

Chatbot im Pilotbetrieb

[30.04.2024] Ein Chatbot soll künftig die zentrale Behördenrufnummer 115 ergänzen und so den Mitarbeitenden im Telefonservice mehr Zeit für komplexe Beratungsgespräche lassen. Derzeit wird der Service-Chatbot in zehn Pilotkommunen erprobt. Noch funktioniert er regelbasiert – also ohne KI.

Die einheitliche Behördennummer 115 testet aktuell in mehreren Pilotkommunen einen eigenen Service-Chatbot für Fragen zu Verwaltungsleistungen. Damit ermöglicht die 115 – seit Anfang 2023 ein Produkt des IT-Planungsrats ([wir berichteten](#)) – erstmals auch einen digitalen Zugangskanal zu ihrem Serviceangebot. Indem häufig gestellte Fragen über den Chatbot unkompliziert beantwortet werden, sollen die 115-Servicecenter mehr Zeit für die telefonische Beantwortung komplexer Anliegen erhalten. Die Entwicklung und der Test des 115-Chatbots sollen zentral vom Produkt-Management der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) koordiniert werden.

Die 115 ist nach Angaben der FITKO eine der wichtigsten telefonischen Anlaufstellen für Fragen zu Verwaltungsleistungen. Gleichzeitig steige aber auch die Nachfrage nach digitalen Service-Angeboten, und zwar sowohl bei den Bürgerinnen und Bürgern als auch in den Kommunen. Ziel der Pilotphase ist es, die aktuelle Version des 115-Chatbots unter realen Bedingungen zu testen.

Userfeedback im Fokus

Insgesamt wurden zehn Kommunen des 115-Verbunds für die Pilotphase ausgewählt. Die letzte Kommune startete Mitte April 2024 in die Pilotphase. Aktuell ist der Chatbot beispielsweise auf der Website der Stadt Frankfurt und des Bodenseekreises im Einsatz. „Über den Erfolg digitaler Lösungen entscheiden immer die Nutzerinnen und Nutzer. Wir testen daher den Chatbot in Kommunen unterschiedlicher Größe und nehmen das Feedback über verschiedene Wege auf. Bei erfolgreicher Pilotierung möchten wir den Chatbot dem gesamten 115-Verbund zur Verfügung stellen, kontinuierlich verbessern und perspektivisch auch um KI-basierte Funktionen erweitern“, erklärt Stephan Bartholmei, Leiter des Produkt-Managements bei der FITKO.

Hoher Anspruch an Richtigkeit der Informationen

Derzeit arbeitet der 115-Chatbot laut FITKO ausschließlich regelbasiert und nutzt keine KI-Sprachmodelle. Grund für die regelbasierte Ausgabe von Antworten ist der hohe Anspruch an die Richtigkeit der Informationen: Bei Aussagen zu Verwaltungsleistungen ist es unerlässlich, dass falsche oder erfundene Aussagen, wie sie bei so genannten „Halluzinationen“ einer KI vorkommen können, vermieden werden. Darüber hinaus nimmt der Schutz persönlicher Daten der Fragesteller eine entscheidende Rolle bei der Entwicklung des Service-Chatbots ein.

Die Antworten des Chatbots zu Verwaltungsleistungen beruhen auf der gleichen Datenbank wie bei einem Anruf in einem Servicecenter. User geben ihre Frage oder ihr Anliegen in ein Chat-Fenster einer kommunalen Website ein. Der Chatbot antwortet mit Informationsbausteinen zum Thema, aus denen dann der passende ausgewählt werden kann. So erhalten die Nutzer beispielsweise bei Fragen zur Gewerbeanmeldung Informationen zur zuständigen Stelle, einem möglichen Online-Antrag oder der Bearbeitungsdauer. Im Chat-Verlauf können Nutzer die Qualität der Auskünfte bewerten und über das Chatbot-Menü ausführliches Feedback geben.

(sib)

Stichwörter: 115, Chatbot, FITKO, IT-Planungsrat, Bürgerservice