



An den  
Vorsitzenden des Digitalisierungsausschusses  
Herrn Dr. Schmitz

Bielefeld, 22. Mai 2019

### **Antrag zur nächsten Sitzung des Digitalisierungsausschusses am 12. Juni 2019**

---

#### **Der Digitalisierungsausschuss beschließt:**

Die Verwaltung stellt dem Digitalisierungsausschuss ein Konzept zur automatisierten, digitalen Beantwortung von Anfragen vor, die üblicherweise das Bürgerservice-Center oder andere Stellen mit hohem Bürger\*innenkontakt erreichen.

---

#### **Begründung:**

Viele der bei der Bürgerberatung oder anderen städtischen Stellen mit hohem Bürger\*innenkontakt anfallenden Anfragen gleichen sich und könnten schneller bearbeitet werden, wenn ein automatisiertes System die Fragen beantworten kann. Bei weiterführenden Fragen muss natürlich weiterhin die telefonische oder persönliche Beratung zur Verfügung stehen.

Viele größere Firmen arbeiten in ihrem Kundendienst mit einem solchen System und die Stadt Wien hat ein ähnliches Konzept in ihrer Verwaltung eingeführt. Diese Art Chatbot kann dann über die Website, die Bielefeld-App und gängige Messenger erreichbar sein.

---

gez.  
Sven Frischemeier  
SPD

Christina Osei  
Bündnis90/Die Grünen

Pablo Bieder  
Bürgernähe/Piraten