Frage-Antwort-Stil, versteht Fragen und Umschreibungen und lernt durch jeden Kommunikationsvorgang. Inhaltlich kann die Anwendung derzeit bundesweit Informationen zu Leistungen und Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung geben oder aber an die richtigen Zielsysteme verweisen. Zusätzlich kann der Behördenbot ergänzende Informationen aus Redaktionssystemen und offenen Datenquellen nutzen und sich dabei an verschiedene Themengebiete, Nutzergruppen und Kunden anpassen. **Vielfältig im Einsatz** Die meisten Fragen an die öffentliche Verwaltung entstehen nach Feierabend und damit außerhalb der Öffnungszeiten von Ämtern oder Service-Centern. In vielen Fällen sind schnelle und einfache Antworten hilfreich und könnten am Folgetag die weitere Bearbeitung erheblich beschleunigen. Hier setzt „Govii – Der Behördenbot“ an. Behördeninformation und -interaktion werden dabei in die Kommunikationskanäle der Nutzer verlagert. Diese können Govii als Skype- und Facebook-Kontakt hinzufügen oder über Telegram kommunizieren. Parallel ist die Nutzung per Webapp möglich. Weitere Integrationen, etwa in die Instant-Messaging-Anwendung Jabber, sind geplant. Eine Integration in sprachgesteuerte Assistenzsysteme wie Cortana, Alexa oder Siri ist die logische Weiterentwicklung. Die Einsatzmöglichkeiten von Govii sind vielfältig: von der Unterstützung des Service-Centers oder des einheitlichen Ansprechpartners bis hin zur Ergänzung der kommunalen Website um einen interaktiven Dienst. Zudem lässt sich der Behördenbot in das Intranet der Verwaltung einbinden. Lange Diskussionen mit Kunden und potenziellen Nutzern drehten sich um das Informationsangebot von Govii. Das Resultat: Der Behördenbot soll seinem Namen gerecht werden. Neben dem obligatorischen Smalltalk konzentriert sich Govii daher auf Themen der öffentlichen Verwaltung. Hier wird unterschieden zwischen harten Fakten, die in der Regel aus Zuständigkeitsfindern, Ratsinformationssystemen und Produktkatalogen stammen, sowie weichen Informationen wie beispielsweise Steckbrief-Informationen rund um die Kommune. **Daten verfügbar machen** Mit seiner künstlichen Intelligenz greift Govii auf den gesamten Katalog öffentlicher Leistungen sowie auf das Verzeichnis der Leistungen teilnehmender öffentlicher Behörden aller Ebenen zurück. So beantwortet der Chatbot Anfragen zu Behördenleistungen, Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Kosten und Ansprechpartnern. Ergänzt werden diese Informationen durch beliebige Daten, die über Konnektoren mit entsprechenden Anfragemustern, so genannten Intents, verknüpft werden können. Damit wird die Einbindung von Open-Data-Beständen möglich. Auch die Anbindung nachgelagerter Systeme erfolgt über diesen Mechanismus. Jedoch kann auch Govii nur auf Daten zurückgreifen, die verfügbar sind. Die Anwendung ersetzt nicht die Aufarbeitung von Informationen zu Leistungen und Ansprechpartnern. Länder und Kommunen, die bereits nach Logik des LeiKa (Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung) arbeiten oder als 115-Teilnehmer über strukturierte Daten verfügen, lassen sich über die bestehenden Standards recht unproblematisch integrieren. Der Chatbot arbeitet mit einer Reihe standardisierter und zertifizierter Systeme sowie (XÖV-)Standards zusammen. Um eine reibungslose Integration zu gewährleisten, müssen

jedoch teilnehmerspezifische Konfigurationen vorgenommen werden. Dazu steht ein Onbording-Guide bereit, der stetig fortgeschrieben wird. Hier werden Empfehlungen zur nutzernahen Aufarbeitung von Verwaltungsinformationen gegeben. Diese verbessern nicht nur das Nutzererlebnis, sondern wirken sich auch positiv auf die Datennutzung im Bürgerportal aus. **Piloten in Niedersachsen und Schleswig-Holstein** Der cloudbasierte Dienst Govii wird als Software as a Service (SaaS) angeboten. Für den jeweiligen Teilnehmer werden Datenbestände und Kommunikationskanäle konfiguriert. Vor dem Roll-out eines Mandanten wird zunächst geklärt, ob die Integration im zentralen Behördenbot verfügbar gemacht wird, oder ein eigenständiger kommunaler Mandant entstehen soll. Im Anschluss werden Einsatzgebiet, Datenquellen und einzubindende Verfahren abgestimmt. Im günstigsten Fall sind diese bereits in der Kommune und deren Web-Portal verfügbar oder über bestehende Konnektoren zu Drittsystemen abgedeckt. Fehlt ein entsprechender Konnektor, wird dieser nachgerüstet und anderen Mandanten ebenfalls zur Verfügung gestellt. Im Einzelfall empfiehlt sich die sprachliche Nachbearbeitung bestehender Informationen im Hinblick auf bürgernahe Formulierungen und Verständlichkeit. In Niedersachsen wird Govii derzeit im Kreis Lüneburg und der Gemeinde Wennigsen (Deister) pilotiert, geplant ist zudem die Bereitstellung einer landesweiten Basisversion im Kontext des Bürger- und Unternehmensservice (BUS). In Schleswig-Holstein ist die Landeshauptstadt Kiel an der Pilotierung beteiligt, weitere Ländersysteme sind im Gespräch.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2017 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Behördenbot, Bürgerservice, Chatbot