

Kiel

## Neuer Mitarbeiter Govii

### **[06.06.2018] Auf einen neuen Kommunikationskanal setzt die Stadt Kiel: Der Chatbot Govii unterstützt die Verwaltung ab sofort bei der Beantwortung von Bürgeranfragen.**

Die schleswig-holsteinische Landeshauptstadt Kiel setzt als erste Kommunalverwaltung in Deutschland auf den Behördenbot Govii und unterstützt ihre Mitarbeiter somit bei der Erledigung von First-Level-Anfragen. Das teilt Hersteller Govii mit, ein Unternehmen der Teleport-Gruppe. Über den digitalen Assistenten könnten die Bürger ihre Fragen zu behördlichen Themen im Chat klären. Es entstehe eine Dialogsituation, welche aus der Messenger-Kommunikation bekannt ist.

„Die Digitalisierung bietet auch für die öffentliche Verwaltung große Chancen. Govii ist dafür ein wunderbares Beispiel. Mit dem Chatbot bespielen wir aktuelle Kommunikationskanäle und erreichen so noch mehr Bürgerinnen und Bürger“, sagte Oberbürgermeister Ulf Kämpfer bei der Freischaltung auf der Homepage der Stadt Kiel. „Es ist uns gelungen, den Chatbot komplett in die redaktionellen Strukturen der Kommune einzubinden, ohne zusätzliche Datenpflegeprozesse etablieren zu müssen. Dies sehen wir als ein zentrales Erfolgskriterium für die Akzeptanz des Chatbots“, ergänzt Govii-Geschäftsführer Thomas Patzelt.

In der ersten Stufe starte Govii mit Informationsleistungen und bediene sich dabei des landesweiten Zuständigkeitsfinders Schleswig-Holstein (ZuFISH), der seit Längerem die Basis für Verwaltungsleistungen und zuständige Behörden der Stadt sowie des Service-Centers bildet. In weiteren Stufen sollen laut Govii nach Verfügbarkeit schrittweise digitale Verwaltungsdienstleistungen ergänzt werden.

(ba)

Stichwörter: Social Media, Govii, Behördenbot, Chatbot, Kiel, Bürgerservice