Der 115 KI-Chatbot




115
IHRE BEHÖRDENNUMMER
Alle Behörden.
Ihre Fragen.
115 wählen!
Schnellcheck: Regionale Verfügbarkeit
Ort eingeben
Wussten Sie schon?
Über 7 Millionen Menschen vertrauen jedes Jahr der
jetzt 115 anrufen

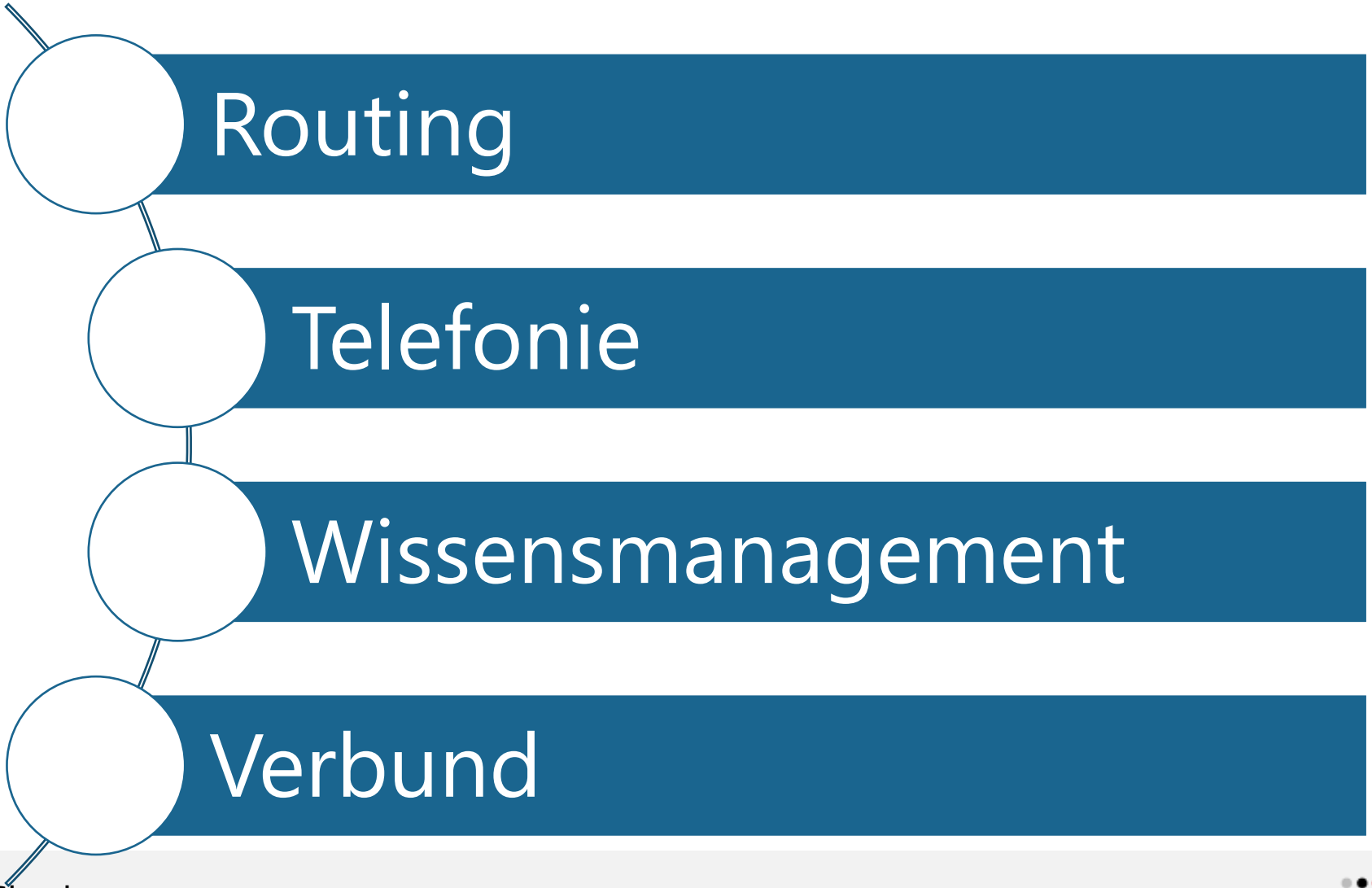


Unser Serviceversprechen: Eine Nummer fürs Leben

- **Einfacher Zugang zur öffentlichen Verwaltung** unter einer Nummer, egal ob Bund, Land oder Kommune
- Fragen werden **schnell und zuverlässig** beantwortet
- Erreichbarkeit von **Montag bis Freitag, 8:00 – 18:00 Uhr**
- Der Service der 115 ist **kostenlos.** Es fallen nur die üblichen Kosten für die Telefonie an

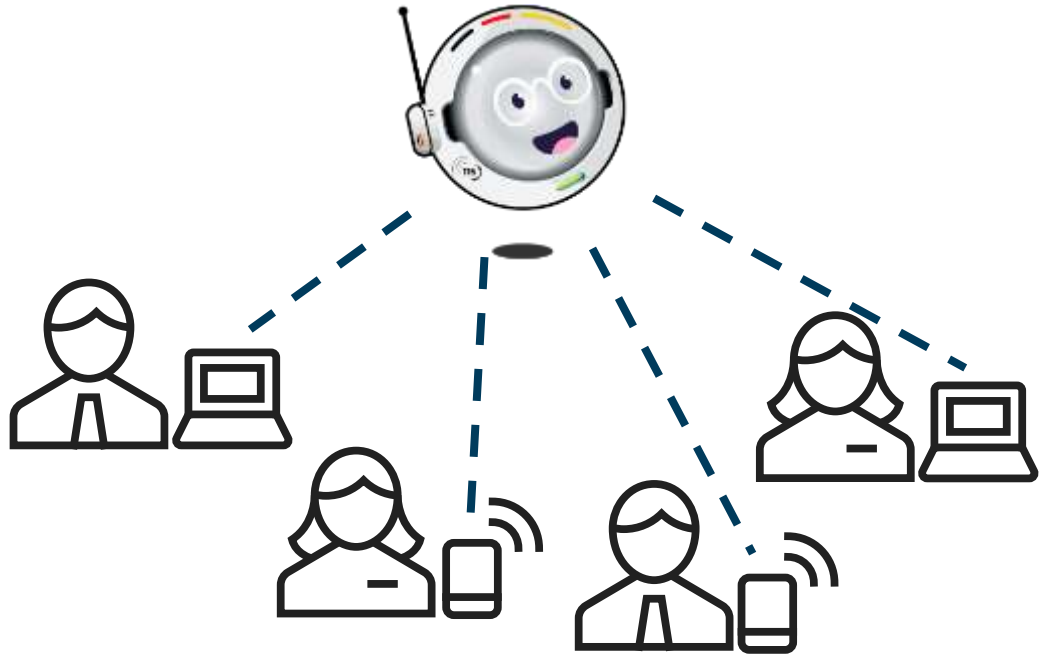
115 IHRE BEHÖRDENNUMMER

Vier Fundamentale Bestandteile der 115 auf dem Prüfstand



Der 115 KI-Chatbot

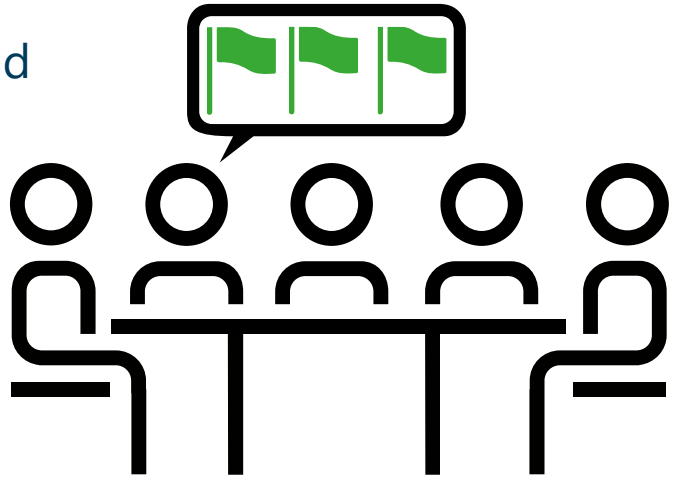
- Ergänzung der 115 um **digitalen Zugangskanal** für Bürger:innen
- Verfügbarkeit der 115 auch **außerhalb der regulären Sprechzeiten**
- Verfügbarkeit der 115 **in mehreren Sprachen**
- Kostenlos verwendbar **für den gesamten Verbund**
- Sichtbar **auf den Teilnehmerwebsiten**
- **Ausgangsbasis** für Weiterentwicklungen



Eine gemeinsame Entwicklung

Eine gemeinsame Entwicklung

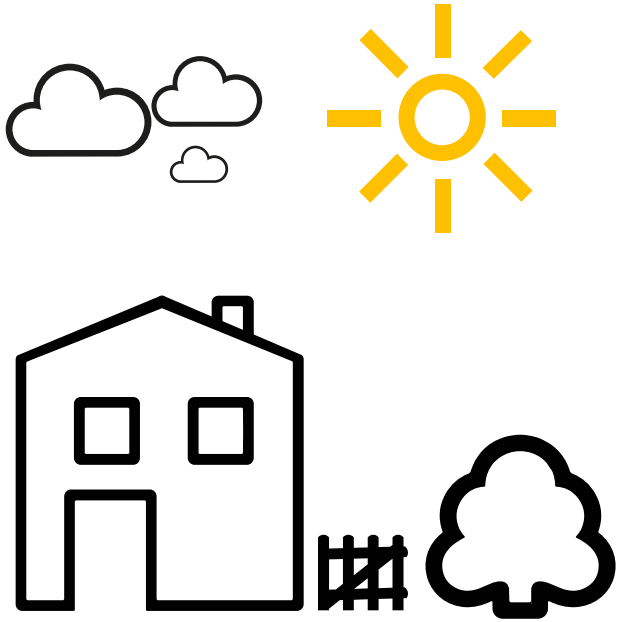
- **Einbezug aller 115-Teilnehmer** dank Strukturen und Organisation im 115-Verbund
- **Gemeinsame Entwicklung** von User-Interface zu Funktionalität
- **Kanalisieren von Analyse und Auswertungen** durch Teilnehmer und die FITKO
- **Gemeinsame Entscheidungen** zu Features und Anforderungen
- **Konfigurierbar** für jeden Teilnehmer
- **Eine Lösung für Alle**



Eine zentrale Lösung

Eine zentrale Lösung

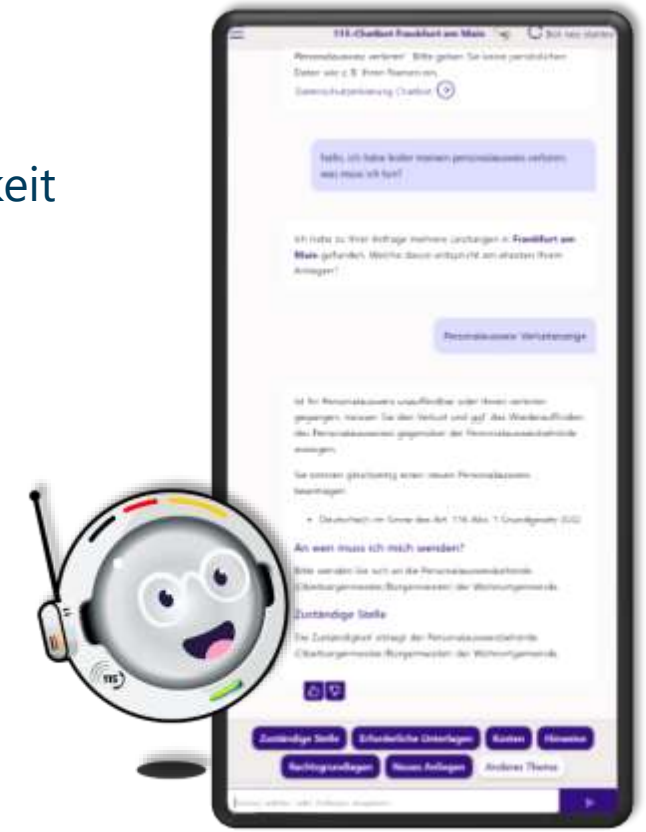
- Zentrale Entwicklung der **Funktionalität und des User Interfaces**
- **Weiterentwicklungen** kommen automatisch allen zugute, keine Individuallösungen
- Zentrales **Hosting und Betrieb**
- Einfache **Einrichtung neuer Teilnehmer**
- Eine **Dokumentation**
- **Vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten,** bspw. bzgl. des Farbschemas oder der Erweiterung der Wissensbasis um Veranstaltungen, Neuigkeiten oder Ähnlichem



Funktionalität und Charakter des KI-Chatbots

Funktionalität und Charakter des KI-Chatbots – Für Bürger:innen

- Einfache und **intuitive Bedienbarkeit**
- **Niedrigschwellige Verwendbarkeit** bspw. durch Mehrsprachigkeit
- Zielgerichtetes, freundliches und **empathisches Verhalten**
- Informationsreiche und **hilfreiche Antworten**
- Möglichst **zuverlässige und überprüfbare Informationen**



Kurze Livedemo... ☺

Funktionalität und Charakter des KI-Chatbots – Für Teilnehmer

- **Kostenlose** Verwendung
- Möglichst **einfache Teilnahme**
- Möglichst **leichtgewichtiger Prozess** und ausführliche Dokumentation
- **Niedrigschwellige Testmöglichkeiten**
- Ausreichende aber **einfache Konfigurationsmöglichkeiten**



Funktionalität und Charakter des KI-Chatbots – Für Teilnehmer

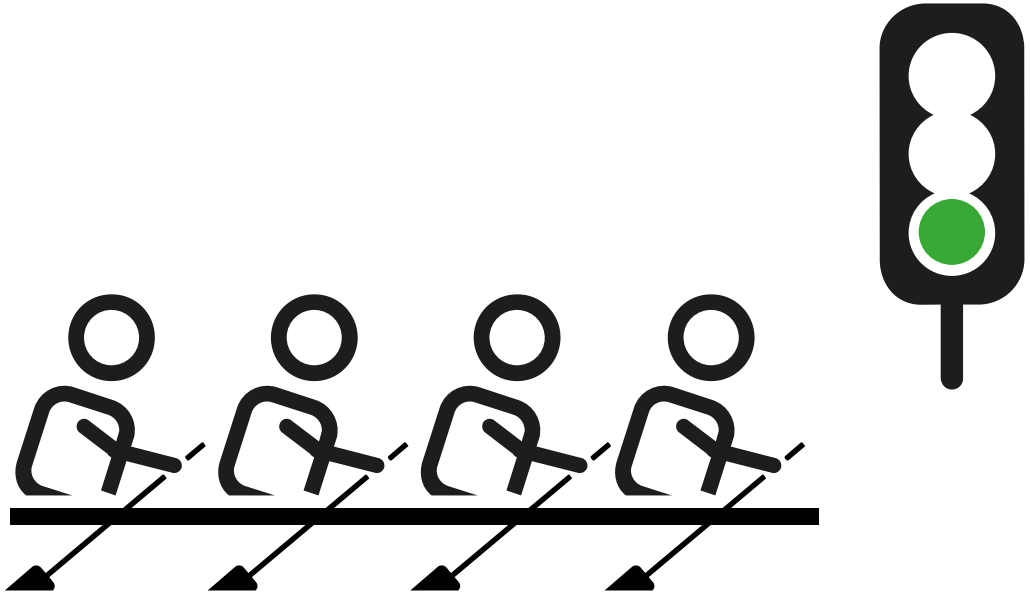
- Übersichtliche, aber **informationsreiche Auswertungsmöglichkeiten**
- Simple und **möglichst wenig aufwändige Integration** in Websites
- Möglichst **geringer Pflegeaufwand**
- Niedrigschwellige und wenig aufwändige **Partizipations- und Einbringungsmöglichkeiten**



Und wie geht es weiter?

Wissensaufbau für weitere Lösungen

- **KI-Chatbot**
  - Sichtbarkeit und Rollout
  - Entwicklung eines Landeschatbots
  - Weitere Features und tiefere Integration in die 115
- **Voicebot**
  - Ausschreibung und Entwicklung
- **Strategie**
  - Erneuerung der Strategie
  - Integration des PVOG und anderen Komponenten des FIM-Ökosystems
- **Beauskunftung von EfA-Onlinediensten**
  - Erstellung Betriebskonzept



Vielen Dank

