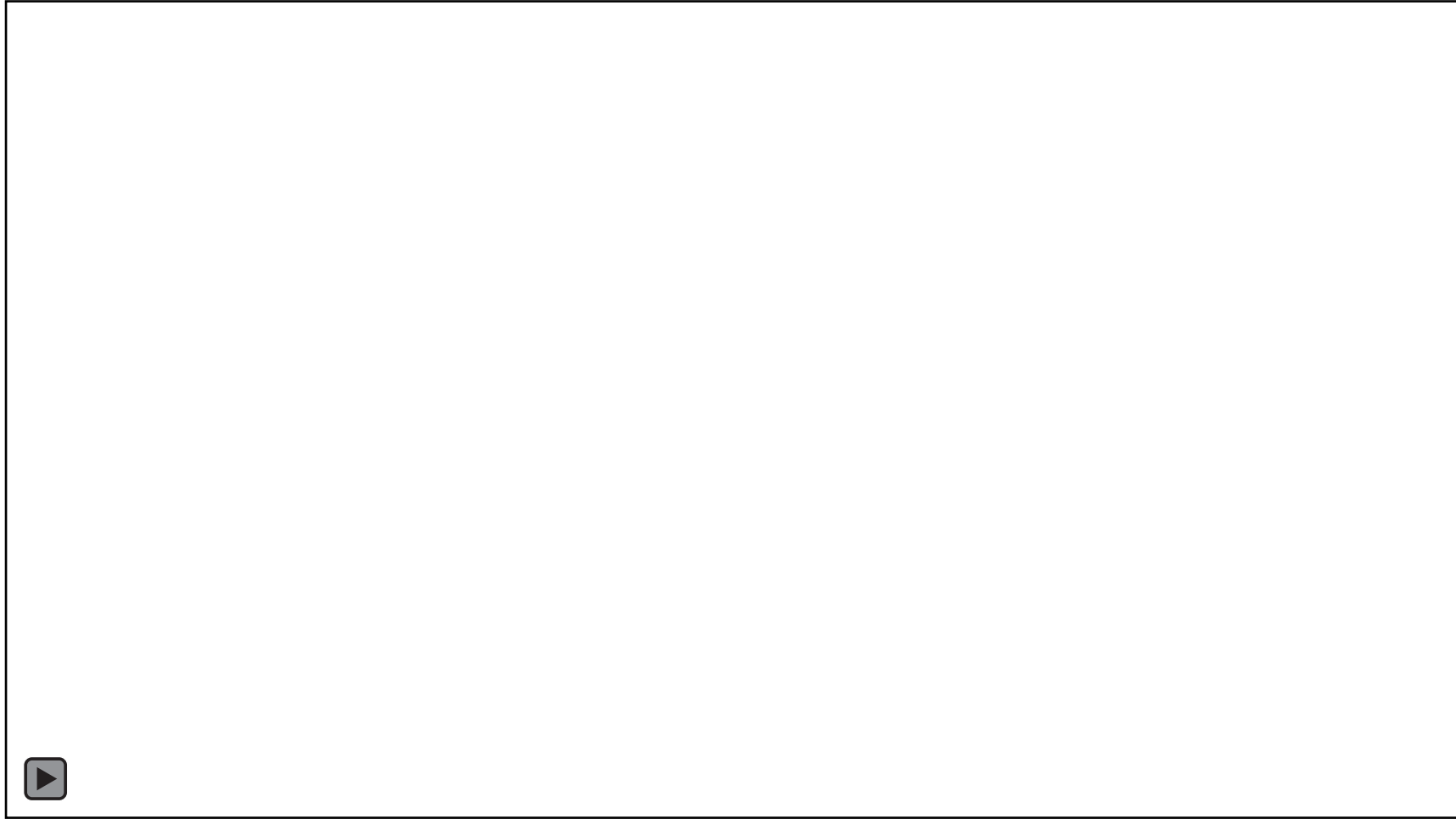


Digitaler Stammtisch



Chatbot der
Stadt Bad Oeynhausen





Warum?

Idee

- Ideenwettbewerb
- E-Government-Strategie
- Projektsteckbrief

Intention

- repetitive Anfragen
- Entlastung der MA
- Erfahrungen mit KI sammeln

Weiter-
entwicklung

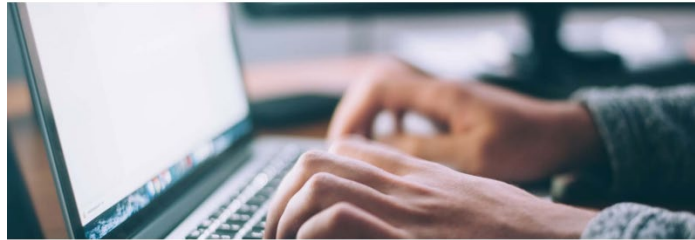
- Ersatz Formulare
- Anbindung Service Portal
- Einbindung Bescheide und Schreiben





E-Government- Strategie des Konzerns Stadt Bad Oeynhausen

Stand: 29.10.2019



[E-Government-Strategie \(badoeynhausen.de\)](https://www.badoeynhausen.de)

E-GOVERNMENT-PROJEKT

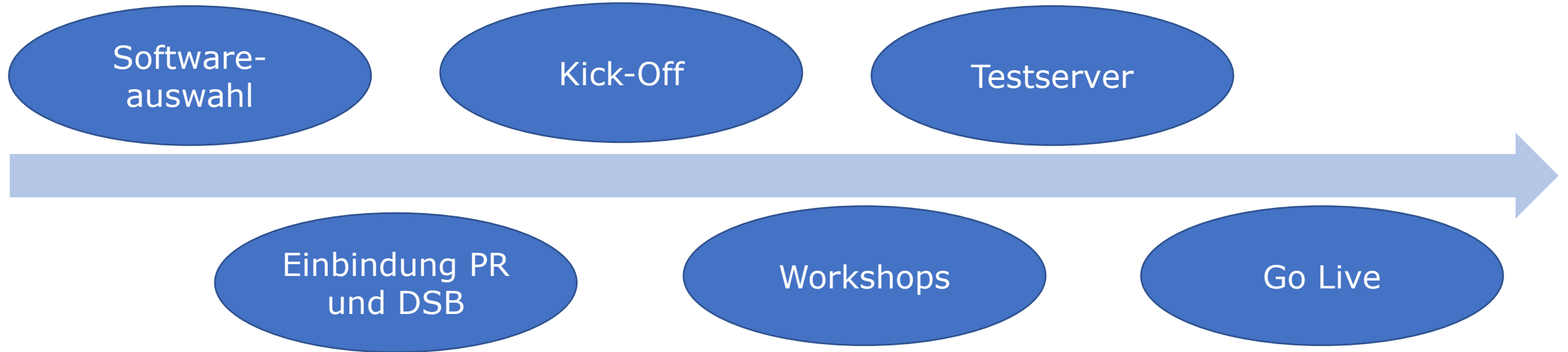
CHATBOT

| | |
|------------------------------|--|
| Projektnummer | 24 |
| Institution(en): | Stadtverwaltung, ggf. Stadtwerke |
| Projektleitung: | Anita Grötzinger, Patrick Höwener, (Jens Freimann) |
| Zuständiger digitaler Lotse: | Anita Grötzinger |
| Federführender Bereich: | 10 |
| Beteiligte Bereiche: | Alle Bereiche |
| Projektanfang und -ende: | Juni 2022 – Dezember 2024 |

| | |
|---|---|
| Kurzbeschreibung: | <ul style="list-style-type: none">• Software, die eine menschliche Unterhaltung simulieren und die sich daraus ergebenden Fragestellungen unter Nutzung maschinellen Lernens und künstlicher Intelligenz lösen kann• Ziel: einfache Anliegen von Bürger/innen per Chat auf der Homepage, per Mail oder per App zu beantworten (First-Level-Support für Bürgeranfragen)• Eine spätere Erweiterung des Funktionsumfangs bspw. durch die Anbindung an Fachverfahren ist realistisch |
| Rechtliche Verpflichtungen: | Ja <input type="checkbox"/> Rechtsgrundlage: _____ Frist: _____ Nein <input checked="" type="checkbox"/> |
| Zielgruppe: | Bürger/innen, Mitarbeiter/innen |
| Kooperationsprojekt: | Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> |
| Vorgehensweise bei der Einführung: | Ggf. in Kooperation mit dem Krz und Stewede (abhängig von den derzeit laufenden Abstimmungsgesprächen und der anschließenden Entscheidung für oder gegen die Mitarbeit im Entwicklungs- und Innovationsprojekt): Erfahrungen von Kommunen einholen, in welchen bereits ein Chatbot genutzt wird <ul style="list-style-type: none">• Erarbeitung eines konkreten Anforderungsprofils• Marktsichtung und Softwareauswahl• Workshop mit dem Softwareanbieter und allen Projektbeteiligten zur Aufstellung eines Projektplans sowie zur konkreten Konzeptionierung und Einrichtung• geschlossene Betatestphase (nur Mitarbeiter/innen)• offene Betatestphase• Erarbeitung und Durchführung zielgruppenspezifischer Marketingmaßnahmen• Laufende Optimierung und Erweiterung unter Einbeziehung des Feedbacks aus der Bevölkerung bzw. der Mitarbeiter/innen |
| Kosten: | Einmalige Kosten: ca. 15.000 € Laufende Kosten: ca. 1.800 € jährlich Finanzielle Mittel im Haushalt eingestellt: Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ziele/Vorteile/ Nutzen: | <ul style="list-style-type: none">• Chatbot soll grundlegende Informationsbedürfnisse der Bürger/innen rund um die Uhr befriedigen• Innovative Art der Kundenkommunikation• Entlastung der Mitarbeiter/innen von repetitiven Anfragen• Sammeln erster Erfahrungen mit Künstlicher Intelligenz für künftige Einsatzmöglichkeiten |
| Auftrag des VV: | Der federführende Bereich erhält mit Beschluss des VV vom 27.08.2019 den Auftrag, dieses Projekt umzusetzen: Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> |



Wie?



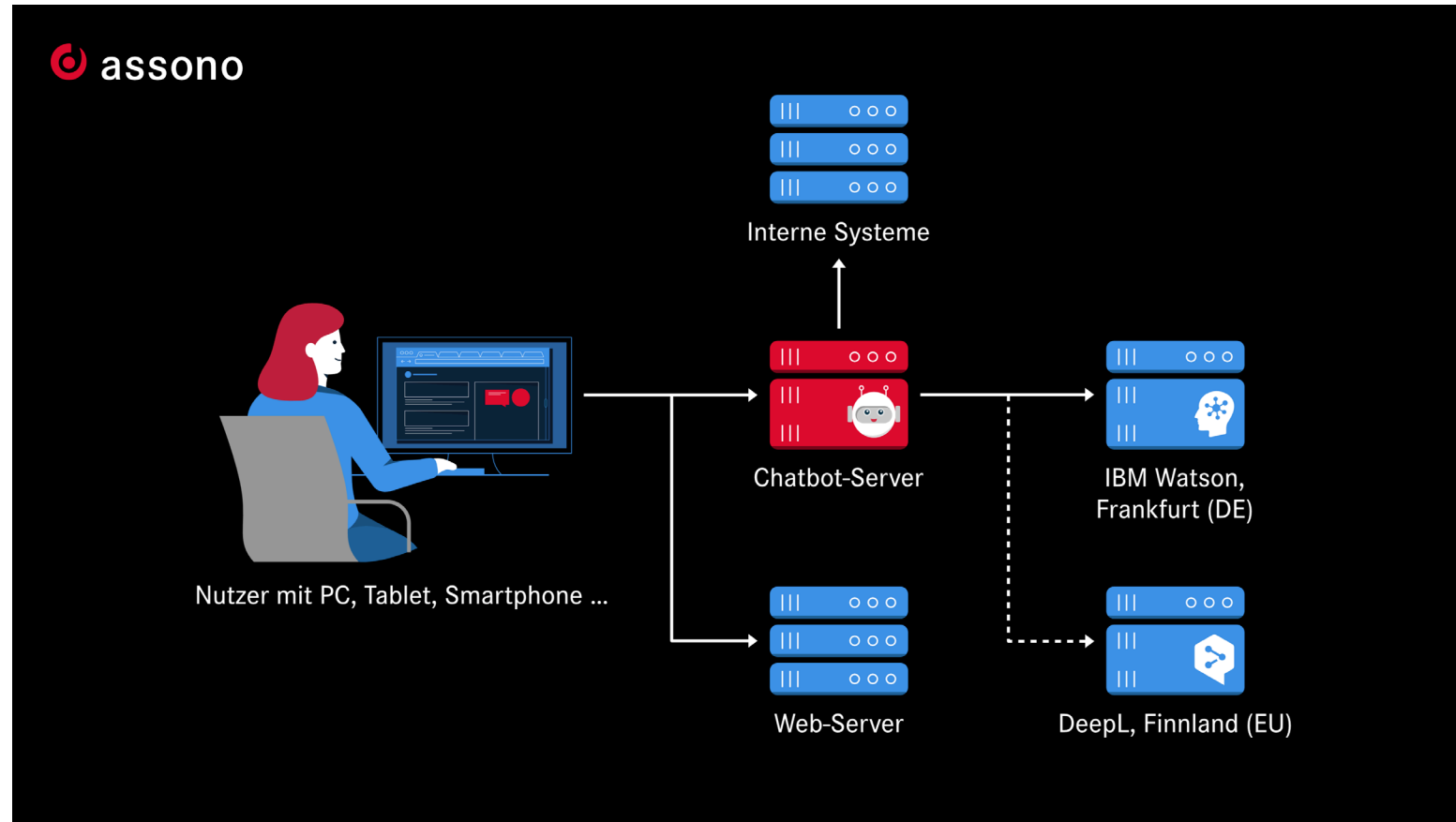
assono KI-Forum 04.05.2023



Live Demo



Technischer Hintergrund



Ausblick

weitere
Formulare

Hundebestands-
aufnahme

Anbindung weiterer
Bereiche

- Stadtkasse
- Staatsbad
- Ordnungsamt
- Wirtschaftsförderung

Marketing

- Einbindung in Schreiben
- E-Mail-Signatur
- Plakate

Perspektivisch:

Anbindung Telefon
(z. B. nach
Öffnungszeiten)

KI-Suche



Weitere Informationen

<https://www.badoeynhausen.de/startseite>

<https://chatbot.badoeynhausen.de/>

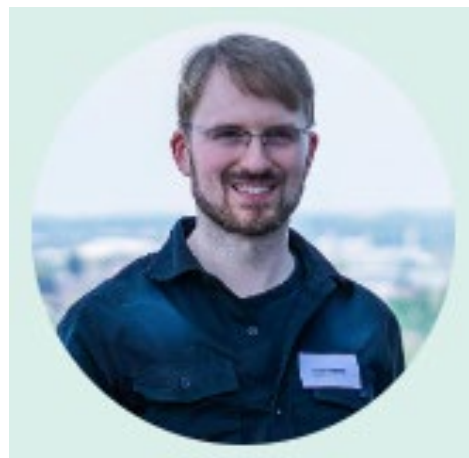
<https://www.youtube.com/watch?v=ttrdd-efazI>

<https://www.kgst.de/group/kommunect/project?projectId=106>

[https://www.kommune21.de/meldung_41252_Chatbot+kann+mehr+als+Fragen+b
eantworten.html](https://www.kommune21.de/meldung_41252_Chatbot+kann+mehr+als+Fragen+b
eantworten.html)



Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!



Julia Kleinert

✉ j.kleinert@badoeynhaus.de

☎ 05731 14-1045

Patrick Höwener

✉ p.hoewener@badoeynhaus.de

☎ 05731 14-1218

