Augsburg

Chatbot CiSA hilft

[20.12.2023] Augsburg bietet einen neuen niederschwelligen Zugang zu den städtischen Online-Angeboten: Der Chatbot CiSA soll die städtische Telefon-Hotline entlasten und Bürgerinnen und Bürgern schnell die gesuchten Informationen bereitstellen. Die Antworten werden aus einer Datenbank mithilfe von KI generiert.

Für die Internet-Kommunikation mit ihren Bürgerinnen und Bürgern setzt die Stadt Augsburg künftig auch auf einen Chatbot. Als neuer, niederschwelliger Zugang zur Verwaltung ist das Chat-Modul im städtischen Online-Portal auf jeder Seite rechts unten zu finden. Wie die bayerische Kommune berichtet, wurde der Chatbot seit Anfang August 2023 getestet und hat seither 65.000 Fragen beantwortet. Jetzt ist CiSA in den offiziellen Betrieb gestartet. Der Name ist ein Akronym für „Chatbot in der Stadt Augsburg“ und zudem eine Anspielung auf die römische Göttin Cisa, der eine Verbindung zu der Stadt nachgesagt wird. Der Chatbot sei für viele Hilfesuchende eine Erleichterung, entlaste aber auch die Telefon-Hotlines der Stadt, sagt Frank Pintsch, Referent für Bürgerinnen- und Bürgerangelegenheiten, Ordnung, Personal, Digitalisierung und Organisation. „Dennoch weiß CiSA nicht auf alle Fragen die korrekte Antwort, dafür ist sie noch zu jung. Ein Chatbot wird durch jede Frage trainiert, die man ihm stellt. So wird auch CiSA im Lauf der Zeit kontinuierlich besser.“ Nutzende haben deshalb auch die Möglichkeit, Antworten mit „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ zu bewerten. **Wichtige Infos als Klickbot** Der städtische Chatbot arbeitet auf zwei Wegen: Rund 500 mögliche Fragen und die Antworten darauf wurden von städtischen Mitarbeitenden in einer Datenbank hinterlegt. Wird CiSA hier nicht fündig, werden die städtischen Internet-Seiten nach passenden Inhalten durchsucht. Mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI) formuliert CiSA daraus eine Antwort, die innerhalb von Sekunden ausgespielt wird. Wird die Antwort mittels KI generiert, weist CiSA darauf hin, dass die Informationen nicht qualitätsgesichert sind und gibt die Links zu den jeweiligen Quellen an. Dort können die Nutzerinnen und Nutzer prüfen, ob die Informationen korrekt sind. Zudem sind die häufigsten Anliegen rund um Melde- und Passwesen, Kfz-Wesen und Führerschein im Dialogfenster als Schlagwort (Klickbot) hinterlegt, wo sie sich ohne Texteingabe direkt anklicken lassen. Entwickelt wurde der Bot vom Amt für Digitalisierung, Organisation und Informationstechnik und der Hauptabteilung Kommunikation gemeinsam mit der Agentur viind, die auch den Chatbot für die Stadt Würzburg umgesetzt hat (42820+wir berichteten). Die Grundlagen für den Augsburger Bot wurden in einem studentischen Projekt der Hochschule Augsburg gelegt. An der redaktionellen Umsetzung des Chatbots waren rund 20 städtische Dienststellen beteiligt.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Augsburg, Bürgerservice, Chatbot, CiSA, KI, viind