

Betreff:

Bobbi der Bär und Leonora die Löwin - ein Chatbot für Braunschweig!

Organisationseinheit:

Dezernat II
10 Fachbereich Zentrale Dienste

Datum:

08.02.2024

Beratungsfolge

Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

08.02.2024

Status

Ö

Sachverhalt:

Der Bereich „Ideen- und Beschwerdemanagement/Bürgertelefon“ beschäftigt sich seit geraumer Zeit mit dem Thema der Einführung eines Chatbot. Eine Insellösung für die Stadtverwaltung Braunschweig wurde zunächst zurückgestellt. Als Teil des 115-Verbunds strebt die Verwaltung eine gemeinschaftliche Lösung an.

Der 115-Verbund hat in seinem Eckpunktepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 festgelegt, dass mittelfristig verbundweit eine Chatbot-Funktionalität zur Verfügung gestellt werden soll.

Am 7. Februar 2023 fand die Kickoffveranstaltung für den 115-Chatbot durch FITKO (Föderale IT-Kooperation) - einer eigenständigen Anstalt des öffentlichen Rechts in Trägerschaft aller Länder und des Bundes - statt. Im April 2023 startete die Pilot-Phase durch die FITKO. Eine baldige Einführung des 115-Chatbots wurde in Aussicht gestellt. Erwartet wird, dass der gesamte 115-Verbund hiervon profitiert.

Dies vorangestellt werden die Fragen wie folgt beantwortet:

1. Die einmaligen Kosten für die Konfiguration des Chatbot des 115-Verbundes, die erforderlichen Schulungen und der Support für Implementierung des Chatbots in unsere Website liegen bei ca. 2.500 €.

Darüber hinaus kann mit ca. 6.100 €/Jahr für die Betriebskosten geplant werden.

Weitere Kosten können entstehen bei Optimierungen und Auswertungen.

2. Die Einführung eines Chatbot muss zunächst unter dem Gesichtspunkt der Kundenorientierung gesehen werden und stellt ein zusätzliches Angebot gerade auch außerhalb der Öffnungszeiten des Bürgertelefons dar. Von Einsparungen aufgrund der Reduzierung von Personalkapazitäten ist daher zunächst nicht auszugehen.

Die beispielhaft genannte Optimierung bei der Terminvergabe oder auch der Meldung von Schäden ist bei der Stadt Braunschweig bereits sehr gut technisch gelöst und wird daher nicht zu einer Verringerung des Anruferaufkommens führen.

Die Erfahrungen zeigen, dass die Anruferinnen und Anrufer gerade den direkten Kontakt bevorzugen und nicht auf das bestehende Online-Angebot zurückgreifen können oder wollen. Dieses ist bereits mit der Einführung des Serviceportals der Stadt Braunschweig sehr umfangreich und kundenfreundlich.

Durch die Änderung des Nutzerverhaltens wird sich aber auf Sicht Einsparungspotential im Bereich der Telefonie ergeben. Allerdings zeigt sich, dass die Einführung von zusätzlichen Angeboten immer auch mit einem höheren Pflegeaufwand im BackOffice verbunden ist. Daher kann das Einsparungspotential daher zzt. nicht quantifiziert werden.

3. Auf die einleitenden Ausführungen wird Bezug genommen.

Dr. Pollmann

Anlage/n: