

Titel	HF5-M02 Chatbot und Sprachbot			
Handlungsfeld	5 – Digitale Verwaltung			
Ziel der Maßnahme	Bereitstellung von Informationen rund um die Uhr durch Einbindung eines Chatbots und Sprachbots.			
Inhalt der Maßnahme	<p>Zur Effizienten Information und Kommunikation sollen Bot-Lösungen zum Einsatz kommen. Hierdurch kann die Verwaltung von standardisierten Auskünften entlastet werden und den Bürger:innen wird die Möglichkeit geboten qualifizierte Auskünfte unabhängig von den Öffnungszeiten der Verwaltung zu erhalten. Des Weiteren wird die Inanspruchnahme des digitalen Angebots erleichtert. Es soll ein Chat- sowie Sprachbot Anwendung finden. Der Chatbot wird auf diversen Webseiten der Stadtverwaltung und ihren Eigenbetrieben implementiert. Der Sprachbot soll an der zentralen Hotline standardisierte telefonische Auskünfte außerhalb der Öffnungszeiten übernehmen und damit zur Entlastung der Mitarbeiter:innen führen. Es wird in beiden Lösungen die Möglichkeit geben, sofern die Auskunft durch den Bot nicht erteilt werden kann oder ungenügend ist, innerhalb der Zeiten der Erreichbarkeit an Mitarbeiter:innen weitergeleitet zu werden.</p>			
Nutzen für die Bürger	<ul style="list-style-type: none"> • Hilfestellung zum Auffinden der gesuchten digitalen Leistung • Unterstützung bei der Inanspruchnahme des digitalen Angebots • Qualifizierte Auskünfte rund um die Uhr 			
Start	10/2022	Ende	08/2027	Dauer 4 Jahre und 11 Monate
Umsetzung der Maßnahme	<p>In einem ersten Schritt soll ein Konzept zur Einführung der Bot-Lösungen erstellt werden. Danach erfolgt die Anschaffung der beiden Bot-Systeme. Des Weiteren sollen benötigte Schnittstellen zu vorhandenen Informationsspeichern zur Anreicherung der erforderlichen Wissensdatenbank beider Systeme entwickelt oder eingekauft werden. Hierbei soll soweit möglich und zweckmäßig Open-Source-Software genutzt bzw. entwickelt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10/2022 - Bildung des Projektteams aus den beteiligten Akteuren • 11/2022 - Beginn Konzeptionierung • 01/2023 - Erstellung Leistungskatalog zur Ausschreibung der technischen Lösungen • 04/2023 - Ausschreibung der technischen Lösungen • 07/2023 - Beginn der technische Umsetzung mit fortlaufender Weiterentwicklung/Pflege der Inhalte 			
Budget	600.000 €			
Ausblick nach dem Projekt	<ul style="list-style-type: none"> • Übergabe Chatbot an Team Öffentlichkeitsarbeit • Übergabe Sprachbot an zentrale Hotline 			