



Virtueller Bürger-Service-Assistent

Bei Fragen zu Verwaltungsangelegenheiten haben Berliner BürgerInnen die Möglichkeit, diverse Informationsdienste zu nutzen. Das offizielle Berliner Service-Portal beinhaltet ein umfassendes Informationsangebot, das verbindliche Angaben zu Behördenstandorten und den dort angebotenen Dienstleistung enthält. Eine traditionelle Suche hilft beim Auffinden relevanter Informationen. Beim einheitlichen Bürgertelefon 115 können BürgerInnen während der Sprechzeiten anrufen und erhalten Auskunft durch einen Servicecenter-Mitarbeiter.

Das Ziel des Forschungsprojektes „Virtueller-Bürger-Service-Assistent“ ist es, die Vorzüge der existierenden Dienste zu vereinen und einen zusätzlichen Kommunikationskanal zu schaffen – einen als Chatbot implementierten virtuellen Assistenten, der häufige Fragen zu Berliner Behörden und deren Dienstleistungen beantwortet. Das entlastet die Servicecenter-Mitarbeiter und ermöglicht gleichzeitig BürgerInnen, ihre Anliegen auch außerhalb der Sprechzeiten in einem Dialog zu klären.

Mit dem virtuellen Assistenten bekommen Berliner BürgerInnen die Möglichkeit, ihre Fragen natürlichsprachlich zu stellen. Der virtuelle Assistent analysiert die Anfragen und gibt konkrete Antworten, anstatt auf lange Texte zu verweisen. Wie ein Servicecenter-Mitarbeiter führt der virtuelle Assistent in einem Dialog beratend durch alle Aspekte der Dienstleistungen und Behördenstandorte, erteilt Ratschläge und gibt Hinweise zu Wissenswertem. Bei Unklarheiten stellt der virtuelle Assistent Rückfragen. Dadurch entsteht insgesamt eine natürliche Kommunikation mit dem Dialogsystem, die den persönlichen Kontakt mit einem Servicecenter-Mitarbeiter imitiert. Mit der Zeit handelt der virtuelle Assistent immer intelligenter, indem er aus vergangenem Nutzerverhalten lernt.

Demonstrator online unter: <http://ssds2.aot.tu-berlin.de> (Login: demo, PW: berlinbot).

PROJEKT-STECKBRIEF

PROJEKTTITEL

SSDS – Semantische Sprachorientierte Dialogsysteme

WORUM GEHT ES?

Der virtuelle Bürger-Service-Assistent ist ein Chatbot, der Berliner Bürgerinnen und Bürgern Fragen zu Verwaltungsangelegenheiten beantwortet. In einem Dialog führt der Assistent durch die Dienstleistungsbeschreibungen und Behördeninformationen, verweist auf Wissenswertes und stellt Rückfragen bei Unklarheiten.

LAUFZEIT

Seit 2015

PROJEKTVERANTWORTLICHER

Dipl. Inform. Danuta Ploch
E-MAIL danuta.ploch@dai-labor.de
FON +49 (0) 30-314 74066

SCHLAGWORTE

Beantworten von Verwaltungsfragen in deutscher Sprache für Berlin, eGovernment, Dialogsystem, Chatbot, Frage-Antwort-System

KOMPETENZZENTREN

 Information Retrieval & Machine Learning

AUFTRAGGEBER & PARTNER

Forschungsprojekt im Rahmen des Fachzentrums „Intelligente Dienste für Bürger und Behörden“



Mehr Informationen:
<http://smart-government.eu>



A Hallo! Ich bin ein **virtueller Bürger-Service-Assistent** und beantworte gerne Ihre Fragen zu Verwaltungsangelegenheiten!

A **Wie kann ich Ihnen helfen?** Um zu starten, tippen Sie Ihre Frage einfach unten in das Eingabefeld.

Wann hat das Standesamt Köpenick auf? **B**

A Die **Öffnungszeiten** des Standortes **Standesamt Treptow-Köpenick** sind:

Montag: 08:30-12:30 Uhr
Dienstag: 08:30-12:30 Uhr
Donnerstag: 14:00-18:00 Uhr

Möchten Sie wissen, wie die **Adresse** der Behörde **Standesamt Treptow-Köpenick** ist? **Anschrift anzeigen**

Ihr Anliegen... **Senden**

Soll ich Ihnen anzeigen, in **welchen Behörden** die Dienstleistung **Personalausweis beantragen** angeboten wird? **Zuständigkeiten anzeigen**

Wie teuer ist ein Personalausweis? **B**

A Für die Dienstleistung **Personalausweis beantragen** fallen folgende **Gebühren** an:

- wenn Sie jünger als 24 Jahre sind: 22,80 Euro
- wenn Sie 24 Jahre oder älter sind: 28,80 Euro
- zusätzlich, wenn Berlin Ihr Zweit-Wohnsitz ist: 13,00 Euro

Hinweis

Die **Zahlungsmöglichkeiten** (bar, girocard etc.) hängen vom Standort ab. Bitte berücksichtigen Sie das bei der Terminvereinbarung.

Möchten Sie wissen, welche **Unterlagen** für die Dienstleistung **Personalausweis beantragen** nötig sind?

Virtual Service-Assistant for Citizens

When having government-related questions, Berlin's citizens benefit from a number of information services. The official Service-Portal of Berlin provides a comprehensive information repository that gives authoritative statements about Berlin's administrations and the services they offer. A traditional search helps finding the relevant information. In addition to the Service-Portal the citizens have the opportunity to call the German-wide service telephone number 115. During its office hours service-center-agents answer government-related questions.

The goal of the research project „Virtual Service-Assistant for Citizens“ is to combine the advantages of the existing services and to create an additional communication channel – a virtual assistant implemented as a chatbot that answers common questions about Berlin's authorities and their services. This relieves the service-center-agents and enables the citizens at the same time to resolve their questions in a dialog also outside the office hours.

The virtual assistant allows asking questions in natural language. It analyzes the requests and gives concrete answers instead of referring to long texts. Like a service-center-agent the virtual assistant guides the citizens through all aspects of the service and location descriptions. It consults and points out important details. The virtual assistant asks questions whenever a query is unclear or ambiguous. Altogether, a natural conversation with the dialog system is enabled, that imitates a personal contact with a service-center-agent. Over time, the virtual assistant becomes more intelligent by learning from past user behavior.

Demo online at: <http://ssds2.aot.tu-berlin.de> (Login: demo, PW: berlinbot).

PROJECT OVERVIEW

PROJECT TITLE

SSDS – Semantic Speech-Oriented Dialog Systems

WHAT IS IT ABOUT?

The Virtual Service-Assistant is a chatbot that answers government-related questions of Berlin's citizens. The assistant imitates a personal dialog and guides the citizens through the descriptions of services and administrations. If necessary, it advises and asks questions to clarify information needs.

RUN-TIME

Since 2015

PROJECT MANAGER

Dipl. Inform. Danuta Ploch
E-MAIL danuta.ploch@dai-labor.de
PHONE +49 (0) 30-314 74066

KEYWORDS

Answering of administrative German-language questions for Berlin, eGovernment, Dialog System, Chatbot, Question Answering System

COMPETENCE CENTER

 Information Retrieval & Machine Learning

SPONSOR & PARTNER

Research Project within the Centre of Expertise „Intelligent Services for Public Authorities“

 IDBB

More information:
<http://smart-government.eu>

