

Künstliche Intelligenz

Smarte Berater optimieren Bürgerservice

[05.10.2018] Wenn Budgets und Ressourcen knapp sind, die Dienstleistungsansprüche von Bürgern aber steigen, können intelligente Prozessautomatisierung und künstliche Intelligenz (KI) ihre Vorteile ausspielen. Insbesondere vier Bereiche sind für den Einsatz geeignet.

Endlose Wartezeiten, Formulare über Formulare und ein angestaubtes Image – das verbinden wohl die meisten Menschen mit Behörden und öffentlichen Verwaltungen. In einer Zeit, in der intelligente Prozessautomatisierung und künstliche Intelligenz (KI) im Kundenservice zum guten Ton gehören, steigt jedoch die Erwartungshaltung gegenüber dem öffentlichen Sektor extrem.

Die Vorteile intelligenter Technologien in Behörden zeigen sich besonders dann, wenn Budgets und Ressourcen knapp sind, die Dienstleistungsansprüche von Bürgern aber steigen. Entsprechende Software-Lösungen automatisieren typische Routineaufgaben, sodass sich Fälle schneller bearbeiten lassen und mehr Zeit für die Belange von Bürgern bleibt. Chatbots sprechen zudem verschiedene Sprachen und können so auch ausländische Mitbürger in ihrer Muttersprache betreuen – unabhängig von Öffnungszeiten und rund um die Uhr. Sie verfügen über eine wachsende Lern- und Selbstverbesserungsfähigkeit und sogar über ein begrenztes Urteilsvermögen.

Vier Bereiche für KI geeignet

Viele öffentliche Verwaltungen arbeiten aber nach wie vor analog. Hinzu kommt, dass IT-Insellösungen, die über Jahrzehnte gewachsen sind, ein übergreifendes Zusammenwirken von Prozessen verhindern. Ein weiteres Problem bilden die zunehmenden Sicherheitsanforderungen, welche die Digitalisierung mit sich bringt. Schließlich müssen vertrauliche Daten vor dem Zugriff durch Dritte besonders geschützt werden. Aber auch das fehlende technische Know-how in den Führungsebenen von Behörden und das Change Management erschweren eine Modernisierung im Kundenservice. Grundsätzlich empfiehlt es sich, zunächst herauszufinden, wo eine Automatisierung von Prozessen tatsächlich kurzfristig zu einem besseren und effektiveren Kundenservice führen kann. Dafür eignen sich insbesondere vier Aufgabenbereiche.

Datenschätze bergen, Prozesse automatisieren

So ist künstliche Intelligenz in der Lage, riesige Datenmengen schnell und effizient zu durchsuchen und einzelne Dokumente mit wenigen Klicks zu finden. Elektronische Dokumenterkennung lokalisiert 95 Prozent der Dokumente, der Mensch schafft in derselben Zeit lediglich 50 Prozent. KI-basierte Software eignet sich also, um Herr über riesige Mengen an strukturierten und unstrukturierten Daten innerhalb und außerhalb der Organisation zu werden, indem sich diese automatisiert durchsuchen, kategorisieren und analysieren lassen.

Wo sich Geschäftsprozesse, die durch einfache Regeln gesteuert werden können, regelmäßig wiederholen, kann KI zudem den gesamten Prozess automatisieren. Das macht manuelle Eingriffe seitens der Mitarbeiter überflüssig. Das gilt beispielsweise für die Bereitstellung von Parkausweisen oder die Lesegeräte in Sortierbüros. Der Mensch greift lediglich ein, wenn es um die Überprüfung der Ergebnisse oder die Wartung von Geräten geht. Das Personal hat so mehr Zeit für wichtigere Aufgaben.

Kundenservice und Entscheidungsfindung

Viele Regierungsbehörden haben bereits begonnen, Chatbots einzuführen, um die Kommunikation mit und die Betreuung von Kunden zu vereinfachen und zu verbessern. Dank Natural Language Processing und maschinellem Lernen werden Chatbots immer effizienter. Ein Beispiel hierfür ist EMMA, der virtuelle Assistent des Department of Homeland Security in den USA. Er beantwortet derzeit fast eine halbe Million Fragen zur Staatsbürgerschaft und lernt automatisch dazu, je mehr Fragen er beantwortet.

Die eigentliche Stärke künstlicher Intelligenz ist aber die Fähigkeit, sich schnell durch riesige Datenmengen aus einer Vielzahl an Quellen zu arbeiten, um in Echtzeit die nötigen Inhalte zur Entscheidungsfindung zu liefern. KI ersetzt den Wissensarbeiter dabei nicht, sondern erleichtert ihm seine Arbeit. So beginnen viele Krankenhäuser mittlerweile damit, KI einzusetzen, um Ärzten bei der Erstellung individueller Behandlungspläne zu unterstützen, die auf den Patienten- und historischen Daten im jeweiligen Fachgebiet basieren.

Weichen stellen

Um die Weichen für eine digitale Verwaltung und den Einsatz von künstlicher Intelligenz zu stellen, müssen Behörden zunächst eine einheitliche IT-Infrastruktur, eine flächendeckend eingeführte elektronische Akte und einen reibungslosen Datenaustausch ermöglichen. So lassen sich Verwaltungsprozesse automatisieren, sodass Bürger künftig auf digitale Angebote zurückgreifen und von virtuellen Beratern betreut werden können.

()

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Künstliche Intelligenz (KI), Chatbot, Automatisierung, Open Text