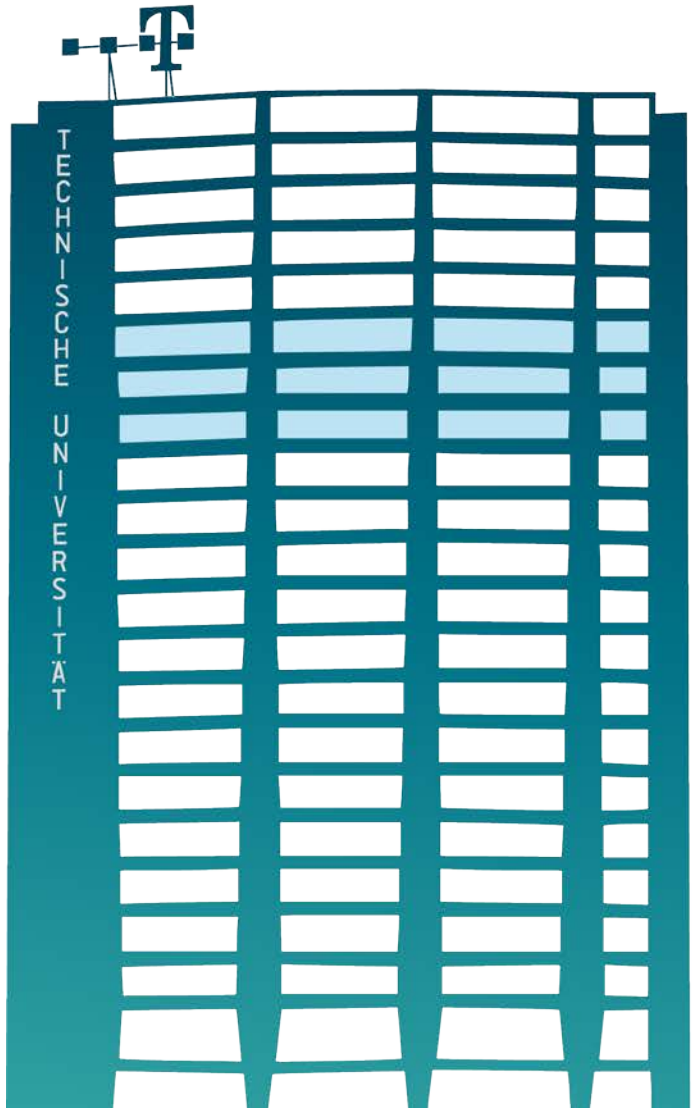
IDBB ITDZ BERLIN DAI-Labor TU Berlin



Virtueller Bürger-Service-Assistent

16. eGovernment-Wettbewerb

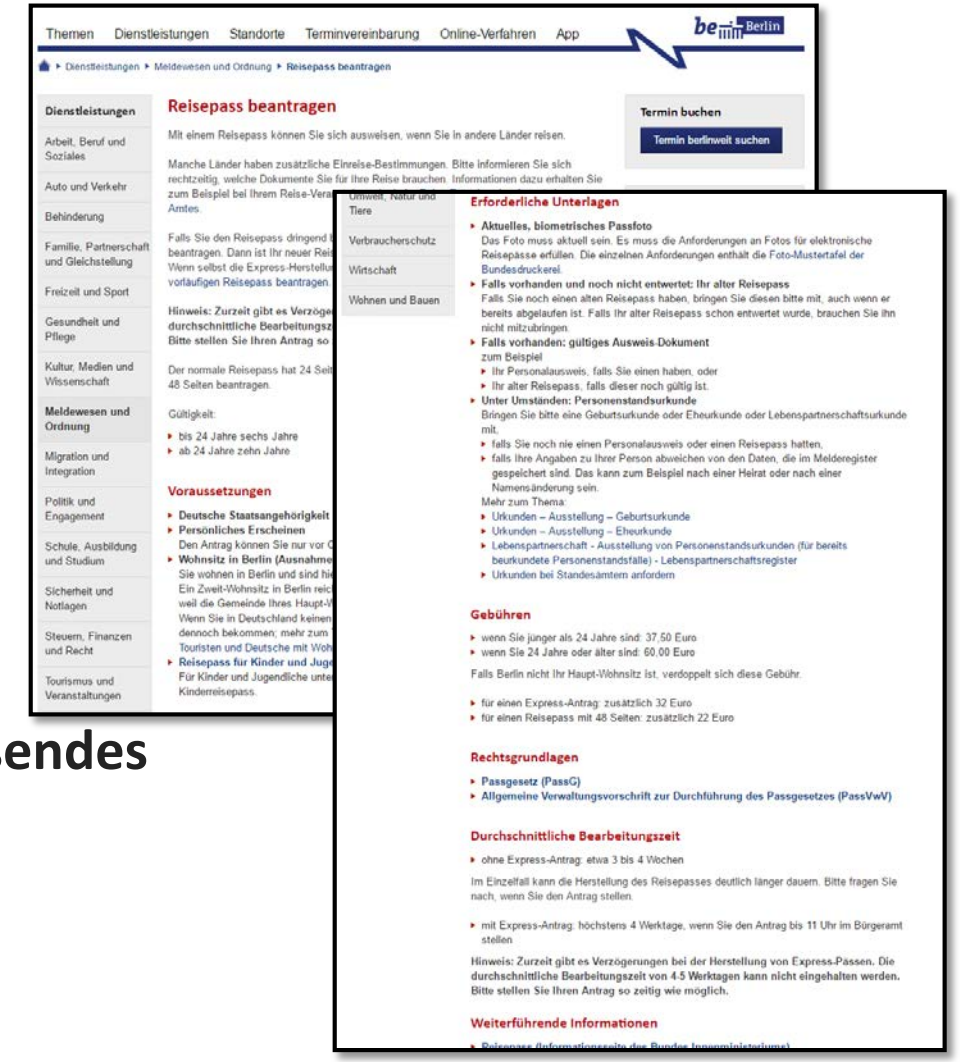
Michael Meder (Director AC Smart Government Services, DAI-Labor, TU Berlin)
Tino Eilenberger (Forschungsmanager, ITDZ Berlin)

Was tun bei Verwaltungsfragen?

Was tun bei Verwaltungsfragen?

Berliner Service-Portal (service.berlin.de) enthält ein **umfassendes Informationsangebot** mit Volltextsuche

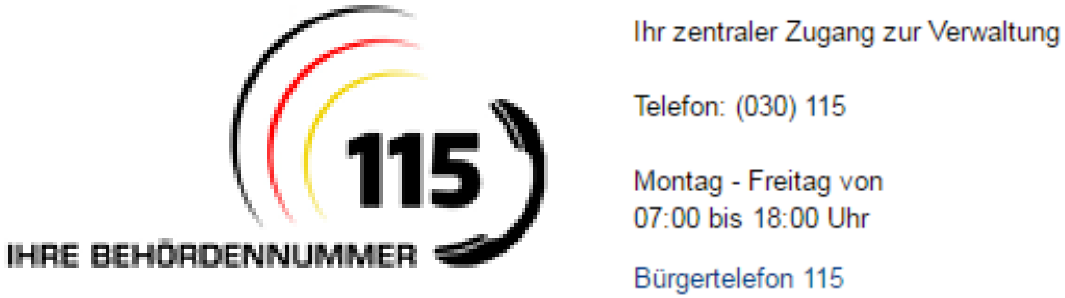
Was tun bei Verwaltungsfragen?



Berliner Service-Portal (service.berlin.de) enthält ein **umfassendes Informationsangebot** mit Volltextsuche

- sehr viele Information je Dienstleistung
- mehr Hilfestellung für einige Nutzer nötig

Was tun bei Verwaltungsfragen?



Bürgertelefon D115 ermöglicht Hilfestellung im persönlichen **Dialog** mit einem Mitarbeiter innerhalb der Sprechzeiten

Was tun bei Verwaltungsfragen?

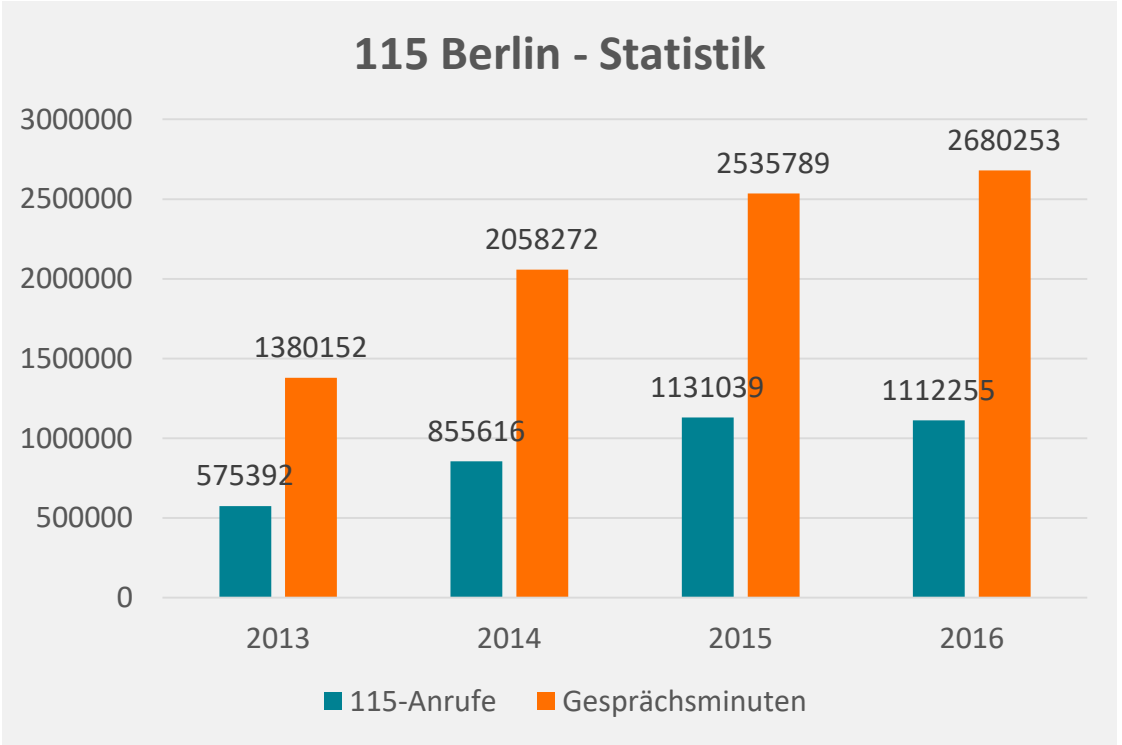
Bürgertelefon 115

Ihr zentraler Zugang zur Verwaltung

Telefon: (030) 115

Montag - Freitag von
07:00 bis 18:00 Uhr

Bürgertelefon 115



Bürgertelefon D115 ermöglicht Hilfestellung im persönlichen **Dialog** mit einem Mitarbeiter innerhalb der Sprechzeiten

- Anrufzahlen steigen kontinuierlich an => **hohe Nachfrage** nach Unterstützung
- nach 18 Uhr? Wochenende?

Was tun bei Verwaltungsfragen?

Virtueller Bürger-Service-Assistent vereinigt die Vorzüge beider Dienste

→ greift auf Wissensbasis des Service-Portals zu und **digitalisiert** die Kommunikation mit einem Servicecenter-Mitarbeiter

Stellen Sie sich vor…

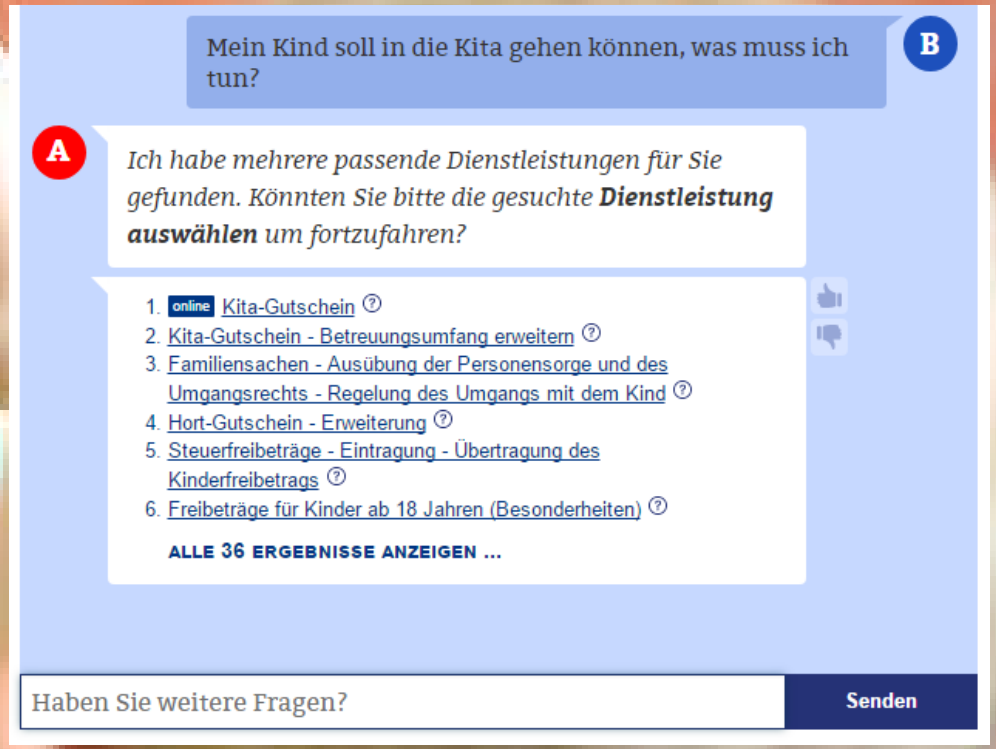
Ihr Kind soll bald in den Kindergarten kommen und Sie möchten einen **Kita-Gutschein** beantragen.

Stellen Sie sich vor…

Ihr Kind soll bald in den Kindergarten kommen und Sie möchten einen **Kita-Gutschein** beantragen.

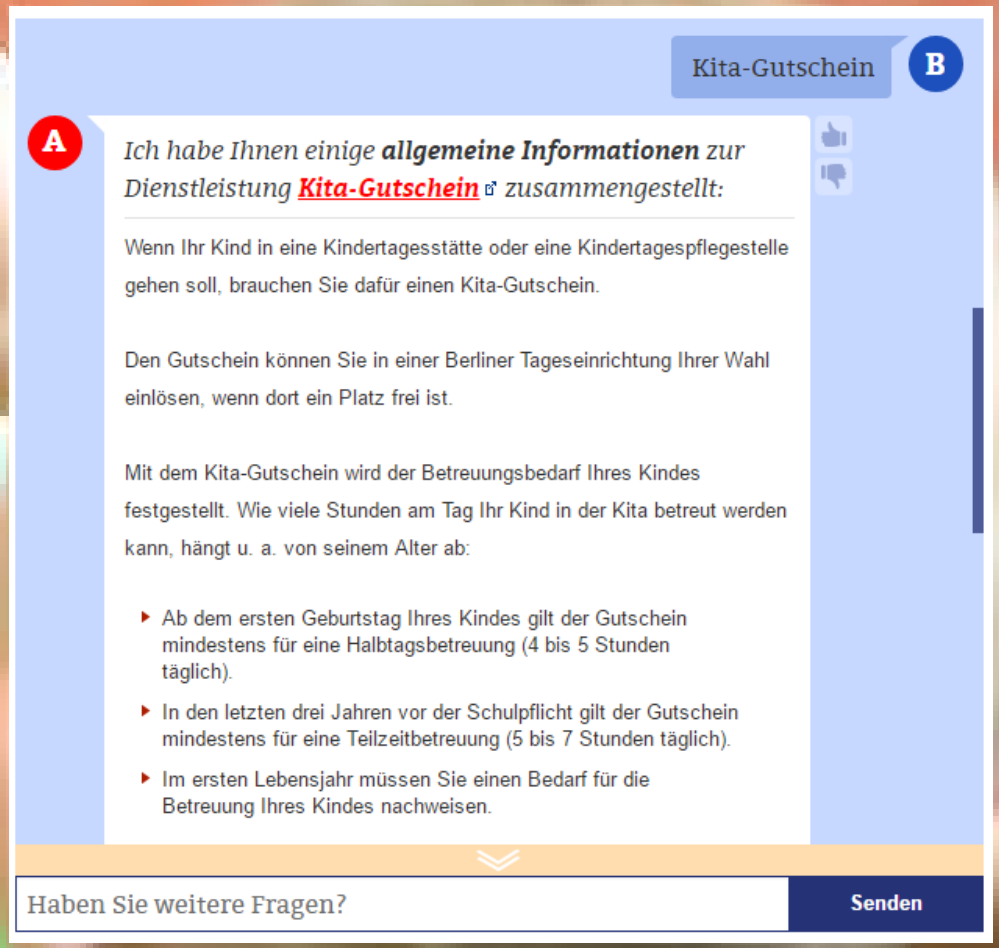
Stellen Sie sich vor…

Ihr Kind soll bald in den Kindergarten kommen und Sie möchten einen **Kita-Gutschein** beantragen.



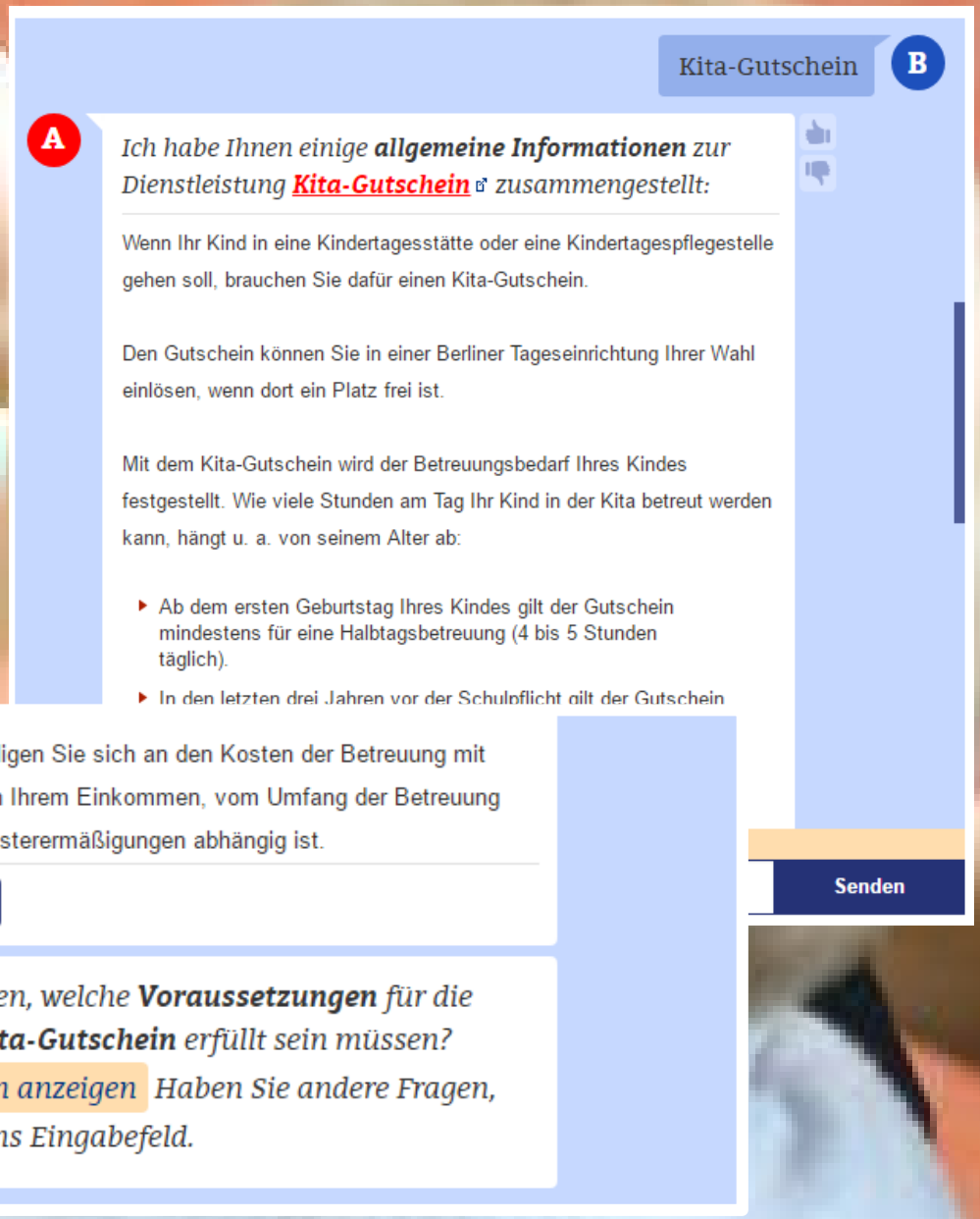
Stellen Sie sich vor…

Ihr Kind soll bald in den Kindergarten kommen und Sie möchten einen **Kita-Gutschein** beantragen.



Stellen Sie sich vor…

Ihr Kind soll bald in den Kindergarten kommen und Sie möchten einen **Kita-Gutschein** beantragen.

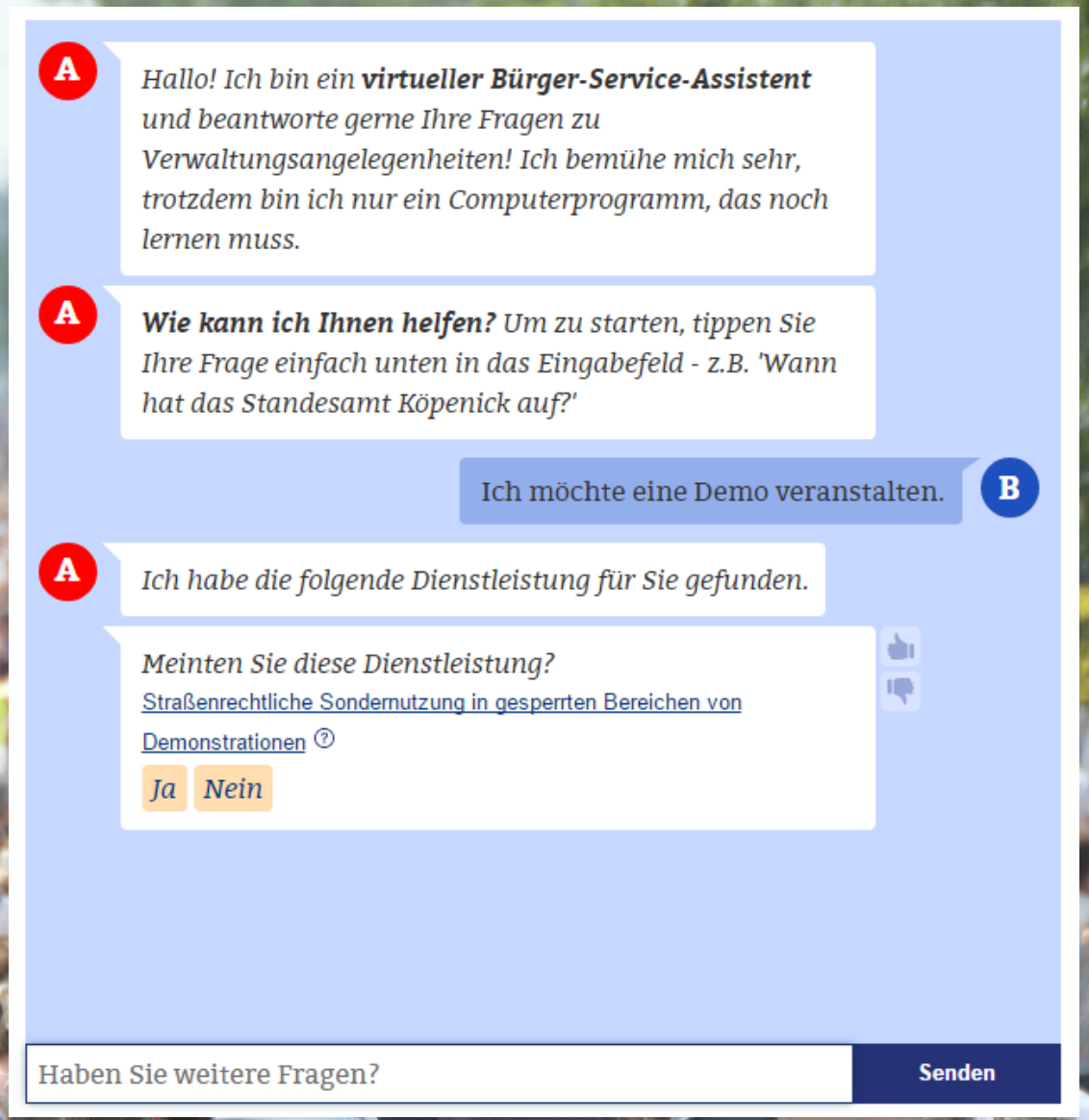


Stellen Sie sich vor…

Sie möchten eine Demo veranstalten. *Muss ich etwas beachten?*

Stellen Sie sich vor…

Sie möchten eine Demo veranstalten. *Muss ich etwas beachten?*

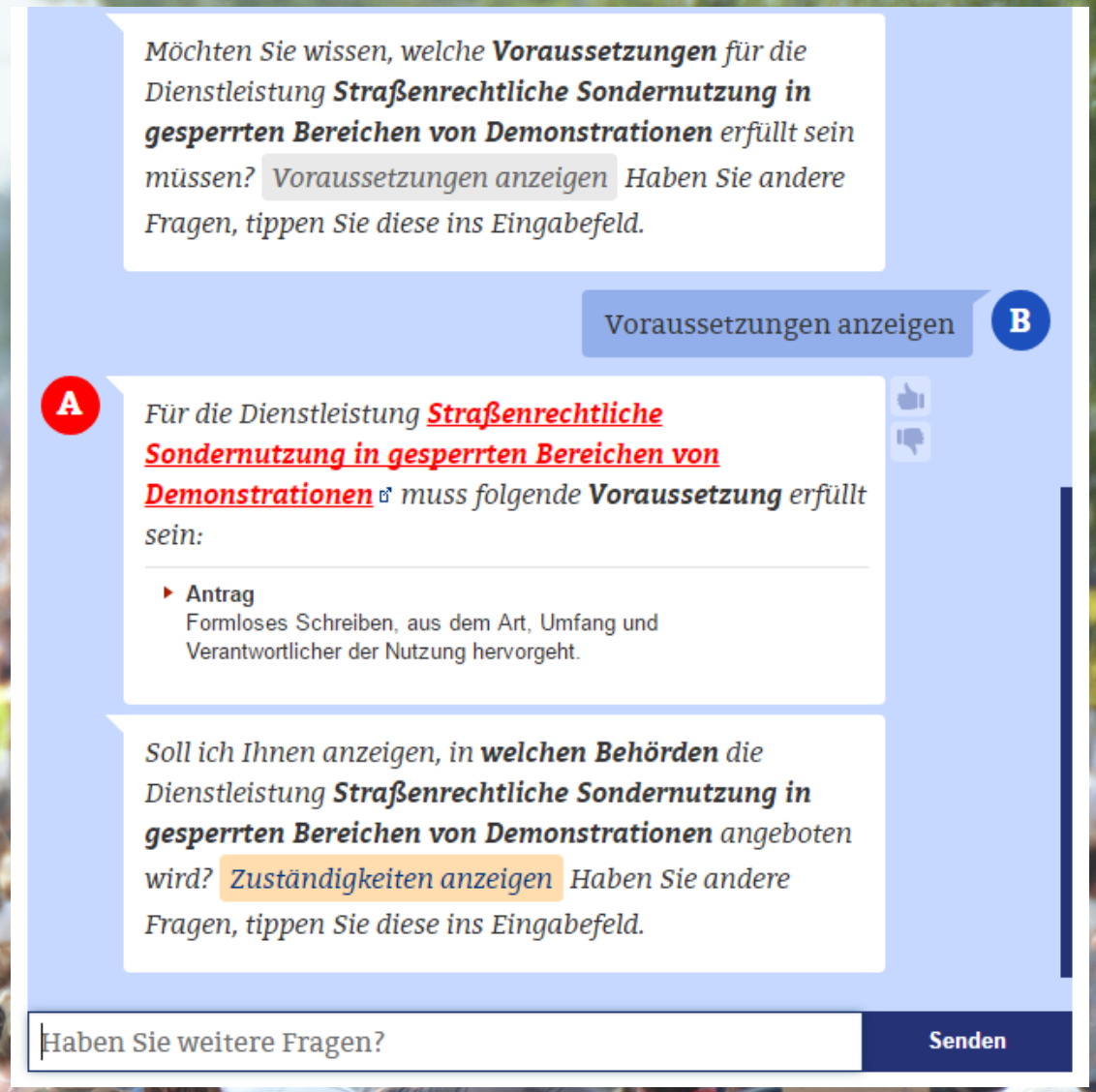


Stellen Sie sich vor…

Sie möchten eine Demo veranstalten. *Muss ich etwas beachten?*

Stellen Sie sich vor…

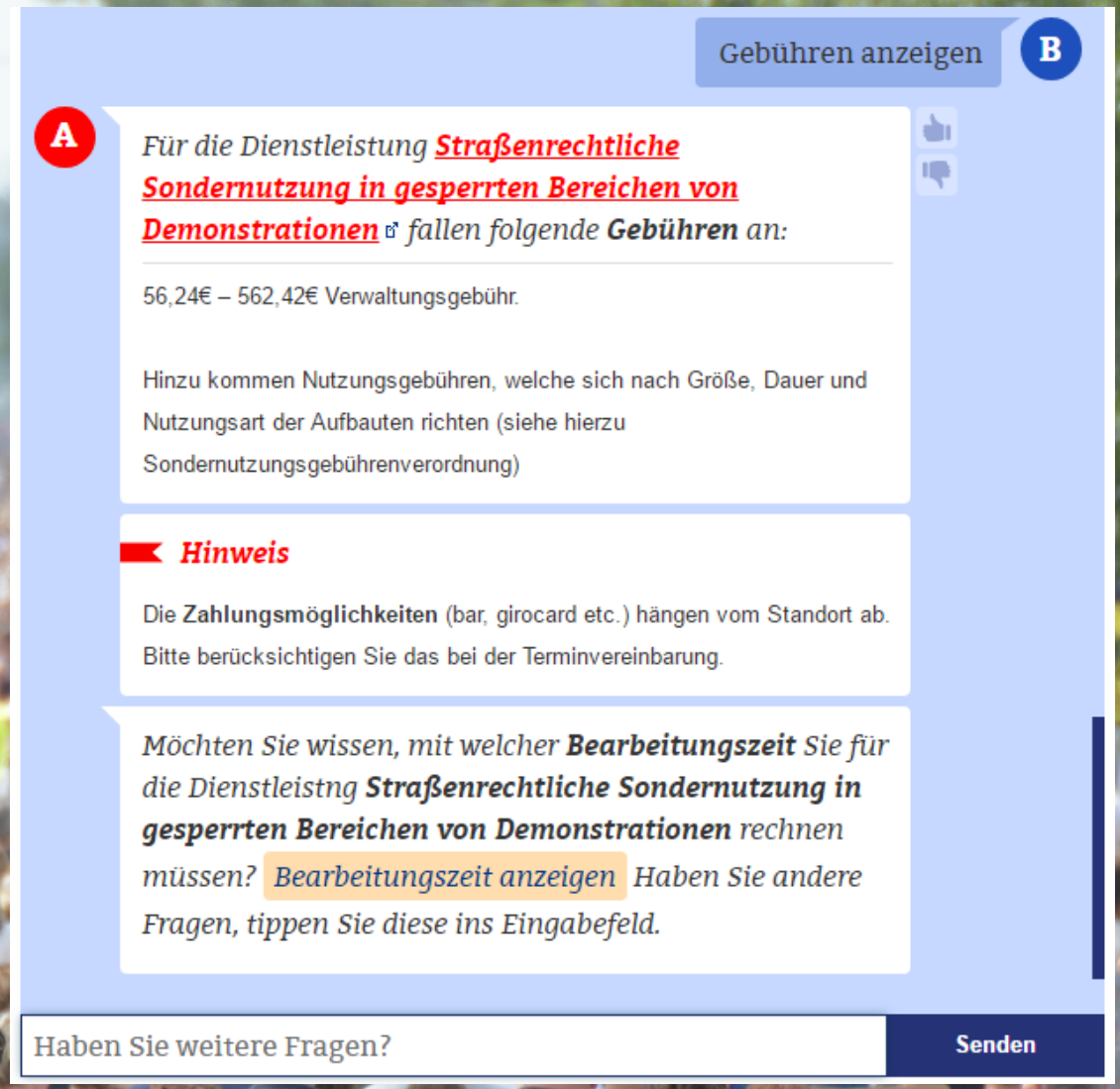
Sie möchten eine Demo veranstalten. *Muss ich etwas beachten?*



Stellen Sie sich vor…

Sie möchten eine Demo veranstalten. *Muss ich etwas beachten?*

…welche Gebühren fallen an?

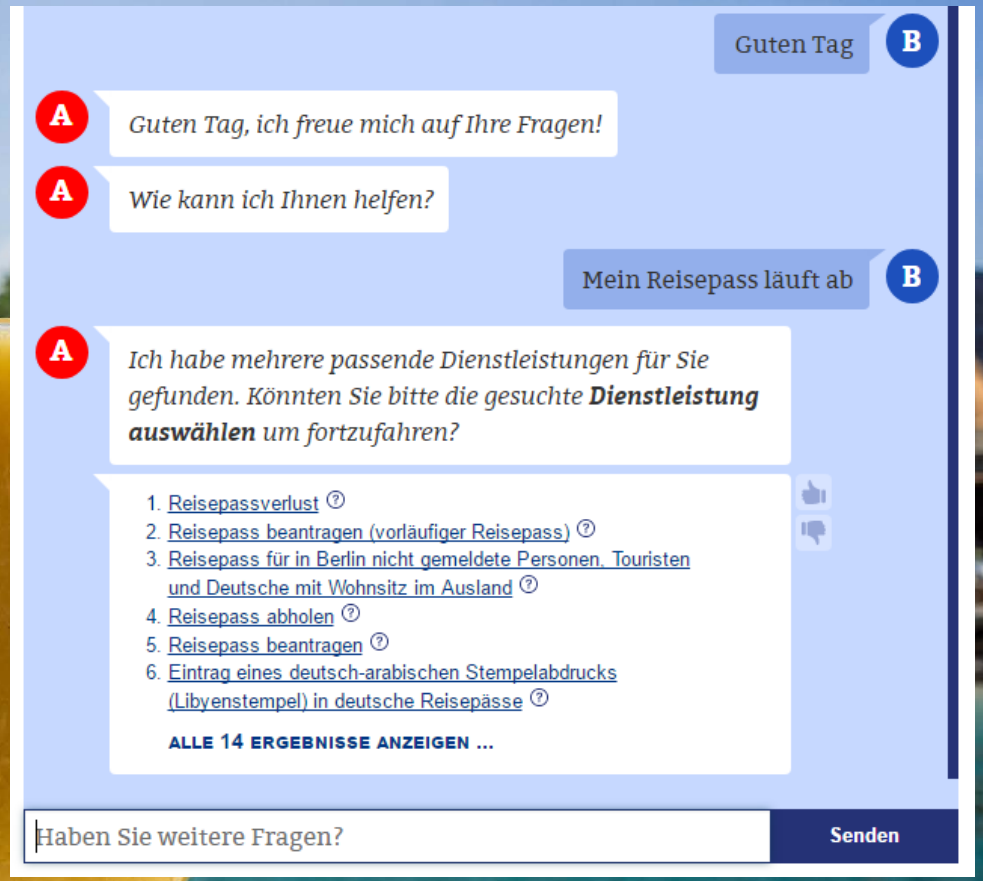


Stellen Sie sich vor…

Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass.

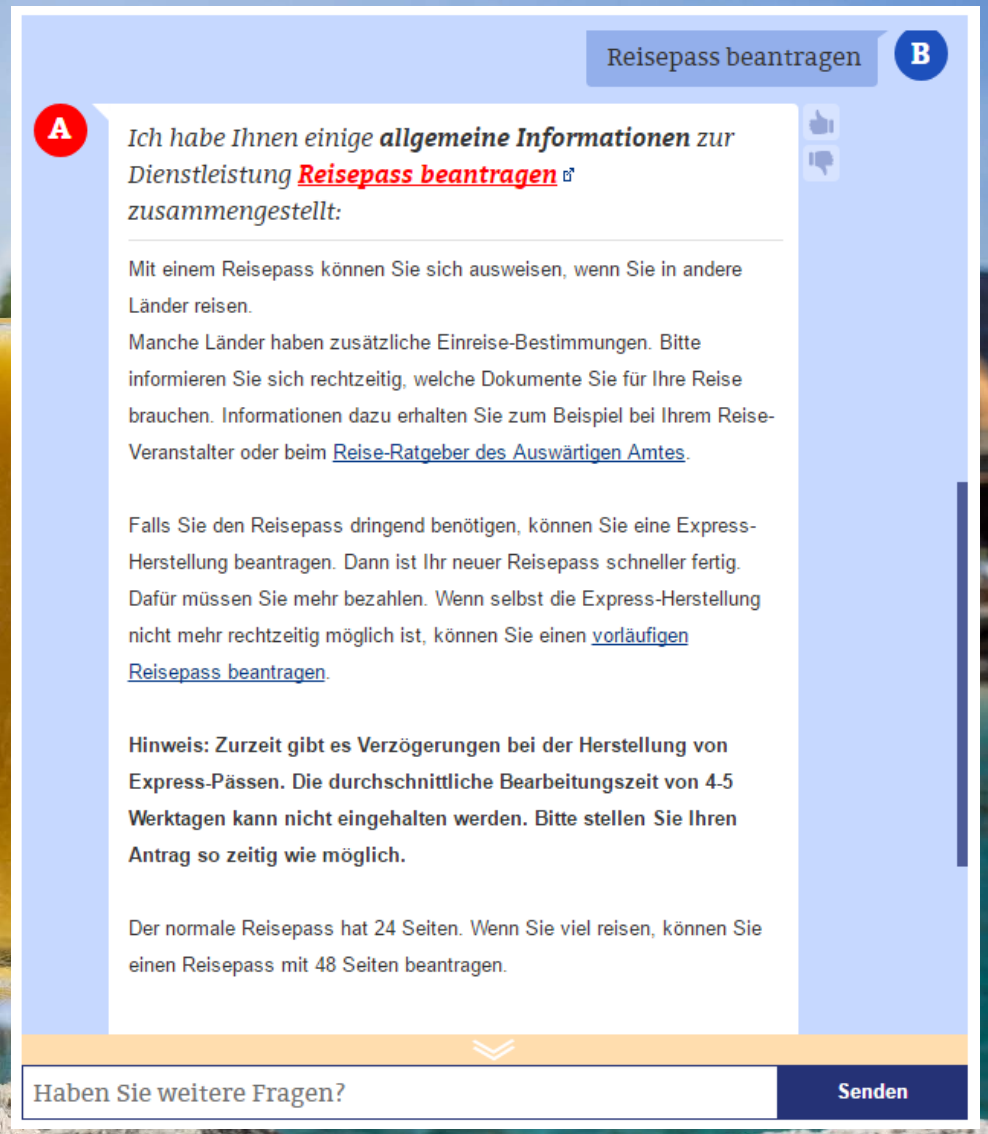
Stellen Sie sich vor…

Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass



Stellen Sie sich vor…

Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass.



Stellen Sie sich vor…

Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass.

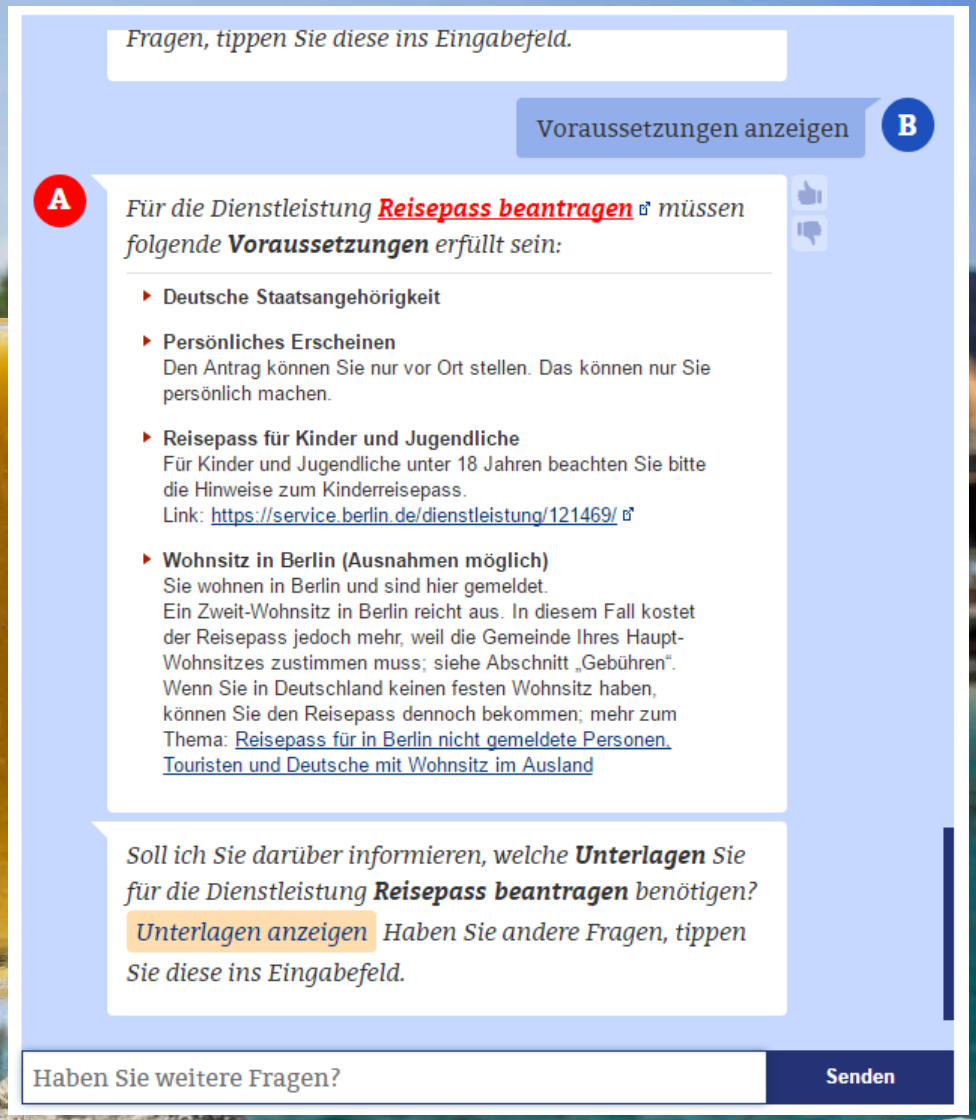
…welche Gebühren fallen an?

Stellen Sie sich vor…

Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass.

…welche Gebühren fallen an?

…Voraussetzung?



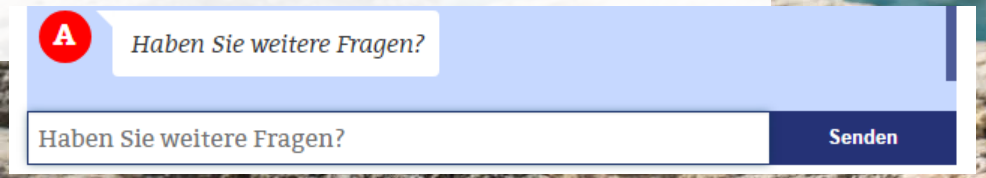
Stellen Sie sich vor…

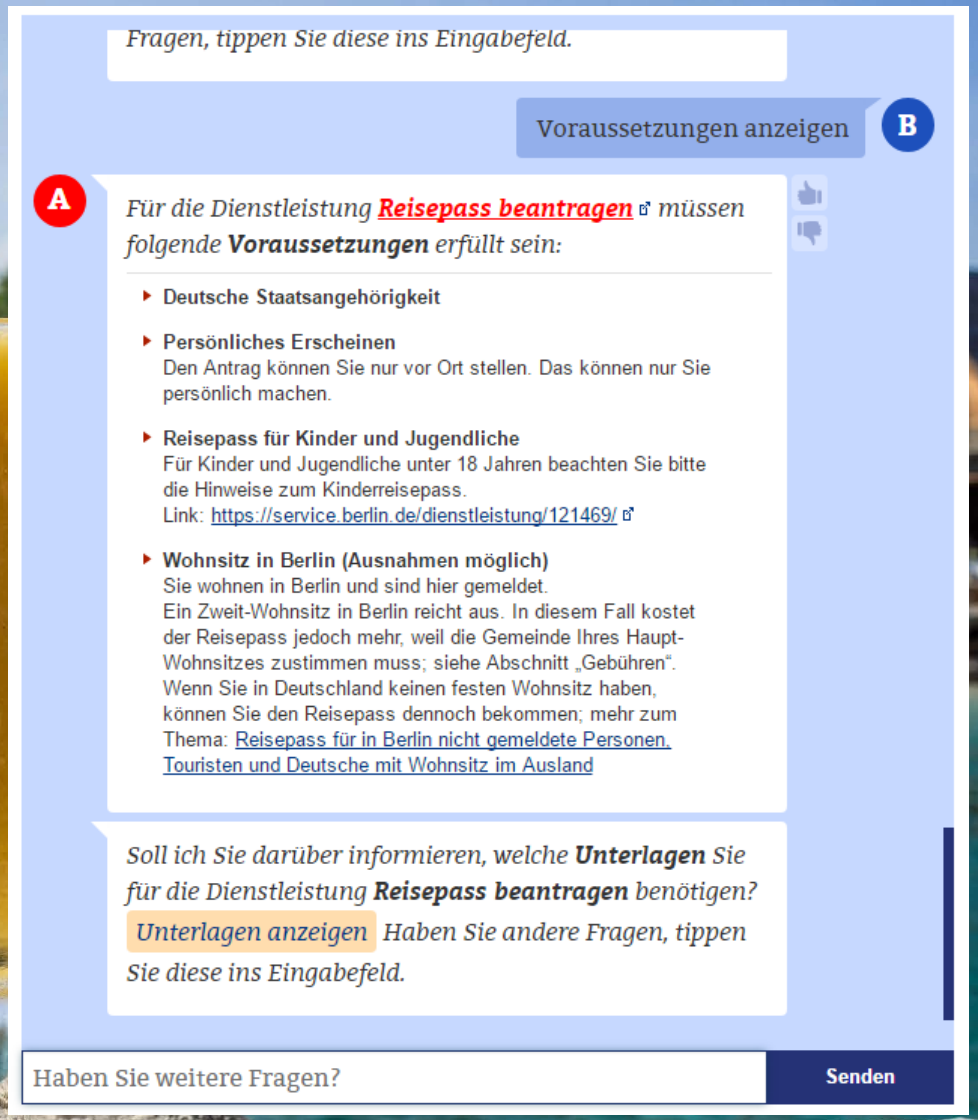
Der Urlaub naht und Sie benötigen einen neuen Reisepass.

…welche Gebühren fallen an?

…Voraussetzung?

…?





Dialogablauf

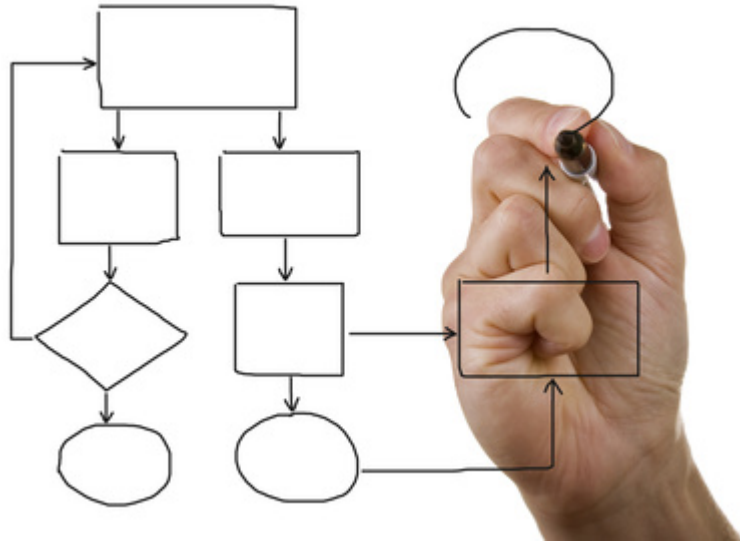
1. Nutzer **formuliert seine Frage** zu Verwaltungsangelegenheiten.

2. Frage des Nutzers wird entgegengenommen, **analysiert und ggfs. korrigiert**.

3. Ermittlung der Dienstleistung oder des Standortes, ggfs. mit Rückfrage an den Nutzer.

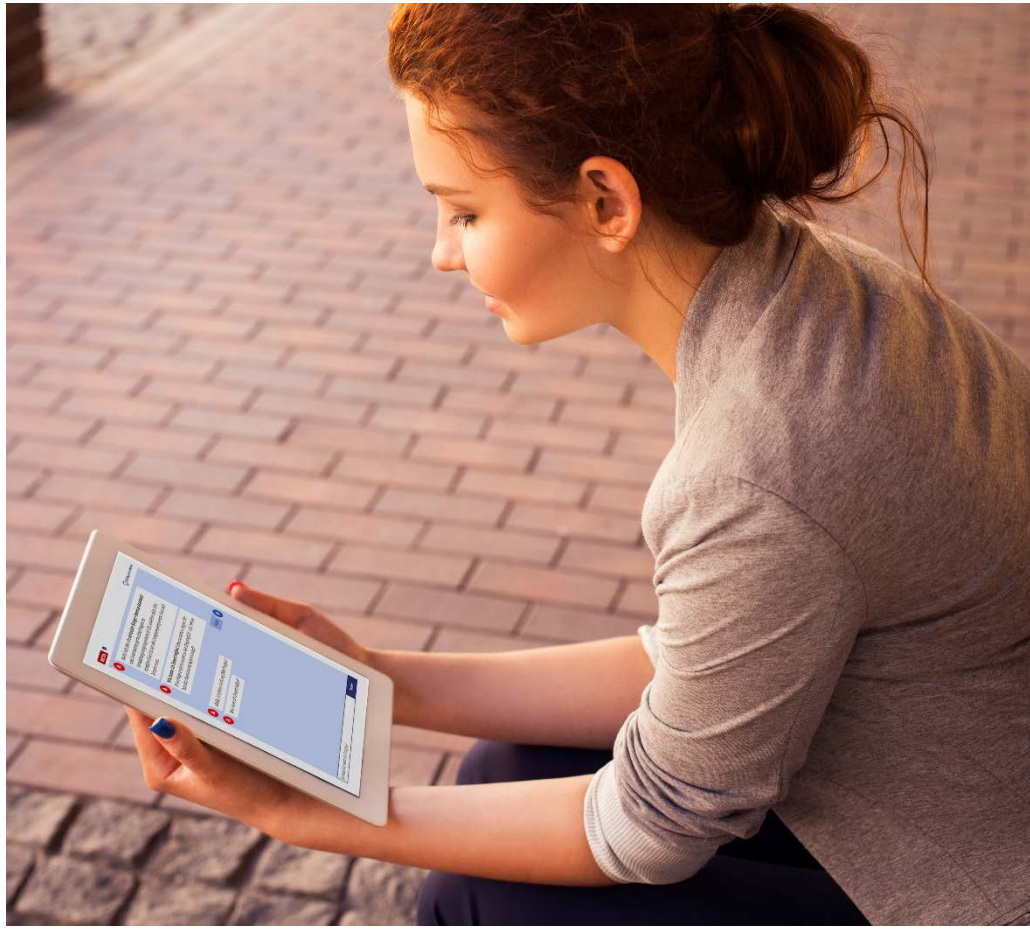
4. Fragen werden **konkret beantwortet**. Es werden proaktiv **Hinweise** (Unterlagen, Voraussetzungen, etc.) gegeben.

5. Nutzer kann **Folgefragen** formulieren oder eine **neue Frage** stellen



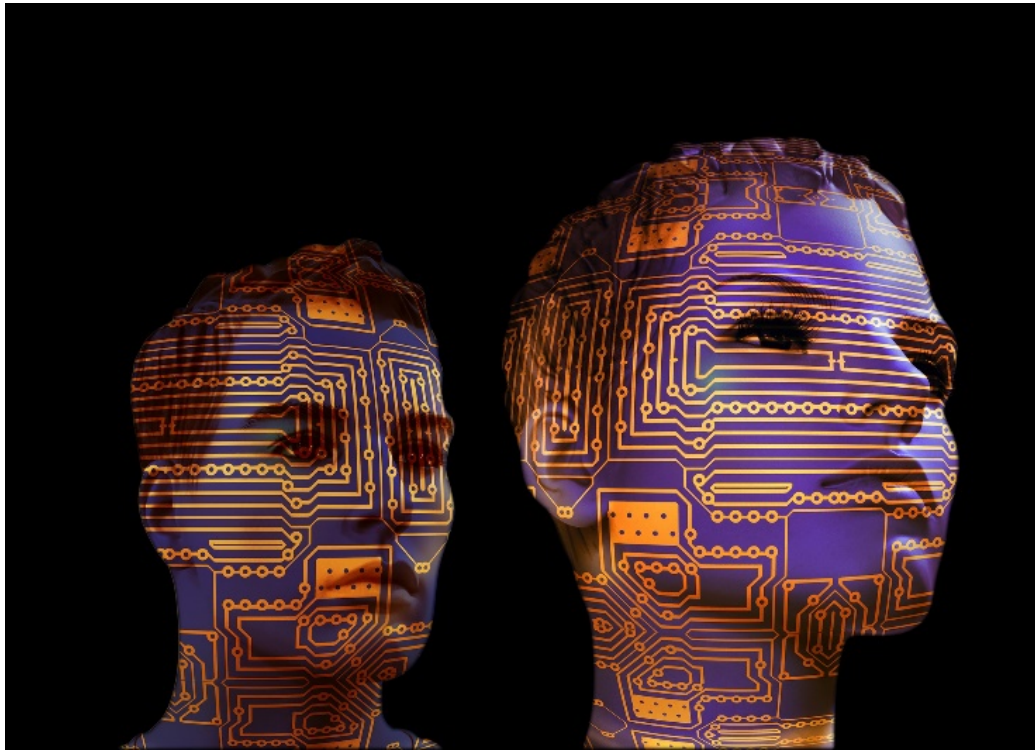
Digitalisierung der Kommunikation - **Vorteile** des Bürger-Assistenten

- Assistiert im **persönlichen Dialog** bei Verwaltungsfragen
- **Intuitive** Benutzerschnittstelle in Form eines Chats
- Schnelle, einfache und bequeme Form, um mit personalisierten Informationen versorgt zu werden
- Steigerung der **Erreichbarkeit** bei Verwaltungsfragen (24h/7)
- Zusätzlicher Kommunikationskanal
- Abbau von **Berührungsängsten** bei Kontaktaufnahme mit der Verwaltung
- **Entlastung** der Servicecenter-Mitarbeiter
- Anruf beim D115 Bürgertelefon nur in schwierigen Fällen nötig



Unsere **Vision**

- Vom Chatbot zum selbstlernenden Assistenten
- Kontinuierliche und intelligente Unterstützung durch den **persönlichen** Bürger-Assistent
  - Automatische Erinnerung bei z.B. abgelaufenem Reisepass
  - Integration des elektronischen Identitätsnachweises (eID)
  - Formulare & Anträge via Chat ausfüllen
- Verknüpfung von Schnittstellen und Onlinediensten der Verwaltung und Bundesverwaltung => z.B. Kindergeld beantragen

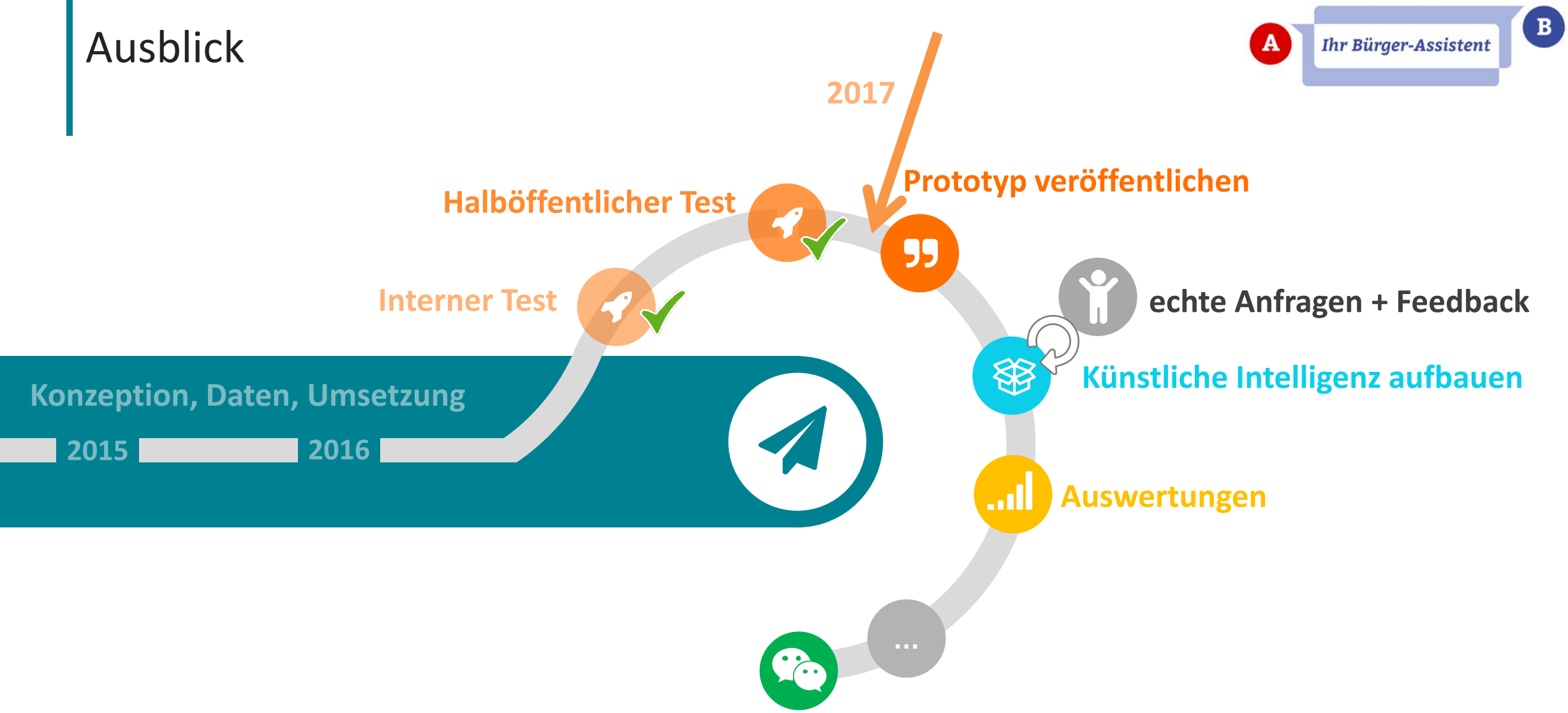


Ausblick

- Integration auf **service.berlin.de** als zusätzliches Angebot
- Berlin an Bord - Kooperation zwischen:
  - Senatsverwaltung für Inneres und Sport,
  - ITDZ Berlin
  - DAI Labor/TU Berlin
  - Senatskanzlei Berlin

- Pilotphase mit realen Nutzern
- Auswertung des Nutzerfeedbacks
- Automatische Analyse der Dialoge (Maschinelles Lernen)
- Verbesserung der Datenqualität und Dienstleistungsbeschreibungen

Ausblick


A
Ihr Bürger-Assistent
B
2017
Prototyp veröffentlichen
Halböffentlicher Test
Interner Test
Konzeption, Daten, Umsetzung
2015
2016
echte Anfragen + Feedback
Künstliche Intelligenz aufbauen
Auswertungen
...

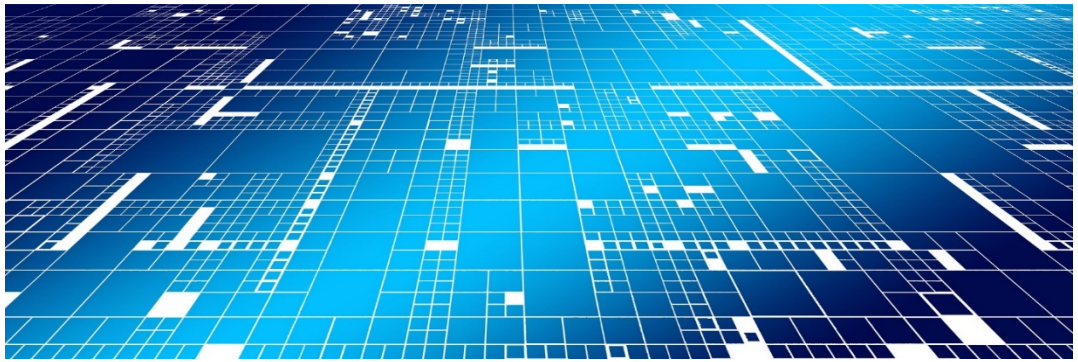
Zusammenfassung

- Die **Digitalisierung der Kommunikation** durch den Bürger-Assistent**:**
  - **vereint die Vorteile** des persönlichen Kontakts durch das **D115 Bürgertelefon** und der Informationsversorgung durch das **Service-Portal**
  - persönliche Hilfestellung auch außerhalb der D115-Zeiten und am Wochenende (24/7)
  - entlastet die Mitarbeiter im D115 Servicecenter
  - schafft Voraussetzung für die **Automatisierung von Antragsprozessen**

IDBB

Fachzentrum „Intelligente Dienste für Bürger und Behörden“

IDBB hat das Ziel aktuelle Forschungsergebnisse sowie die Expertise des ITDZ Berlin zu bündeln, um die **Chancen der Digitalisierung zu nutzen,** um innovative Lösungen und Dienste der Zukunft zu entwickeln.



ITDZ BERLIN DAI-Labor Distributed Artificial Intelligence Laboratory

Das Team des Bürger-Assistenten

- Danuta Ploch (DAI-Labor)
- Jonas Katins (DAI-Labor)
- Anja Gollor (DAI-Labor)
- Sebastian Preuße (DAI-Labor)
- Dr. Andreas Lommatzsch (DAI-Labor)
- Michael Meder (DAI-Labor)
- Tino Eilenberger (ITDZ Berlin)
- Dr. Josef Goebel (ITDZ Berlin)

Demo: http://smart-government.eu/showcase/