

Chatbots in der öffentlichen Verwaltung

Digitale Assistenten: 24 Stunden, 7 Tage die Woche



Zahlen & Fakten*

- > Zielgruppe: Die öffentliche Verwaltung sowie Bürger/innen und Unternehmer/innen als Anwender/innen
- > Reduktion von persönlichen und telefonischen Kontakten in den Service Centern durch Automatisierung einfacher, häufig gestellter Fragen
- > Lösung 1: Chatbot „Mona“ für das Digitale Amt, für die E-Zustellung und das Unternehmensserviceportal (Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort)
 - Digitales Amt: 140.000 Chats seit Go-Live (Mai 2019)
 - eZustellung: 32.500 Chats seit Go-Live (Dezember 2019)
 - Unternehmensserviceportal: 13.000 Chats seit Go-Live (März 2020)
- > Lösung 2: Chatbot „Fred“ für FinanzOnline (Bundesministerium für Finanzen)
 - FinanzOnline: 630.000 Chats seit Go-Live (September 2019)

* Stand 06/2020

Leistungen und Merkmale

- > Chatbot Framework basierend 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

Kundennutzen

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

Kontakt

Wilfried Jäger
wilfried.jaeger@brz.gv.at