

Berlin zweiter Sieger bei bundesweitem eGovernment Wettbewerb

Berlin, 21.06.2017 - Beim 16. eGovernment Wettbewerb wurde gestern der virtuelle Bürger-Service-Assistent aus Berlin mit dem zweiten Preis in der Kategorie „bestes Digitalisierungsprojekt“ ausgezeichnet. Der virtuelle Assistent ist ein internetbasiertes Dialogsystem, das Fragen zu Bürgerservices der Berliner Verwaltung in Form eines Chats beantwortet. Den „Behördenchat“ entwickelten das IT-Dienstleistungszentrum Berlin und das DAI-Labor der TU Berlin gemeinsam mit dem Land Berlin. Bereits im Juli soll er den Bürgerinnen und Bürgern Berlins als zusätzlicher Kommunikationskanal der Verwaltung zur Verfügung stehen. Der Preis des von BearingPoint und Cisco ausgerichteten Wettbewerbs wurde am 20. Juni im Rahmen des Zukunftskongresses Staat & Verwaltung verliehen.

Bei Fragen zu Bürgerservices bietet das Land Berlin mit dem Berliner Service-Portal (service.berlin.de) und mit dem Bürgertelefon 115 bereits heute komfortable Lösungen. Den steigenden Bedarf verdeutlicht die wachsende Zahl an Anrufern bei der 115. Der virtuelle Bürger-Service-Assistent kann als ein zusätzlicher Kanal schnell, komfortabel und rund um die Uhr Fragen beantworten. Dabei vereint die neue Lösung die Vorzüge der etablierten Angebote. Sie greift auf die umfangreiche Wissensbasis des Service-Portals zurück und simuliert Dialoge mit einem Mitarbeiter des Bürgertelefons 115. Durch Nachfragen kann der virtuelle Bürger-Service-Assistent zudem gezielt auf das Anliegen des Nutzers eingehen.

Informationen im Live-Chat

Der Dialog mit dem virtuellen Assistenten läuft wie ein Live-Chat ab. Der Nutzer formuliert seine Frage, das System antwortet oder präzisiert gegebenenfalls das Anliegen durch Rückfragen oder Auswahlmöglichkeiten. Der Nutzer erhält Informationen zu Dienstleistungen, Standorten sowie Hinweise zu notwendigen Unterlagen und Voraussetzungen. Reicht die erste Antwort nicht aus, kann der Dialog fortgesetzt werden. Erste Testphasen unter Einbeziehung des telefonischen Service-Centers des ITDZ Berlin sind bereits abgeschlossen. Bereits im Juli soll der Chat mit der Verwaltung online gehen und das Angebot von service.berlin.de ergänzen.

Sabine Smentek, Berliner Staatssekretärin für Informations- und Kommunikationstechnik:

„Die Auszeichnung beim eGovernment-Wettbewerb zeigt, dass Berlin mit seinen Ideen für die Ausweitung des Serviceangebots der Verwaltung bundesweit ganz weit vorne steht. Der Behördenchat ist ein weiteres Instrument für eine schnelle und flexible Kommunikation von Bürgerinnen und Bürgern mit der Verwaltung“

Ines Fiedler, Vorständin des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ Berlin):

„Als Schnittstelle zwischen Technik und Verwaltung können wir mehr leisten, als eine solide technische Arbeitsgrundlage für die Behörden. Mit unseren Partnern aus der Forschung können wir neue technische Möglichkeiten in Verwaltungsservices übersetzen.“

Prof. Dr. Dr. hc Sahin Albayrak, Leiter des Forschungsinstituts DAI-Labor der Technischen Universität Berlin (TU Berlin):

„Der virtuelle Assistent entspricht als intelligenter Dienst genau dem Ziel des DAI-Labors, dass Forschungsergebnisse erlebbar und umsetzbar sein müssen.“

Über das ITDZ Berlin

Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist der zentrale IT-Dienstleister für die Berliner Verwaltung und unterstützt die Hauptstadt beim Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT). Das ITDZ Berlin berät und unterstützt die Verwaltung bei IT-Projekten sowie bei der Beschaffung von IT- und Telekommunikations-Hardware und -diensten.

Gemeinsam mit dem Land Berlin arbeitet das ITDZ Berlin zudem an der Umsetzung zentraler E-Government Projekte. Als einer der führenden kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland verstehen wir uns als Initiator und Motor für eine serviceorientierte, moderne und digitale Hauptstadtverwaltung. Dabei setzt das ITDZ Berlin auf hohe Sicherheitsstandards und agiert als Schnittstelle zwischen Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft und anderen öffentlichen IT-Dienstleistern. Tagtäglich unterstützen wir die rund 100.000 Mitarbeitenden in den Senats- und Bezirksverwaltungen, bei der Polizei und Feuerwehr, sowie den Gerichten und vielen weiteren öffentlichen Einrichtungen bei ihrer Arbeit für die 3,6 Millionen Bürgerinnen und Bürger Berlins.

<https://www.itdz-berlin.de/>

Kontakt:

Pressestelle des ITDZ Berlin

Tel.: 030 / 90222 – 6111

Fax: 030 / 90222 – 3112

E-Mail: presse@itdz-berlin.de

Internet: www.itdz-berlin.de