



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