

Rathaus: Elektronischer Ansprechpartner Govii hilft bei Anliegen

Die Stadt Wedel setzt den Ausbau digitaler Services für Bürgerinnen und Bürger fort. In dieser Woche geht mit dem automatisierten Assistenzsystem Govii auf der Stadt-Internetpräsenz www.Wedel.de die nächste Neuerung an den Start. Der so genannte Chatbot „Govii“ ist dabei ein Eingabefenster, in das Wedelerinnen und Wedeler Ihre Anliegen direkt eingeben können - zum Beispiel „Personalausweis erneuern“ oder „Wohngeld beantragen“. Das Automatische System leitet die Nutzer dann direkt an die richtige Stelle im umfangreichen Service-Angebot von Wedel weiter.

„Im besten Fall können Nutzende dann direkt das entscheidende Formular herunterladen oder ausfüllen, ohne dass sie dafür auf eine freie Mitarbeiterin oder einen freien Mitarbeiter warten müssten. Wedelerinnen und Wedeler können so ihre Anliegen schneller und rund um die Uhr angehen und zum Teil - wenn es sich um [eine der bereits komplett digitalen Dienstleistungen](#) handelt - ganz von zu Hause aus abschließen“, sagt Jörg Amelung, Leiter des Fachbereichs 3 „Innerer Service“. Das entlastet gleichzeitig die Mitarbeitenden der Stadt Wedel, die dann mehr Zeit für die Fälle haben, in denen ein direkter Kontakt zwischen Servicemitarbeitenden und Nutzerinnen und Nutzern erforderlich ist und bleibt.

Die Stadt Wedel ist nach der Landeshauptstadt Kiel und dem Kreis Pinneberg eine der Pilotkommunen in Schleswig-Holstein, bei der der Chatbot „Govii“ zum Einsatz kommt. Die Stadt Wedel weist darauf hin, dass die künstliche Intelligenz hinter dem Chatbot „Govii“ durch den Alltagseinsatz ständig „dazulernt“ und mit der Zeit immer bessere und relevantere Suchergebnisse anzeigen wird. So können Bürgerinnen und Bürger mithelfen, durch eine rege Nutzung anfängliche „Wissenslücken“ des automatischen Assistenten schnell zu schließen.

Hintergrund Chatbot „Govii“ in Schleswig Holstein

Die Stadt Kiel pilotiert bereits seit Mitte 2019 erfolgreich den „Govii“ - einen Chatbot, der als Ergänzung des Zuständigkeitsfinders kommunal genutzt werden kann. Der Chatbot soll die Mitarbeiter der kommunalen Verwaltungen entlasten und der Bürgerschaft einen schlanken Weg bieten, Leistungen und (Kontakt-)Daten zu erfragen und zwar täglich 24 Stunden, 7 Tage die Woche.

Aufgrund der positiven Erfahrungen bei der Stadt Kiel, haben sich das Land SH und der ITV.SH im vergangenen Jahr darauf verständigt, den Chatbot vom Anbieter Govii UG weiteren Pilotkommunen in Schleswig-Holstein zur Verfügung zu stellen und die



Kosten für eine 2-jährige Pilotphase gemeinsam zu tragen. Diese Pilotphase soll allen Beteiligten dazu dienen, mit der Nutzung des Govii breitere Erfahrungen zu sammeln und diesen stetig zu verbessern. Nachdem die Hürden Datenschutz und Vertragswesen genommen wurden, konnte der eigentliche Rollout im März 2021 starten.

Mittlerweile nutzen mit dem Kreis Pinneberg und dem Kreis Ostholstein die ersten beiden Pilotkommunen den Chatbot seit längerem im Tagesgeschäft. Acht weitere Kommunen implementieren und testen derzeit die Chatbot-IST-Version, ehe auch diese Kommunen den Chatbot auf ihren jeweiligen kommunalen Webseiten bereitstellen werden. Im Laufe der kommenden Monate werden sich die Pilotkommunen gemeinsam mit der Govii UG und unter Leitung des ITV.SH sowie der Landesvertretung zu Erfahrungen mit dem Chatbot wiederkehrend austauschen mit dem Ziel, den Chatbot und seine Ausgabequalität kontinuierlich zu erhöhen.

Zusätzlich zum Govii wird eine weitere Chatbot-Lösung in SH getestet. Es wird angestrebt, die Besonderheiten der beiden Lösungen zu gegebener Zeit zu vergleichen, um eine eventuell sinnvolle Konsolidierung der Lösungen voranzutreiben.

Bildunterschrift:

Chatbot Govii hilft Nutzenden von „www.Wedel.de“ auf Smartphone, Tablet und am PC ab sofort weiter. Foto: Stadt Wedel/Kamin

Datum: 18. Mai 2021

Mitteilung:

Stadt Wedel

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Sven Kamin

Tel. 04103 707 368

s.kamin@stadt.wedel.de