

publicplan

GovBot wird optimiert

[24.10.2018] Der speziell für den öffentlichen Sektor entwickelte GovBot des Unternehmens publicplan nutzt künftig die Software COGNIGY.AI von Cognigy als Back-End-Technologie. Das soll unter anderem die Antwortqualität des Chatbots verbessern.

Chatbots können den öffentlichen Sektor dabei unterstützen, Verwaltungsprozesse zu digitalisieren und Informationen leicht abrufbar zu machen. Speziell für den Einsatz in Behörden hat das Unternehmen publicplan den GovBot entwickelt. Der intelligente Dialogassistent beantwortet Fragen zu Zuständigkeiten oder Öffnungszeiten und hilft dem Nutzer beim Ausfüllen von Formularen. Das System kann auch ganze Verfahren wie zum Beispiel den Antrag auf ein Wunschkennzeichen automatisiert abwickeln. Im Zuge einer technischen Überarbeitung hat publicplan nun nicht nur das User Interface des Bots modernisiert und verjüngt: Um den Bot zu optimieren, kooperiert der Anbieter nun nach eigenen Angaben mit dem IT-Unternehmen Cognigy und setzt künftig dessen Software COGNIGY.AI als Back-End-Technologie ein. Die Software erlaubt es nach Angaben von publicplan, mit geringem technischem Aufwand neue Dialoge für den GovBot zu entwickeln und hierfür externe Kanäle sowie Drittsysteme und Datenquellen anzuschließen. „Mit der Technologie können wir schneller und einfacher Chatbot-Konversationen entwickeln, die wir für verschiedene Behördenzwecke einsetzen können. Unsere Kunden können sich dank der neuen Software über eine bessere System-Performance, kürzere Entwicklungszeiten für neue Bot-Experten und eine komplett neue nutzerfreundliche Oberfläche freuen“, erklärt Anika Eßer, IT-Beraterin bei publicplan.

COGNIGY.AI liefert darüber hinaus Fähigkeiten für Natural-Language-Processing sowie maschinelles Lernen. Dadurch wird der GovBot laut Anbieter publicplan mit jeder Interaktion intelligenter und lerne, natürliche Sprache und verschiedene Fragevarianten zu verstehen. Dank des neuen COGNIGY-Back-End seien Behörden künftig auch bei der Auswahl des Hosting-Anbieters unabhängig: Der GovBot könne damit sowohl in einer BSI-zertifizierten Cloud als auch im eigenen Rechenzentrum (on premise) gehostet werden. Zudem bringe die Software eine integrierte Analytics-Funktion mit, mit der beispielsweise Nutzerzahlen oder die Antwortqualität ausgewertet werden können.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Cognigy, Chatbot, Bürgerservice, künstliche Intelligenz (KI)