

18. Wahlperiode

## **Antrag**

der Fraktion der FDP

### **Kundenservice von morgen: Berlin.Bot, computerbasierter Bürgerdialog**

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

Der Senat von Berlin wird aufgefordert, entsprechend dem Vorbild der Verwaltung Wiens und vieler weiterer wirtschaftlicher Unternehmungen, einen Berlin.Bot einzurichten. Hierbei handelt es sich um einen computerbasierten Chatbot als Form des Kundendialogs der Berliner Verwaltung. Die zunächst angebotenen 200 Antworten auf die häufigsten Anfragen an die Berliner Verwaltung (ermittelt über 115 und berlin.de Sucheingaben) soll kontinuierlich erweitert und Fortentwickelt werden.

Mit dem Einsatz dieser technischen Innovation bekennt sich die Stadt zur eigenen Entwicklerszene, die internationale Anerkennung besitzt und stärkt damit diesen Wirtschaftszweig durch das entgegengebrachte Vertrauen in die Technologie. Wenn ausschreibungstechnisch möglich, sollen Berliner Anbieter in die Projektentwicklung eingebunden werden.

#### ***Begründung:***

Die Stadtverwaltung Wien hat vor kurzem erfolgreich das Projekt Wien.Bot bei Facebook gestartet und beantwortet die 200 am häufigsten gestellten Fragen in der messengerdienstüblichen Kommunikationsform. Hierbei beantwortet die „künstliche Intelligenz“ im Dialog, Fragen zu Angeboten der Verwaltung und erspart den Bürger/-innen die mühsame Recherche, so werden Antworten zu Öffnungszeiten von Ämtern, zum Parlament etc. schnell, unkompliziert und zu jeder Uhrzeit beantwortet. Das System lernt selbst dazu und wird mit der Zeit immer besser und spart die Beantwortung von Standardantworten in Callcentern, wie bspw. dem Behördenruf 115, ein, so dass dort mehr Kapazitäten für Einzelberatungen frei werden.

Das Ziel ist es, den Menschen die benötigten Informationen dort zu geben, wo sie tagtäglich sind und ihre Fragen dort zu beantworten, wo sie entstehen. Die Nutzerzahlen der Messengerdienste haben bereits die der Netzwerkdienste (wie bspw. Facebook und Twitter) überholt und die

Zahlen nehmen stark zu. Fast alle Messengerdienste bieten Schnittstellen für Chatbot-Lösungen an und auch auf der eigenen Webseite ist ein solches Angebot integriert werden.

Berlin ist neben London und Tel Aviv führend in der Entwicklung von Bot Technologien, daher erreicht man mit der Schaffung von Berlin.Bot nicht nur mehr Bürgernähe, sondern fördert durch die Technologienutzung auch die Innovationen und die Wirtschaft im eigenen Bundesland.

Berlin, den 14.03.2017

Czaja, Swyter, Schlömer und die  
weiteren Mitglieder der FDP Fraktion