

Kontakt

Wilfried Jäger
wilfried.jaeger@brz.gv.at



Chatbots in der öffentlichen Verwaltung

Digitale Assistenten: 24 Stunden, 7 Tage die Woche

Leistungen & Merkmale

- > Chatbot Framework basiert auf Open Source-Komponenten
- > Herstellerunabhängige Komponentenintegration sowie Gewährleistung der Anbindung von Drittsystemen
- > Bestmögliche Datensicherheit durch 100% on premise-Architektur
- > User-freundliches redaktionelles Backend-System
- > Multimediale User-Kommunikation in Form von Text, Bildern, Karten, Videos, Buttons, etc.
- > Weitere Integrationsmöglichkeiten bspw. in Form einer „Intelligenten Suche“
- > Individuelles Avatar-Design (grafische Visualisierung des Chatbot-Charakters)
- > Service-Sicherheit durch Human Handover (Übergabe vom Chatbot an eine reale Person)

Zahlen & Fakten*

- > Zielgruppe: Die öffentliche Verwaltung sowie Bürger/innen und Unternehmen
- > Reduktion von persönlichen und telefonischen Kontakten durch Automatisierung einfacher, häufig gestellter Fragen
- > **Chatbot „Mona“** (BMDW) für
 - Unternehmensserviceportal: Start März 2019: **247.752 Nutzungen, 31.297 Konversationen, 91% Trefferquote bei Antworten auf Freitext-Fragen**
- > **Chatbot „Fred“** (BMF) für
 - FinanzOnline: Start September 2019: **923.152 Nutzungen, 469.717 Konversationen, ca. 90% Trefferquote bei Antworten auf Freitext-Fragen**

Kundennutzen

- > **Verfügbarkeit 24/7**
- > **Kurze Antwortzeiten**
- > **Entlastung der Service Desk-Mitarbeiter/innen von redundanten Fragestellungen**
- > **Steigerung der Servicequalität**
- > **Kosteneinsparungspotenziale**

* Stand 02/2021