

GovBot und GovChat von publicplan

[31.05.2018] Seinen Chatbot für die öffentliche Verwaltung und seinen Behördenmessenger stellt das Unternehmen publicplan im Rahmen des diesjährigen Zukunftskongresses Staat & Verwaltung vor.

Mit dem Chatbot für die öffentliche Verwaltung GovBot sowie dem sicheren Behördenmessenger GovChat stellt publicplan beim sechsten Zukunftskongress Staat & Verwaltung (18.-20. Juni 2018, Berlin) Lösungen für eine effiziente Bürgerkommunikation vor. Mit den exakt auf die Bedürfnisse von Behörden eingehenden Lösungen lässt sich laut publicplan der Dialog mit dem Bürger sowie der Informationsaustausch innerhalb von und zwischen Behörden effizient gestalten. Beim GovChat sei höchstes Augenmerk auf die Themen sicheres Hosting und Datenschutz gelegt worden. Das Chatsystem könne auf mehreren Servern (Cluster) oder in einem öffentlichen Rechenzentrum gehostet werden. Alternativ sei das Hosting bei einem deutschen, vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifizierten Cloud-Dienstleister möglich. Wie das Unternehmen berichtet, sind die Chatnachrichten dadurch weder abhör- noch dokumentierbar und der Austausch von vertrauensvollen Inhalten ist bedenkenlos möglich. Dabei ist neben Einzel- und Gruppenchats das Versenden von Dateien sowie Sprach- und Videonachrichten möglich.

Auch der GovBot leiste höchste Qualitätsstandards in puncto Sicherheit. Der für Behörden optimierte Chatbot stellt für Bürger eine serviceorientierte Alternative zu Telefonanrufen oder langen Recherchen auf Internet-Seiten dar, berichtet publicplan. Die künstliche Intelligenz bilde dafür voll automatisiert Informationen verschiedenster Art ab, helfe bei Fragen rund um Serviceleistungen weiter oder könne ganze Prozesse automatisiert abhandeln. Der GovBot greife auf große Datensätze wie beispielsweise die Verwaltungssuchmaschine Nordrhein-Westfalen zurück und bilde so Informationen in Echtzeit ab. Per Schnittstelle können außerdem weitere Datenquellen angebunden werden, um den Service je nach Anwendungsgebiet anzupassen. Im Gegensatz zu vielen anderen selbstlernenden Systemen verarbeitet der GovBot laut Anbieter personenbezogene Daten vollständig datenschutzkonform. Interessierte finden publicplan beim Zukunftskongress Staat & Verwaltung an Stand B 0204. Am ersten Kongresstag wird das Unternehmen außerdem einen Best-Practice-Dialog zum Thema „Bürger- und Unternehmensinteraktion mittels GovBot und GovChat“ anbieten. Dort wird Geschäftsführer Christian Knebel eine Kurzpräsentation halten und mit den Teilnehmern über die vielseitigen Potenziale und Einsatzmöglichkeiten von Chatbots und Messenger-Systemen in der öffentlichen Verwaltung diskutieren.

(ve)