

Digitalisierungsausschuss 10.09.2019

TOP 10.1 - Einführung eines Chatbots zur automatisierten, digitalen Beantwortung von Anfragen bei der Stadt Bielefeld

Die Stadt Bielefeld beschäftigt sich bereits seit einiger Zeit damit, wie die Technologie eines Chatbots als sinnvolle Erweiterung der derzeit angebotenen Zugangskanäle implementiert werden kann. Dabei wird insbesondere darauf Wert gelegt, dass ein solcher Bot mehr als eine „dynamisierte Suche“ darstellt und nicht lediglich eine Aneinanderreihung von Tabellen als Antwort liefert. Vielmehr sollte ein solcher Bot immersiv wirken, also den Eindruck einer tatsächlichen Konversation erwecken.

Gleichzeitig muss sich ein Chatbot vollständig in das bereits vorhandene Servicegefüge der Stadt Bielefeld einfügen. Führt die Nutzung des Chatbots nicht zum Erfolg, darf der Prozess nicht mit diesem Ergebnis enden. In einem solchen Fall muss eine Übergabemöglichkeit an eine städtische Mitarbeiterin/einen städtischen Mitarbeiter bestehen. Während der Dienstzeiten kann dieses bspw. wiederum im Rahmen eines Chats und außerhalb der Dienstzeiten in Form eines Ticketsystems geschehen.

Innerhalb der Arbeitsgruppe Portale - an der sich alle fünf digitalen Modellkommunen des Landes NRW beteiligen - wurde der NRWbot der Firma publicplan GmbH vorgestellt. Hierbei wurde übereinstimmend festgehalten, dass bei diesem Thema nur ein gemeinschaftliches Vorgehen gleichermaßen technisch sinnvoll wie auch wirtschaftlich ist. Die Stadt Aachen ist dabei federführend tätig und organisiert mit d-NRW einen Workshop, in welchem eine Projektskizze erarbeitet wird.

Diese wird der Arbeitsgruppe Portale zur Abstimmung vorgelegt, wobei die Stadt Bielefeld insbesondere die oben genannten Aspekte berücksichtigen wird. Danach würde eine Antragsstellung zur Förderung im Rahmen der digitalen Modellkommunen NRW erfolgen.

Sobald konkrete Informationen zum weiteren Vorgehen vorliegen, wird die Verwaltung den Digitalisierungsausschuss darüber informieren.