

Bad Oeynhausen

## Chatbot kann mehr als Fragen beantworten

**[09.05.2023] Die Stadt Bad Oeynhausen baut ihr digitales Angebot mit einem KI-gestützten, mehrsprachigen Chatbot aus. Durch die Anbindung des Bots an das Serviceportal der Stadt ist es auch möglich, beispielsweise die Hundesteuer anzumelden. Weitere Bereiche sollen schrittweise hinzukommen.**

Die Verwaltung der Stadt Bad Oeynhausen richtet einen neuen Kommunikationskanal ein: Künftig wird ein KI-gestützter Chatbot rund um die Uhr Fragen der Bürgerinnen und Bürger beantworten. Zunächst kann das neue digitale Angebot lediglich Fragen aus den Bereichen kommunale Steuern, Bürgerbüro und Standesamt bearbeiten; weitere Bereiche sollen schrittweise folgen. Mit dem neuen Kommunikationsangebot wolle die Stadt den Menschen entgegenkommen, die im Alltag gerne digitale Angebote nutzen, sagte Bürgermeister Lars Bökenkröger. Doch auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würden durch den Bot entlastet, da er viele Fragen bereits beantworten könne. Das neue Angebot ist nach Angaben der Stadt „ein vollwertiger Kontakt“ zur Stadtverwaltung. Sollte das System einmal keine Antwort geben können, können Nutzer Kontaktdaten hinterlassen, um ihr Anliegen telefonisch oder per E-Mail zu klären – und zwar, ohne dass sie es erneut schildern müssten.

### **In andere Verwaltungsservices integriert**

Der mehrsprachige Chatbot basiert nach Angaben der Stadt auf der KI-Lösung Watson von IBM, die insgesamt 24 Sprachversionen funktionieren mit der Künstlichen Intelligenz der Firma DeepL. Der Bot kann Fragen in natürlicher Sprache beantworten, aber auch mit einfachen Schlagworten umgehen. Nach dem nun erfolgten Start wird die KI hinter dem Bot weiter trainiert.

Doch der Chatbot kann mehr als Auskünfte geben: Durch die Einbindung in das Serviceportal der Stadtverwaltung könne er auch helfen, Verwaltungsvorgänge abzuwickeln. So ist es bereits möglich, die Hundesteuer anzumelden. Dabei werden die Daten verschlüsselt an die Steuerabteilung gesandt, so die Stadt. Geplant ist die Verknüpfung mit weiteren Formularen zu anderen Themen. Zudem soll der Chatbot über einen QR-Code auch in Anschreiben der Stadt eingebunden werden. So soll der digitale Service künftig beispielsweise aus den städtischen Steuerbescheiden heraus direkt aufrufbar sein und je nach Bescheid die häufigsten Fragen dazu direkt beantworten.

(sib)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Bad Oeynhausen, KI, Chatbot, Watson, DeepL, Bürgerservice