

Bei vor Kurzem hätte man sich bei solch einem Lösungsansatz noch an eine App oder den Aufbau eines responsiven E-Government-Portals gedacht. Doch die Umsetzung solch eines Prozesses scheitert – leider durch zahlreiche schlechte Beispiele belegt – auch heute noch daran, dass der Nutzer die Informationen und Angebote gar nicht findet. Ist er so weit gekommen, wird er von zu langen und komplexen Informationstexten, zahlreichen Systemsprüngen (von der Homepage zum Serviceportal und dann zum Fachverfahren) sowie einer uneinheitlichen und schlechten Usability überfordert.

Auch aus Sicht der Service- und Callcenter in der Verwaltung bemerkt man diese Probleme in Form von vielen gleichartigen Anfragen zu einfach zu beantwortenden Fragestellungen, die die Telefonleitungen besetzen und Mail-Postfächer verstopfen.

Bot-Technologie auf dem Vormarsch

Seit Neustem rücken daher Bots in den Fokus von Unternehmen und werden dort als „das nächste große Ding“ gehandelt, um mehr Kundentreue bei gleichzeitigen Kosteneinsparungen zu erreichen. Die Bot-Technologie ist nun auch in einer für Behörden und Verwaltungen optimierten Form verfügbar: Der GovBot ist ein Dialogassistent für Bürger und Unternehmen. Er hilft bei Fragestellungen und Prozessen rund um Serviceleistungen der Verwaltung, für die bislang telefoniert oder durch zahlreiche

(BS/Dr. Christian Knebel*) Stellen Sie sich vor, Sie möchten auf dem Weg zur Arbeit Ihren Anwohnerparkausweis erneuern. Sie bestätigen Ihren Wohnort per nPA-Login am einheitlichen Servicekonto Ihres Bundeslandes, geben Ihr Kfz-Kennzeichen an, zahlen die Verwaltungsgebühr via E-Payment und bekommen den Ausweis als PDF zum Ausdrucken zugesandt. Der ganze Prozess dauert nicht länger als fünf Minuten und kann vollständig per Smartphone abgewickelt werden.

Internetseiten und Apps navigiert werden musste. Er hilft dabei, immer wiederkehrende und personalaufwendige Aufgaben effizienter zu gestalten und kann als ein weiterer Baustein zur Digitalisierung der Verwaltung beitragen. Der GovBot ist dabei über einen beliebigen Messenger (z.B. WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Alexa oder Google Home) oder eine Integration in den eigenen Internetauftritt erreichbar. Der GovBot soll E-Government „nah“ an Bürger und Unternehmen bringen und alle Verwaltungsprozesse dialogisch abbilden.

Die Anwendungsfälle für den GovBot in der Verwaltung sind dabei zahlreich: Ein Bot kann simple Informationen einfach verfügbar machen. Dabei interagiert er mittels „Small Talk“ mit dem Benutzer, gibt Auskünfte zum Wetter oder zur Verkehrslage oder pariert Fragen mit Zahlen und Fakten, z.B. zur Stadtgeschichte oder anderen wissenswerten Details. Auch die Abbildung von Entscheidungsbäumen ist mittels aneinandergereihter Frage/Antwort-Optionen möglich, z.B. um den Geltungsbereich von Gesetzen und Verordnungen für Bürger und Unternehmen



Der GovBot hilft bei Fragestellungen und Prozessen rund um Serviceleistungen der Verwaltung, etwa bei der Beantragung eines Anwohnerparkausweises.

Grafik: BS/publicplan

abprüfen zu können. Im Wahlkampf kann ein Informations-Bot auch als interaktives Medium zu Parteiprogrammen oder politischen Standpunkten von Kandidaten genutzt werden.

Verwaltungsinformationen in Echtzeit

Über eine Schnittstelle zu Zuständigkeitsfindern wie z.B. der „Linie6Plus“ oder der Verwaltungssuchmaschine Nordrhein-Westfalen (oder anderen per API verfügbaren Systemen) kann der GovBot aber auch Verwaltungsinformationen zu häufigen Fra-

gen wie z.B. Zuständigkeiten, Kosten, Fristen und Öffnungszeiten in Echtzeit ausgeben. Neben diesen mächtigen Datenquellen können aber auch spezifischere/kommunale Informationssysteme und -datenbanken per Schnittstelle angebunden werden. Dazu gehören aber auch offene Datensätze (Open Data) in strukturierter Form wie z.B. die städtische Parkhausbelegung oder der Pegelstand des Rheins. Es können aber auch unstrukturierte Informationen im GovBot verarbeitet werden, wie sie sich beispielsweise in

verarbeitet. Ebenso werden fast alle modernen Komponenten eines Chatbots, z.B. die Technologien für das „natural language processing“ und das „machine learning“, oftmals nicht konform zum deutschen Datenschutz in der Cloud betrieben. Mit dem GovBot wurde dieses Problem gelöst, denn mit einer ausgefeilten „Micro-service“-Architektur werden alle für den Datenschutz relevanten Komponenten gekapselt und getrennt voneinander in Deutschland betreibbar gemacht. Diese Komponenten können „on premise“ (z.B. in einem öffentlichen Rechenzentrum) oder in der Microsoft Cloud Deutschland liegen.

Zusammenfassend kann man also sagen, dass Chatbots zahlreiche Vorteile mit sich bringen. Sie sind immer und überall verfügbar (24/7 auf zahlreichen Chatkanälen), barrierearm durch Sprachinterface z.B. mit Amazon Alexa und entlasten die Verwaltung, indem sie wiederkehrende Vorgänge automatisieren. Der GovBot unterscheidet sich dabei durch seine Spezialisierung auf die öffentliche Verwaltung von anderen Bot-Technologien, weil bei ihm bereits Verwaltungswissen in Form von LeiKa-Magic sowie den Schnittstellen zur Linie6Plus und der Verwaltungssuchmaschine NRW eingebaut ist. Er greift auf eine automatische Übersetzung mit hinterlegtem Verwaltungswörterbuch zu und wickelt den Chatdialog datenschutzkonform ab. Durch die Verwendung von „machine learning“ handelt es sich um ein intelligenter werdendes System, das nicht nur starre Frage/Antwort-Optionen beherrscht. Die flexible Architektur und offene Schnittstellen ermöglichen es, verschiedene E-Government-Datenbanken und -Dienste in einem Chatprozess so zu verbinden, dass echtes E-Government entsteht.

Sein Wissen zieht der GovBot aus Daten, die mittels „machine learning“ aufbereitet worden sind. Er lernt nicht auswendig, sondern erkennt Muster und Zusammenhänge, um konkrete Urteile zu ermitteln. Wird der GovBot von Bürgern und Unternehmen verwendet, lernt er aus der Interaktion und verbessert sich ständig selbst. Bestes Beispiel dafür ist die eingebaute Erkennung von Verwaltungsanliegen namens „LeiKa-Magic“. Dabei wird eine Texteingabe so analysiert, dass als Ergebnis die korrekte Verwaltungsleistung samt des zugehörigen LeiKa-Codes ermittelt wird. Diese Funktion wird seit Sommer 2016 umfangreich im Praxiseinsatz trainiert und funktioniert daher sehr zuverlässig.

FAQ-Datenbanken, Knowledge Base-Artikeln oder Gesetzestexten finden.

Der eingangs beschriebene Verwaltungsprozess kann aber auch mit dem GovBot digitalisiert werden; ebenso wie zahlreiche andere formularbasierte Prozesse oder eine einfache Terminvereinbarung beim Amt. Dabei spielt die flexibel erweiterbare Chatbot-Plattform des GovBot ihre Stärken aus, denn damit können Fachverfahren, E-Payment-Dienste und Servicekonten in den Chatdialog integriert werden. Der GovBot verbindet damit die bereits vorhandenen Formulare und Dienste zu einem medienbrüchigen Prozess, der einfach zu bedienen und zu verstehen ist.

Mehr Informationen und eine Testversion des GovBot finden sich unter www.GovBot.io.

Datenschutzproblem gelöst

Ein Problem fast aller Bots ist der Datenschutz: Durch die Nutzung der gängigen (amerikanischen) Messenger-Plattformen werden personenbezogene Daten erhoben und im Chatkontext

*Dr. Christian Knebel ist Geschäftsführer der publicplan GmbH.

Servicekonto.NRW

Absichtserklärung unterzeichnet

(BS/gg) Im Rahmen des Kommunaltags NRW auf der CeBIT haben Vertreter des Landes und der Kommunen eine Absichtserklärung zum gemeinsamen Betrieb und der Weiterentwicklung des Servicekonto.-NRW unterzeichnet.

Das Land, vertreten durch Hartmut Beuß, CIO der Landesregierung, die kommunalen Spitzenverbände und den KDN als Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister, bekräftigen mit der Vereinbarung ihren Willen, durch ein gemeinsames Vorgehen den Bürgern in NRW das Identifizieren und Authentifizieren in digitalen Verwaltungsverfahren so leicht wie möglich zu machen. Die einmalige Registrierung soll genügen, um die so geschaffene digitale Identität in allen Online-Verfahren von Land und Kommunen nutzen zu können. Mit dem Servicekonto.-NRW soll die aus dem E-Government-Gesetz NRW für Land und

Kommunen resultierende Verpflichtung erfüllt werden, bis 2018 den Bürgern ein Verfahren zur Online-Identifikation anzubieten.

Die Verantwortung für den gemeinsamen Betrieb des Servicekonto.NRW liegt beim Land (MIK NRW). Der Betrieb selbst soll im Rahmen einer Datenverarbeitung im Auftrag an den KDN übertragen werden, der dazu das Kommunale Rechenzentrum Niederrhein und die citeq beauftragt. Die Komponenten des Servicekonto.NRW sowie den eID-Server hat die Governikus KG auf Basis der Produktfamilie Autent entwickelt, einer Anwendung des IT-Planungsrates.



Unterzeichneten die Absichtserklärung zum Servicekonto.NRW (v.l.): KDN-Geschäftsführer Prof. Dr. Andreas Engel, NRW-CIO Hartmut Beuß, Andreas Wohland (Städte- und Gemeindebund NRW) und Dr. Marco Kuhn (Landkreistag NRW).

Foto: BS/gg

Change IT

DIGITAL WORK DAY

27.06.2017, Köln

NEW WORK – ES LEBE DIE FREIHEIT!

Welche neuen Freiräume, Chancen und Verantwortlichkeiten kommen auf die Mitarbeiter zu?

WANTED: DIGITALE HÄUPTLINGE!

Wie ändert sich Führungsarbeit, wie sieht die Führungskraft der Zukunft aus?

TOTGESAGTE LEBEN LÄNGER: PERSONALER ALS GESTALTER, NICHT VERWALTER.

Wie muß HR sich ändern bzw. welche Rahmenbedingungen muß HR neu gestalten?

Bis 15. Mai

100 Euro

Frühbucherrabatt sichern!

Zielgruppe:

Digital Change-Entscheider und Gestalter der neuen Arbeitswelt, wie beispielsweise Geschäftsführer & CxOs, Personaler, Abteilungsleiter, Unternehmenseigentümer, IT-Entscheider sowie Facilitymanager.

Der Change IT – Digital Work Day ist eine Mischung aus interessanten Keynotes und Impulsvorträgen, interaktiven Workshops sowie einer Networkingplattform.

www.heise-events.de/change-it

Eine Veranstaltung von



Partner

