

München

Chatten mit Muckl

[15.06.2023] Die Stadt München ergänzt ihre Kommunikationskanäle um KI-gestützte Chatbots. Bereits seit April ist in der Bürgerkommunikation der Chatbot Muckl in Betrieb. Ab Jahresmitte soll auch in der verwaltungsinternen Kommunikation ein Bot im Einsatz sein.

Münchner Bürgerinnen und Bürger finden auf den Serviceseiten der bayerischen Landeshauptstadt seit April 2023 einen Chatbot. Zunächst informiert der Bot Muckl über die im Herbst stattfindenden Landtags- und Bezirkswahlen. Zahlreiche weitere Themen sollen im Laufe des Jahres hinzukommen, wie die IT-Abteilung im Digitalblog der Stadt berichtet. Dies betreffe alle Bürgerservices der Verwaltung, die für die Stadtgesellschaft relevant sind. So soll der Bot beispielsweise zu Kitaplätzen und gefördertem Wohnen „kompetent und sympathisch“ Informationen vermitteln. Darüber hinaus soll er die Fragenden zu der richtigen Information im Bürgerservice-Portal leiten und direkt auf entsprechende Online-Dienste oder -Formulare verweisen. Damit soll der digitale Behördengang erleichtert und auch bekannter gemacht werden. Für komplexere Fragen besteht die Möglichkeit, in einen Live-Chat mit einem Service-Team zu wechseln. Ziel ist es, die Hotlines der Stadtverwaltung zu entlasten und schnelle Antworten zu liefern. Gleichzeitig soll Muckl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Referaten und Eigenbetrieben von wiederkehrenden Anfragen befreien und so deren Effizienz steigern.

Auch bei der internen Kommunikation setzt die Stadtverwaltung bald auf einen Bot. Muckls Kollege Kindl soll voraussichtlich ab der zweiten Jahreshälfte 2023 den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung zur Verfügung stehen und Fragen zu Personalthemen beantworten. Damit soll das Personal- und Organisationsreferat unterstützt werden.

Die Chatbots Muckl und Kindl gehören zu einem Projekt des IT-Referats, das von der Abteilung E- und Open Government geleitet wird. Dabei geht es um die Bereitstellung stadtweit einsetzbarer IT-Lösungen für die Stadtgesellschaft. Beide Chatbots werden in enger Zusammenarbeit mit den thematisch zuständigen Fachabteilungen der Referate und Eigenbetriebe sowie den zukünftigen Betriebsabteilungen entwickelt. Die dabei verwendete, KI-gestützte Software entspricht nach Angaben der Stadt den Datenschutz- und IT-Sicherheitsrichtlinien und ist barrierearm, sodass auch Menschen mit Beeinträchtigungen die Chatbots nutzen können.

(sib)

Weitere Informationen zu den Landtags- und Bezirkswahlen

Stichwörter: CMS | Portale, München, Chatbot, Künstliche Intelligenz, Muckl, Kindl, Bürgerservice