

Wedel

Chatbot Govii zieht ein

[06.07.2021] In Wedel können die Bürger ihre Fragen rund um Behördenanliegen nun an Chatbot Govii richten. Er liefert nicht nur Informationen über die für ein Anliegen erforderlichen Unterlagen, sondern beispielsweise auch die passende Adresse samt Öffnungszeiten.

Chatbot Govii ([wir berichteten](#)) beantwortet jetzt für die Stadt Wedel Fragen rund um Behördenanliegen. Bürger können ihre Fragen dazu in einem chatartigen Fenster eingeben und erhalten dann, je nach Sucheingabe, Informationen über erforderliche Unterlagen oder Voraussetzungen und erfahren, wo sich die für ihr Anliegen zuständige Stelle befindet. Wie das Unternehmen Govii, ein Unternehmen der Teleport-Gruppe, mitteilt, nutzt der Chatbot Methoden der künstlichen Intelligenz (KI), um die Texteingabe zu analysieren. Durch die Nutzung im Alltag werde das Antwortverhalten weiter verbessert. So werden immer präzisere Ergebnisse zu behördlichen Anliegen erreicht. Durch Verwendung der zertifizierten Infodienste-Schnittstelle finde eine tiefe Vernetzung zur Landesinfrastruktur Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) statt. So gebe Govii beispielsweise automatisch Informationen zur Online-Terminvergabe einer Behörde aus. Eingebettet in die Aktivitäten rund um das Onlinezugangsgesetz (OZG) weise der Bot auch von selbst auf vorhandene Online-Dienste hin. Sofern die Daten im ZuFiSH gepflegt sind, benötige Govii keine zusätzlichen redaktionellen Arbeiten seitens der Kommune. Govii wird laut Anbieter derzeit in sechs weiteren Kommunen in Schleswig-Holstein verwendet, unter anderem in Kiel ([wir berichteten](#)), im Kreis Pinneberg und im Kreis Ostholstein. Vier andere Kommunen seien gerade in der Testphase. Als Einer-für-Alle-Lösung (EfA) werde eine Basisplattform eingesetzt und diese für die einzelnen Mandanten konfiguriert. Der Chatbot minimiert den bürokratischen Aufwand, sodass die Mitarbeitenden den Fokus auf kritische Fälle legen können, heißt es vonseiten des Unternehmens weiter. Die Govii UG sei im ständigen Dialog mit dem Land Schleswig-Holstein und dessen Pilotkommunen, um den Chatbot und seine Ausgabequalität kontinuierlich zu steigern, Erfahrungswerte auszutauschen und diese letztlich zu konsolidieren.

(ve)

Stichwörter: CMS | Portale, Chatbot, Govii, Wedel, Künstliche Intelligenz (KI), Bürgerservice