Tech4Germany Fellowship

Prototyp für Chatbot

[08.07.2020] Beim diesjährigen Tech4Germany Fellowship ist eine prototypische Chatbot-Lösung ausgewählt worden, die speziell für Schlichtungsstellen in Behörden weiterentwickelt werden soll.

Eine gemeinsam vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und ITZBund eingereichte Chatbot-Lösung wurde für das diesjährige Tech4Germany Fellowship (wir berichteten) ausgewählt. Der Chatbot soll als zusätzlicher Kommunikationskanal zur digitalen Interaktion mit Bürgern dienen und sowohl die Anfragebearbeitung entlasten als auch die Erreichbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten ermöglichen. Im Projekt soll laut ITZBund eine prototypische Chatbot-Lösung für den Einsatz im Bundesamt für Justiz (BfJ) entwickelt werden.
Die im BfJ angesiedelte behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr unterstütze Verbraucher bei Schlichtungsverfahren mit einer Fluggesellschaft. Dabei würden Streitfälle zu Überbuchungen, Flugausfällen, Verspätungen, Herabstufungen von Fluggästen, Gepäckschäden sowie zu Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen oder Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität außergerichtlich behandelt. Jährlich würden circa 5.000 Schlichtungsverfahren zwischen Kunden und Fluggesellschaften unter Beteiligung der unabhängigen Schlichtungsstelle Luftverkehr durchgeführt.

Augenmerk auf User Experience

Um eine hohe Nutzungsakzeptanz der Lösung zu erreichen, soll während der gesamten Projektlaufzeit auf Aspekte der Usability und User Experience besonders geachtet werden. Bei der Entwicklung des prototypischen Chatbots sollen praktische Anwendungsfälle einfließen und organisatorische beziehungsweise technische Schnittstellen zu anderen Fachverfahren beschrieben und exemplarisch geschaffen werden. Gleichzeitig sollen die Rahmenbedingungen für einen späteren Betrieb im ITZBund dokumentiert werden.
Durch das Tech4Germany Fellowship verspricht sich das ITZBund laut eigenen Angaben, die Einsatzmöglichkeiten und Wirkungen einer prototypischen Chatbot-Lösung im Kontext der öffentlichen Verwaltung zu erproben und die gewonnen Ideen und Ergebnisse in die Einführung des Basisdiensts einfließen zu lassen. Der standardisierte Chatbot-Basisdienst soll zukünftig als Blaupause für alle Chatbot-Umsetzungen in der Bundesverwaltung dienen.
Insgesamt wurden nach Angaben des ITZBund 67 Projektskizzen aus 14 Ministerien und sieben Behörden der Bundesverwaltung beim Tech4Germany Fellowship eingereicht, das von Ende Juli bis Mitte Oktober 2020 stattfindet. Acht Digitalisierungsprojekte wurden schließlich ausgewählt.

(hm)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Bundesamt für Justiz, Chatbot, ITZBund, Tech4Germany