

Pressemitteilung – Düsseldorf, 16. Oktober 2018

Neue Dialoge für den GovBot mit COGNIGY.AI

publicplan und COGNIGY kooperieren

Chatbots können den Öffentlichen Sektor dabei unterstützen, Verwaltungsprozesse zu digitalisieren und Informationen leicht abrufbar zu machen. Eine speziell für den Einsatz in Behörden entwickelte künstliche Intelligenz ist der GovBot von der publicplan GmbH. Das Unternehmen kooperiert mit der COGNIGY GmbH und setzt fortan die Software COGNIGY.AI als Backend-Technologie für den GovBot ein. Mit der Software kann publicplan das System weiter ausbauen und seine Antwortqualität schneller und unkomplizierter an die Bedürfnisse von Behörden anpassen. Behörden können den Bot auf Basis von COGNIGY.AI zudem im eigenen Rechenzentrum betreiben.

Mit dem GovBot hat die publicplan GmbH einen speziell auf den Öffentlichen Sektor zugeschnittene Chatbot-Lösung entwickelt. Der GovBot ist ein intelligenter Dialogassistent, der Verwaltungsinformationen und -prozesse in einer Chatoberfläche abrufbar macht. Er beantwortet Fragen zu Zuständigkeiten oder Öffnungszeiten oder hilft dem Nutzer beim Ausfüllen von Formularen. Das System kann auch ganze Verfahren wie zum Beispiel den Antrag auf ein Wunschkennzeichen automatisiert abwickeln. Um den Bot weiter zu optimieren, kooperiert publicplan mit dem IT-Unternehmen COGNIGY und setzt die Software COGNIGY.AI als Backend-Technologie ein. Mit der Software ist es mit geringem technischen Aufwand möglich, neue Dialoge für den GovBot zu entwickeln und hierfür externe Kanäle sowie Drittsysteme und Datenquellen anzuschließen. Auf Grundlage der Dialoge versteht das System die Fragen der Nutzer und findet eine passende Antwort. „Mit der Technologie können wir schneller und einfacher Chatbot-Konversationen entwickeln, die wir für verschiedene Behördenzwecke einsetzen können. Unsere Kunden können sich dank der neuen Software über eine bessere Systemperformance, kürzere Entwicklungszeiten für neue Bot-Experten und eine komplett neue nutzerfreundliche Oberfläche freuen“, sagt Anika Eßer, IT-Beraterin bei der publicplan GmbH. COGNIGY.AI liefert darüber hinaus Fähigkeiten für Natural-Language-Processing sowie maschinelles Lernen. Dadurch wird der GovBot mit jeder Interaktion intelligenter und lernt, natürliche Sprache und verschiedene Fragevarianten zu verstehen. Mit

dem neuen COGNIGY-Backend sind Behörden auch bei der Auswahl des Hosting-Anbieters unabhängig: Der GovBot kann sowohl in einer BSI-zertifizierten Cloud als auch im eigenen Rechenzentrum (on premise) gehostet werden. Die Software bringt dank der integrierten Analytics-Funktion auch gleich ein Reporting mit, mithilfe dessen beispielsweise Nutzerzahlen oder Antwortqualität ausgewertet werden können

Ein persönlicher Bot für jede Behörde

Im Zuge der technischen Überarbeitung hat publicplan auch das User-Interface des Bots modernisiert und verjüngt. Das Design sowie den Funktionsumfang passt publicplan zudem an die jeweiligen Anforderungen in einer Behörde an. Dafür lassen sich zum Beispiel verschiedene Verwaltungsinformationen oder Informationssysteme und -datenbanken anbinden. Dazu gehören unter anderem offene Datensätze (Open Data) wie zum Beispiel die städtische Parkhausbelegung oder der Pegelstand des Rheins. Der GovBot kann auch Daten wie sie sich zum Beispiel in FAQ-Datenbanken, Knowledge Base-Artikeln oder Gesetztestexten finden verarbeiten. Eine individuell erstellte Begrüßung, die passende Farbgebung sowie ein Avatar schenken dem Dialogassistenten zusätzlich eine einzigartige Persönlichkeit.

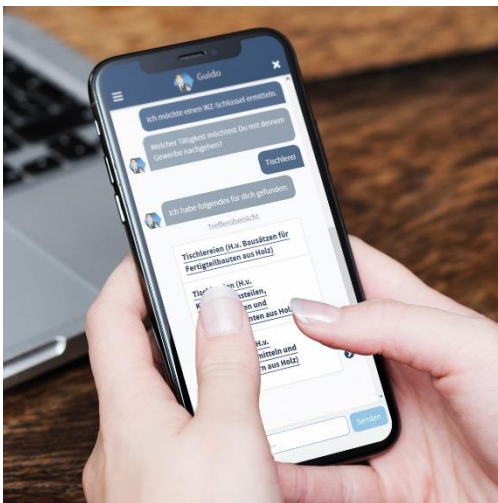
NRWbot mit neuer Basistechnologie

Die neue technische Basis von COGNIGY kommt darüber hinaus bei bereits entwickelten Bots zum Einsatz: Alle bestehenden Kunden des GovBot profitieren von einem kostenfreien Update. Das betrifft auch den in Nordrhein-Westfalen im Einsatz befindlichen NRWbot, mit dem unter anderem das Gewerbe-Service-Portal.NRW und der Botty-Bonn betrieben werden. Der NRWbot steht den Kommunen und Einrichtungen des Landes NRW in einer Basisversion kostenfrei zur Verfügung und wird in individuellen Projekten auf die Wünsche des Kunden hin angepasst. Das beinhaltet zum Beispiel die Integration in Bürgerservice-Dienste sowie weitere Funktionen.

Bildmaterial und Bildunterschriften



Dem GovBot wurde mit Cognigy.AI ein neues, leistungsstarkes Backend geschenkt. Mithilfe der Software lassen sich in wenigen Minuten Dialoge entwickeln, auf dessen Grundlage der Chatbot mit dem User kommuniziert.



Chatbot Guido unterstützt den User dabei, in der elektronischen Gewerbebeanmeldung sein Gewerbe korrekt anzugeben.

Alle Bilder publicplan GmbH

Über die Unternehmen

publicplan GmbH

Als Branchenspezialist für den öffentlichen Sektor entwickelt die publicplan GmbH individuelle Softwarelösungen für web-basierte Prozesse und Fachverfahren. Das Unternehmen setzt dabei auf die Weiterentwicklung von Open-Source-Software und passt diese an die individuellen Anforderungen von Behörden an. Mit den Produkten deGov (Open-Source-CMS auf Basis von Drupal 8), GovBot (Chatbot für die Verwaltung) und GovChat (sicherer Messenger für Behörden) bietet publicplan weitere Lösungen an, mit denen sich verschiedenste Anwendungen kostengünstig und flexibel umsetzen lassen. In einem weiteren Geschäftsfeld, der E-Government-Beratung, bietet das Unternehmen professionelle Hilfe bei der Realisierung von IT-Lösungen.

www.publicplan.de

Cognigy GmbH

Mit Cognigy.AI, der führenden Conversational AI Plattform, designen, konfigurieren und verwalten Marken intelligente Konversationen an einem zentralen Ort über alle dialogorientierten Kanäle hinweg wie Facebook Messenger, Alexa, Slack, Skype und viele weitere. Die Plattform bietet Vorteile für diverse Unternehmensbereiche, wie z.B. verbessertem Kundenservice, Loyalitätssteigerung, Kostenreduzierung, Wachstumsbeschleunigung, das Freimachen von Ressourcen und brillanteren Kundenerlebnissen. Gegründet in 2016 hat Cognigy bereits mehrfach internationale Preise gewonnen, verfügt über ein schnell wachsendes Partnernetzwerk und zählt globale Unternehmen und Marken wie Henkel zu seinen Kunden.

www.cognigy.com

Ihre Ansprechpartnerin:

Charlotte Schneider

Marketing und PR

Tel. +49 (0)211 63 55 01 80

charlotte.schneider@publicplan.de

