

Kontakt

Wilfried Jäger
wilfried.jaeger@brz.gv.at



Chatbots in der öffentlichen Verwaltung

Digitale Assistenten: 24 Stunden, 7 Tage die Woche

Leistungen & Merkmale

- Chatbot Framework basiert auf Open Source-Komponenten
- Herstellerunabhängige Komponentenintegration sowie Gewährleistung der Anbindung von Drittsystemen
- Bestmögliche Datensicherheit durch 100% on premise-Architektur
- User-freundliches redaktionelles Backend-System
- Multimediale User-Kommunikation in Form von Text, Bildern, Karten, Videos, Buttons, etc.
- Individuelles Avatar-Design
- Service-Sicherheit durch Übergabe vom Chatbot an eine reale Person
- Reduktion von persönlichen und telefonischen Kontakten durch Automatisierung einfacher, häufig gestellter Fragen

Zahlen & Fakten*

- Zielgruppe: Die öffentliche Verwaltung sowie Bürger:innen und Unternehmen
- **Chatbot „Mona“ (seit 03/19):**
 - Einsatz z. B. auf oestereich.gv.at, e-Zustellung oder Unternehmensservice-Portal
 - 2022: 862.368 Aufrufe ; 413.744 Konversationen
- **Chatbot „Fred“ (seit 09/19):**
 - Einsatz z. B. auf FinanzOnline oder bmf.gv.at
 - 2022: 1.334.410 Aufrufe; 786.463 Konversationen
- **Chatbot „Justitia“ (seit 11/20):**
 - Einsatz auf JustzOnline
 - 2022: 9.400 Aufrufe; 4.688 Konversationen

Nutzen & Vorteile

- Verfügbarkeit 24/7
- Kurze Antwortzeiten
- Entlastung der Service Desk-Mitarbeiter:innen
- Steigerung der Service-Qualität
- Kosteneinsparungspotenziale

* Stand 02/2023