

Berliner Behördenchat – Du kannst der Namensgeber sein

Berlin, 21.02.2019 – Bei Fragen zu Berlins Bürgerservices gibt der sogenannte virtuelle Bürger-Service-Assistent, Berlins „Behördenchat“, gern Auskunft. Um dem Bürger-Service-Assistenten einen Namen zu geben, hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport einen Wettbewerb ausgerufen. Einsendeschluss ist Sonntag, der 31. März 2019.

Der virtuelle Bürger-Service-Assistent ist ein internetbasiertes Dialogsystem, das Fragen zu Bürgerservices der Berliner Verwaltung in Form eines Chats schnell, komfortabel und rund um die Uhr beantwortet. Die Bürgerinnen und Bürger formulieren eine Frage, der Chatbot antwortet und gibt Informationen zu Dienstleistungen, Standorten sowie Hinweise zu notwendigen Unterlagen und Voraussetzungen. Reicht die erste Antwort nicht aus, kann der Dialog fortgesetzt werden. Das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) hat den Chatbot gemeinsam mit der TU Berlin und dem Land Berlin entwickelt. Bereits seit Juli 2017 ist er im Einsatz und steht neben dem Bürgertelefon 115 des ITDZ Berlin als zusätzlicher Kommunikationskanal der Verwaltung zur Verfügung.

Angelernt wurde das System durch die Mitarbeitenden des Bürgertelefons 115, die es zunächst mit den häufigsten Fragen und Informationen „fütterten“. Inzwischen kann der Chatbot Fragen zu allen Bürgerservices Berlins beantworten und lernt durch Einbeziehung künstlicher Intelligenz selbstständig zu antworten. Mit weit über 300 Dialogen täglich kommt der Chatbot gut bei den Bürgerinnen und Bürgern an – Tendenz steigend. 2017 hat das ITDZ Berlin mit dem Chatbot den zweiten Platz beim eGovernment-Wettbewerb in der Kategorie „Bestes Digitalisierungsprojekt“ gewonnen. Inzwischen beherrscht der Chatbot neben Deutsch auch weitere 8 Fremdsprachen. Perspektivisch ist eine Integration von Service-Konto-Fachdiensten und der Telefonie angedacht.

Um den Dialog mit der künstlichen Intelligenz künftig persönlicher zu gestalten, soll der Chatbot einen Namen bekommen. Die Berlinerinnen und Berliner sind aufgerufen, ihre Namensvorschläge bis Sonntag, 31. März 2019 an die Innenverwaltung zu senden. Weitere Infos zu den Teilnahmebedingungen des Wettbewerbs gibt es hier [Link einfügen: <https://service.berlin.de/virtueller-assistent/namensfindung-chatbot-776796.php>]