

Digitalisierungsausschuss 23.11.2022
Einsatz des Chat-Bots zum Serviceportal
Drucksachennummer: 5186/2020-2025

Der Chat-Bot zum Serviceportal der Stadt Bielefeld ist im Rahmen des geförderten Projektes der Digitalen Modellregion OWL konzipiert und pilotiert worden. Die Kosten für Konzeption, initiale Umsetzung sowie die vom Anbieter eng begleitete Pilotierungsphase von sechs Monaten belaufen sich auf 9.075 Euro. Es handelt sich um einen innovativen, neuen Dienst, sodass die laufenden Kosten für einen weiteren Einsatz des Chat-Bots durch den Dienstleister aktuell abschließend festgelegt werden. Diese werden in die zu treffende Entscheidung, ob der Dienst nach der Pilotierungsphase weiter angeboten werden soll, miteinbezogen.

Die Lösung ist exklusiv für den Einsatz im Zusammenspiel mit Serviceportalen entwickelt worden. Die Datenbasis bildet das dortige Content-Management-System, welches auf dem XÖV-Standard XZuFi aufsetzt. Der Chat-Bot konnte daher gemeinsam mit dem Serviceportal im Rahmen des Leistungsaustausches mit dem KDN vergabefrei beauftragt werden. Das Digitalisierungsbüro ist als ständiges Mitglied des Projektbüro OWL an den Projekten der Digitalen Modellregion OWL beteiligt.