

Berichtsvorlage öffentlich

Federführendes Amt Amt für Informationstechnik und Digitalisierung	Nr. 166/2024
--	------------------------

Betreff:

Einführung eines Chatbots als neuer Kommunikationskanal zu den Bürgerinnen und Bürgern

Beratungsfolge	Termin
Ausschuss für Digitalisierung Berichterstattung: Herr Wilhelm Vagedes	04.09.2024

Zur Kenntnis.

Erläuterungen:

Die Einführung eines Chatbots ist ein weiterer Baustein, um die Servicequalität und die Erreichbarkeit der Verwaltung, insbesondere außerhalb der Bürozeiten, zu verbessern.

Der Bot kann Anfragen in verschiedenen Sprachen entgegennehmen und beantworten. Je nach Fragestellung kann er auch zu Antragsverfahren weiterleiten oder eine Verbindung zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herstellen.

Pilotbereich ist das Gesundheitswesen. Sehr wichtig ist die Integrität der Antworten. Das heißt, dass keine fehlerhaften Antworten und kein Halluzinieren erfolgt. Halluzinieren meint, dass der Bot Antworten frei erfindet, wenn er keine ausreichenden Fakten zur Beantwortung der Anfrage hat.

Derzeit befindet sich der Bot noch in der Trainingsphase.