



# Wie Verwaltungen mit Chatbots Barrieren überwinden können

**Ämter, Behörden und Verwaltungen sind komplex strukturiert. Deren Prozesse sind oft übergreifend und für Einwohnerinnen und Einwohner schwer verständlich. Mit einem Chatbot, der für eine bestimmte Aufgabe trainiert wurde, fällt die Interaktion leichter.**

Will man als Einwohner oder Einwohnerin eine Dienstleistung der Verwaltung beanspruchen, benötigt man ein hohes Orientierungswissen. Je spezialisierter und differenzierter die Verwaltungsorganisation, desto aufwändiger ist es, den richtigen Ansprechpartner zu finden. Der Einwohner muss wissen, wohin er sich wenden muss. Jeder Einzelne steht hier grundsätzlich in der Schuld. Reformen in der Verwaltung (New Public Managements, E-Government) haben versucht, den hohen Koordinationsaufwand für die Einwohnerinnen zu senken: Bürgerschalter, elektronische Formulare und Onlineschalter haben bereits einen erheblichen Beitrag geleistet, um die Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung zu vereinfachen und den Zugang zu öffentlichen Diensten auch ausserhalb der Öffnungszeiten zu gewährleisten. Die grundsätzlich «zuständigkeitsorientierte» Natur der Interaktion hat sich dadurch jedoch nicht verändert.

## Chatbot als Barrieren-Brecher

Neue technologische Möglichkeiten eröffnen hier neue Wege: Im Gegensatz zu einer klassischen Suchmaschine kann ein Bot relevante Expertise identifizieren und auf eine individuelle Situation übertragen. Der grosse Wert eines digitalen Verwaltungsassistenten beziehungsweise eines Bots liegt darin, spezialisiertes Expertenwissen über Zuständigkeiten, Verfahren, Praktiken und Dokumente zur Verfügung zu haben und auf Abruf auf einen beliebigen Einzelfall anwenden zu können. So kann der Chatbot als konversationsbasierte digitale Schnittstelle die Rolle eines digitalen Experten zwischen Verwaltung und Bevöl-



### Der Autor

Labinot Demaj, Leiter Bots Abraxas Informatik

kerung einnehmen. In einem solchen Setting müssen sich Einwohnerinnen und Einwohner nicht mehr darum kümmern, die Komplexität der Verwaltung verstehen zu müssen. Der Bot wird hier für sie zur zentralen Anlaufstelle für ihre diversen Anliegen an die Behörde.

## Zugang zu Behörden wird vereinfacht

Wo früher einzelne Einheiten, Bürgerschalter oder die Webpage um die notwendige Koordination bemüht waren, tritt heute als Zwischenstufe der Verwaltungs-Bot auf und orientiert bedürfnisgerecht. Der digitale Verwaltungsassistent reduziert den Koordinationsaufwand für die Einwohner beziehungsweise Unternehmen auf ein Minimum, indem er im Verlauf der Konversation alle notwendigen Abklärungen trifft, darauf aufbauend relevante Informationen im Sinne von Zuständigkeiten, Prozessen und Verfahren liefert, auf den individuell-konkreten Fall anwendet und bei Bedarf sogar direkt in Interaktion mit den Back-End-Systemen der Behörde tritt.



Den Beitrag finden Sie auch online

[www.netzwoche.ch](http://www.netzwoche.ch)

## VIER KOMPONENTEN EINES BOTS

Analytics | Infrastruktur, die Interaktionsinformationen erfasst, analysiert und in Echtzeit bereitstellt

Module | Technische Fertigkeiten/APIs, z.B. Sprachen, erinnern, authentifizieren, PDF, E-Mail

Dienste | Wissen über Zuständigkeiten, Verfahren, Unterlagen etc.

Plattform | Konversationsbasiertes User Interface

### Bot integriert vorhandene E-Government-Infrastruktur

Wenn der Bot mehr als nur eine reine Orientierungshilfe für die Einwohner werden soll, muss er mit anderen Systemen des Gemeinwesens kommunizieren und tatsächliche Transaktionen abwickeln können. Mithilfe von Programmierschnittstellen beziehungsweise sogenannten APIs muss ein Bot auf bestehende E-Government-Infrastruktur aufbauen und an vorhandene Datenbanken und E-Government-Services anknüpfen.

### Historisch gewachsene, dezentrale Datensätze

Die öffentliche Verwaltung pflegt an vielen verschiedenen Orten Informationen, die in unterschiedlichen Lebenslagen relevant sein können. Nur weil ein Bot eingeführt wird, müssen diese nicht zentralisiert und durch die Betreiber des Bots gepflegt werden. Das Gemeinwesen kann seine vorhandenen Strukturen und Standards der Informationsaufbereitung weiterführen und alle Inhalte wie gewohnt weiterpflegen, ohne einen Zusatzaufwand für den Bot betreiben zu müssen.

### Neu verfügbare Informationen in Echtzeit

Veranstaltungs- oder Entsorgungskalender sind Datensätze mit beschränkt dynamischen Informationen. Neue Systeme der öffentlichen Verwaltung sind zunehmend daran interessiert, relevante Informationen auch in Echtzeit zur Verfügung zu stellen. Unter dem Banner des «Internet of Things» ermöglichen Sensoren an der öffentlichen Infrastruktur bereits jetzt ein aktuelles Bild über die Wassertemperatur von Freibädern, die Verfügbarkeit von freien Parkplätzen oder die Abfahrtszeiten des ÖVs an einer gewählten Haltestelle.

### Durchgängige Abwicklung von Transaktionen

Die Kommunikation mit bestehenden Datenbeständen des Gemeinwesens ist kein Selbstzweck: In der Regel konsultieren Gemeindefachkräfte das Betreibungsregister, weil sie einen Auszug für jemanden anfertigen, in Rechnung stellen und versenden müssen. Bots können nicht nur einzelnen Komponenten dieser Leistungskette bewältigen, sondern die gesamte Dienstleistung integrieren: Im Dialog mit dem User werden die noten-

digen Informationen erfasst, damit wird eine Registerabfrage getätigt, die Zahlung digital abgewickelt, bevor schliesslich die Bestellung an das Druck- und Versandzentrum ausgelöst wird.

### Vier Pfeiler für Chatbot-Services

Um diese einfache Bereitstellung von Services möglich zu machen, braucht ein Chatbot vier Komponenten: Als Erstes muss die entsprechende Plattform, das Chatbot-Interface als konversationsbasierte Schnittstelle zur Verfügung stehen. Die zweite Komponente eines Bots ist sein «Gehirn» beziehungsweise sind es die einzelnen Dienste selbst. Hier geht es um Verfahrenswissen und die Kenntnis von Zuständigkeiten, Formularen etc. Drittens geht es um die Abwicklung einer Dienstleistung, das heisst, um die technischen Fertigkeiten, die ein Bot haben muss. Das geht über Datenbankabfragen, Interaktion mit Fachlösungen bis hin zu Mailversand und Rechnungstellung. Die vierte Komponente ist das Analytics, sozusagen das digitale Arbeitsjournal des Chatbots, anhand dessen auch Verbesserungen in der Interaktion möglich werden. So kann der Bot Neues dazulernen.

## VORTEILE EINES CHATBOTS

- Einfache 24/7-Schnittstelle für Nutzerinnen und Nutzer: Sie chatten rund um die Uhr mit dem Bot in natürlicher Sprache.
- Automation: Repetitive Aufgaben übernimmt der Bot, komplexere der Mensch.
- Fokussierung auf den Kunden: die Entlastung am Schalter und in wiederkehrenden Bestellprozessen ermöglicht mehr Bürgernähe und eine bessere Beratungsqualität.
- Aufwertung des Arbeitsplatzes: Verwaltungsmitarbeiterinnen befassen sich mit Menschen statt mit Prozessen.
- Neue Einsichten: Der Chatbot bündelt Fachwissen zur Verbesserung der internen und externen Abläufe und Angebote.
- Erweiterbarkeit: Der Chatbot lässt sich beinahe unbeschränkt auf Basis der vorhandenen Erfahrungen und des aktuellen Fachwissens erweitern.
- Kostensenkung: Chatbot-Anfragen sind deutlich günstiger, effizienter und effektiver als solche per Telefon oder E-Mail.