

# Digitale Verwaltungsassistenten

Dr. Christian Geiger, Chief Digital Officer Stadt St.Gallen  
Dr. Labinot Demaj, Co-Founder & Partner byerley AG

eGov Lunch, Donnerstag, den 6. Februar 2020

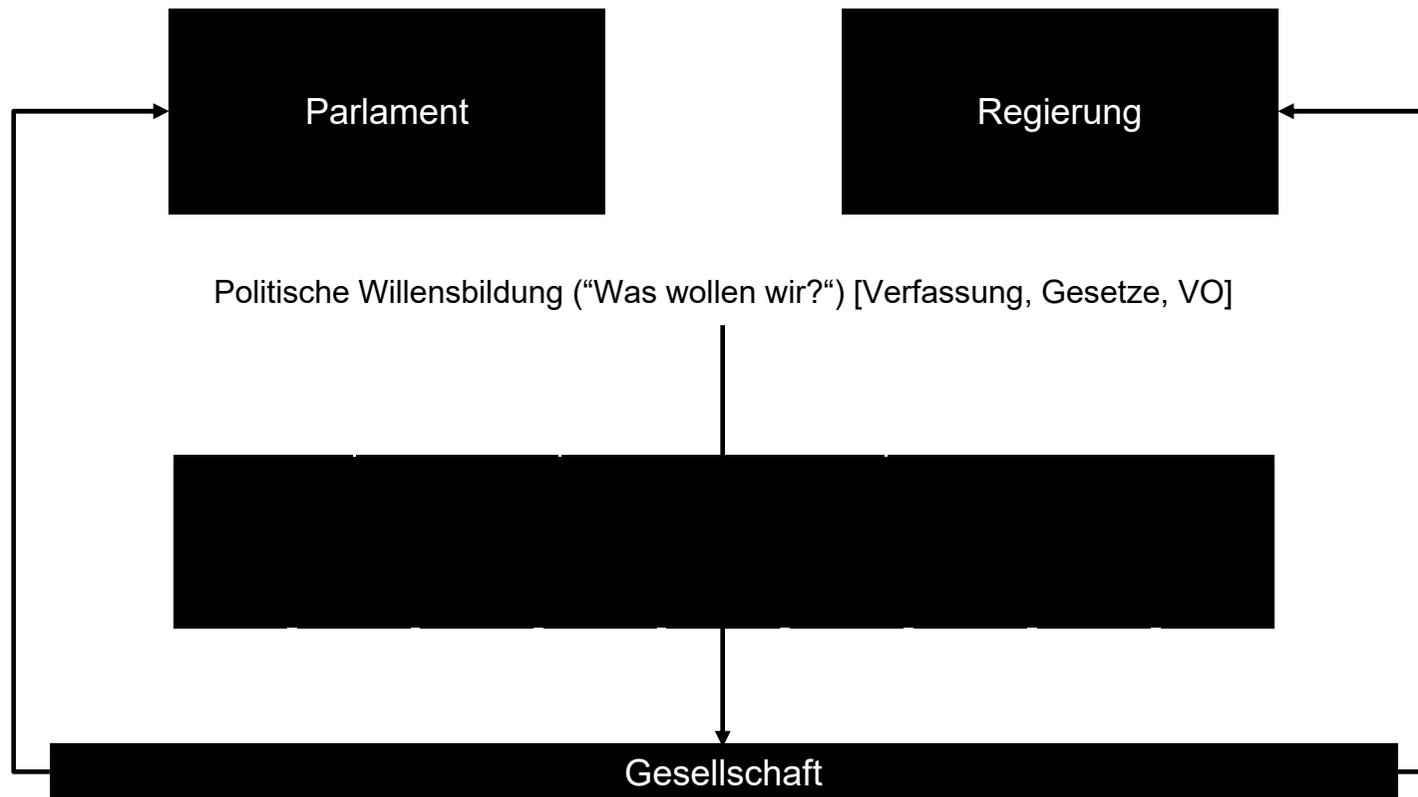


# Agenda

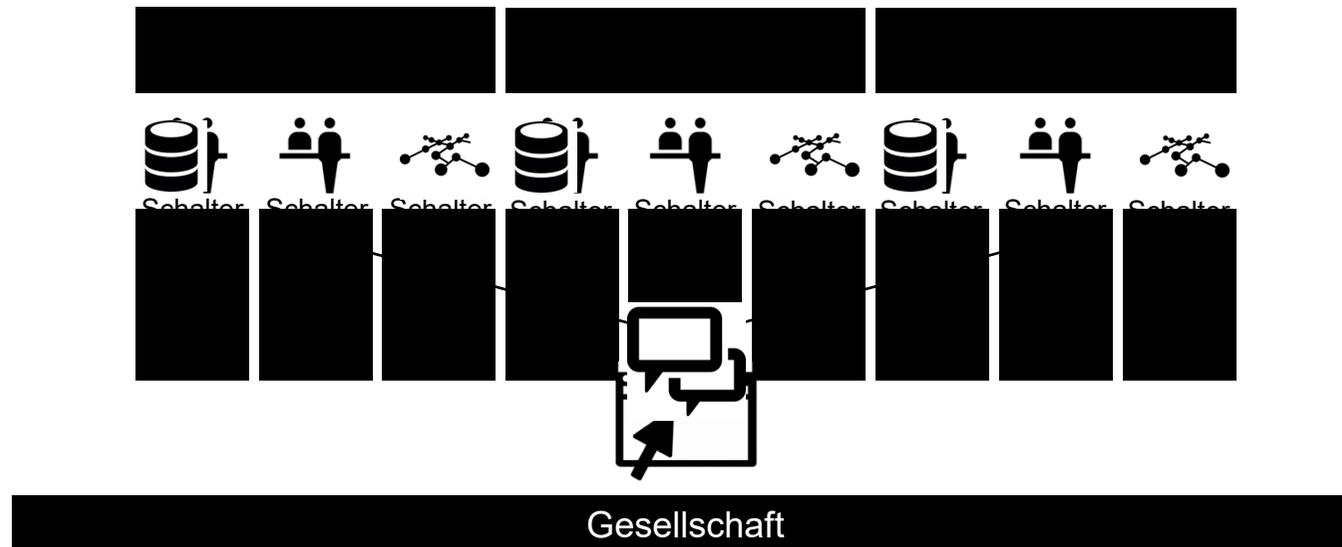
- Impuls zu Government Bots
- Demo
- Erfahrung Case St.Gallen

# Impuls zu Government Bots

# Die Verwaltung als Intermediär



# Bürgersicht auf die Verwaltung: klassisch, NPM, E-Government, Smart Government



# Demo

## Chatbot | Was?

- Ein Bot bezeichnet einen Software-Code, geschrieben um einen sich **wiederholenden und klar definierten Ablauf** auf Befehl hin automatisch zu vollziehen.
- **Chatbots führen diese Befehle innerhalb einer Konversation** bzw. eines Chats aus und simulieren dabei ein Gegenüber, ähnlich einem realen Kontakt, mit dem man sich auf einer Messaging-Plattform austauscht.
- **Ein Chatbot bezeichnet eine konversationsbasierte Schnittstelle** zwischen Mensch und Maschine. Er ermöglicht es dem Nutzer, anhand von vorgefertigten Befehlen oder intelligenter Spracherkennung auf verfügbare Daten oder Services zuzugreifen.

## Chatbot | Warum?

- Umgekehrt entstehen auf diese Weise für eine Organisation **Einsichten über das Verhalten und die Bedürfnisse** der Bürgerinnen und Bürger, deren empirische Qualität sich substantiell von dem bisher Möglichen unterscheidet.
- Interaktionen mit dem Chatbot offenbaren die **tatsächliche Nachfrage** nach Angeboten der Organisation und nicht die vermutete.
- **Strategische Überlegungen zur Angebotsgestaltung** können in einem evolutionären Prozess empirisch abgeleitet und getestet werden.

## Auswahl der Dienste

- Wiederkehrend (aus Bürgersicht)
- Wiederkehrend (aus Verwaltungssicht)
- Nutzen für breite Bevölkerungsschicht
- Gebunden an fixe Verfahren/Prozeduren
- Wenn immer möglich, Anbindung an OpenData-Bestände
- Übergelagertes Ziel: Guter Mix von Diensten

# Auswahl der Dienste / Datensätze

- Zugang zum Veranstaltungskalender
- Hinweise auf bestehende Mobilitätsseiten
- Fristverlängerung Steuer
- Bereitstellung und Vorabfüllung von Formularen
  - eUmzug
  - Betreuungsauszug bestellen (Person/Firma), Betreibungsbegehren, Fortsetzungsbegehren
  - Wohnsitzbescheinigung, Vermietermeldung
  - Elektronische Bewerbung
  - Privatanzeige, Antrag Ausnahmegewilligung
- Karteneinbindung
  - Recycling
  - Freie Parkplätze
- Weiterleitung an Services für verschieden Lebenslagen
- Kontakt zur Verwaltung
- Potenzial: Terminvereinbarungen, Anbindung an OpenData-Datensätze

# Technologischer Background

Analytics | Infrastruktur, die Interaktionsinformationen erfasst, analysiert und in Echtzeit bereitstellt

Module | Technische Fertigkeiten/APIs, z.B. Sprachen, erinnern, sehen, authentifizieren, bezahlen, PDF, E-Mail etc.

Dienste | Wissen über Zuständigkeiten, Verfahren, Unterlagen etc.

Plattform | Konversationsbasiertes User Interface

## Die kritischen Komponenten eines Bots

- **Natürliche Spracherkennung** als Flaschenhals der Kommunikation.
- **Bots setzen dort an, wo klassische Suchmaschinen aufhören:** Die Kernkompetenz von Bots ist die autonome Abwicklung von Verwaltungsleistungen bzw. -verfahren mit Bezug zu einem individuell-konkreten Fall.
- Mittels **APIs** können Bots nicht nur einzelne Komponenten einer Leistungskette bewältigen, sondern die gesamte Dienstleistung integrieren (z.B. Betreibungsregisterauszug).
- Der Bot ist eine **generische Schnittstelle:** «Bot statt App».
- **Analytics:** Erfahrungen sammeln, analysieren und nutzbar machen.

# Erfahrung Case St.Gallen

Facebook interface for the page "Gallus".

Search bar: Gallus

User: Christian Startseite

Notification: 3

Message: Nachricht senden

Buttons: Gefällt dir, Abonniert, Teilen

Section: Beitrag verfassen... (Verfasse einen Beitrag ...)

Options: Foto/Video, Freunde mar..., Ich bin hier

Category: Regierungsinstitution

Text: Lade Freunde ein, deine Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren. Baue deine Zielgruppe auf Facebook auf, und erreiche mehr Personen, die sich für dein Unternehmen interessieren.

Button: Freunde einladen

Section: Beiträge

Post: Gallus hat sein/ihr Profilbild aktualisiert. 3. Juli um 16:46




Section: Unsere Geschichte

Text: + Informiere Seitenbesucher über dein Unternehmen

Section: Community

Text: Hohe Reaktionsfreude

Section: Labinot Demaj

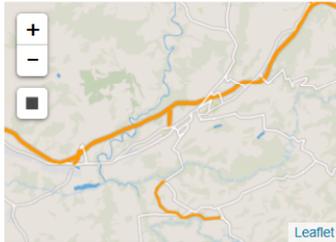
Image: Gallus (black silhouette)

Text: Gallus Entdecken Sie den interaktiven Messenger-Bot der Stadt St.Gallen www.messenger.com

Text: Jetzt loslegen!

Text: du kannst jetzt eigentlich nur die Geschichte mit dem Bot...

Text: Verfasse eine Nachricht ...

**34 Datensätze**Sortieren nach Letzte Änderung**Filter****Ansicht**

- Karte 33
- Analysen 1
- Kalender 1

**Letzte Änderung**

2018 34

**Herausgeber**

### Parkhaus

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Müll** **Kericht** **Behälter**

- Tabelle
- Exporte
- API

### POI Unterflurbehälter St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Müll** **Kericht** **Behälter**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI Stadtverwaltung St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Verwaltung** **Amt**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI Spielplätze St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Spielplatz**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI öffentliche WC St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**WC** **Toilette**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI Tankstellen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Tankstelle** **Benzin** **Diesel**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI Sportanlagen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Sport** **Sportanlage** **Lift** **Turnhalle** **Tennisplatz**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

### POI Spielgruppen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen  
Lizenz: CC BY-NC-SA

**Spielgruppe** **Kinder**

- Tabelle
- Karte
- Exporte
- API

# Lessons Learned

## ■ Inhalt

- Starten mit Statistik über Suchanfragen im Webauftritt
- Mehr möglich als gedacht – «sich mehr trauen»

## ■ Prozess

- Stadt, Backend-System Anbieter, Bot-Bauer
- Randthemen nicht unterschätzen (Kommunikation, CI, Security etc.)
- Kanal definieren für neue Ansprüche

## ■ Technologie

- Bot = generische Schnittstelle
- Standards für Anbindungen an Dritt-Systeme
- Steile Lernkurve



## **Kontakt**

**Dr. Christian Geiger**

**Stadt St.Gallen  
Chief Digital Officer**

**Rathaus  
9001 St.Gallen**

**+41 71 224 6822  
christian.geiger@stadt.sg.ch  
@Geichris**

**[www.stadt.sg.ch](http://www.stadt.sg.ch)**

## **Kontakt**

**Dr. Labinot Demaj**

**byerley AG  
Co-Founder & Partner**

**Nordstrasse 131  
8037 Zürich**

**+41 76 568 5009  
labinot.demaj@byerley.ch  
@labinot\_demaj**

**[www.byerley.ch](http://www.byerley.ch)**