

CeBIT 2017: Das ITDZ Berlin präsentiert Sprachdialogsystem des Berliner Bürgertelefons 115

Berlin, 20. März 2017 – Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) ist auch in diesem Jahr wieder auf der CeBIT unterwegs: Gemeinsam mit dem Land Berlin stellt das ITDZ Berlin den Einsatz eines Sprachdialogsystems beim Bürgertelefon 115 vor. Darüber hinaus ist der Dienstleister mit Vorträgen zur Nachwuchsförderung sowie zur einheitlichen IKT-Architektur und der Umsetzung des Berliner E-Government-Gesetzes vor Ort.

Sprachdialogsystem überzeugt beim Bürgertelefon 115

Das Berliner Bürgertelefon 115 setzt in einem Pilotprojekt drei Module eines Sprachdialogsystems ein. Im ersten Modul werden über einen Eingangsdialog die Anrufe kanalisiert, was einen Auskunftsdienst in unterschiedlichen Qualifizierungsstufen ermöglicht. In einem zweiten Modul können sich die Anrufer direkt im Anschluss an das Telefonat über mitzubringende Unterlagen informieren. Das entlastet die Mitarbeitenden. Im dritten Modul werden Anrufern, die außerhalb der telefonischen Servicezeiten Auskunft benötigen, Basisinformationen zur Verfügung gestellt.

Im derzeitigen Pilotbetrieb evaluiert eine Umfrage im Anschluss an das Telefonat, ob die Bürger mit dem Dialogsystem zufrieden sind. Die Anrufer geben an, ob sie die gewünschten Auskünfte erhalten haben und ob sie den Einsatz des Dialogsystems befürworten. Das Ergebnis: Im Februar bewerteten rund 80 Prozent der Anrufenden, die eine Bewertung abgaben, das Sprachdialogsystem als sinnvoll.

Berlin am Stand des IT-Planungsrats

Ebenfalls am Stand des IT-Planungsrats informiert die Berliner Senatsverwaltung für Inneres und Sport vom 22.-24. Mai über die wesentlichen Regelungen des Berliner E-Government-Gesetzes, zeigt dabei Chancen und Risiken auf und präsentiert erste Umsetzungsschritte. Die Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe präsentiert am Stand des IT-Planungsrats vom 20.-24. Mai die Einbindung des Einheitlichen Ansprechpartners in das Online-Gewerbeportal des Landes Berlin.

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

Presseinformation



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. 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