



Chatbot: Der digitale Verwaltungsassistent

01.07.2019

Über die Webseiten des Handelsregister- und Konkursamts Zug kann neu mit einem digitalen Verwaltungsassistenten kommuniziert werden. Dieser wird auch lernfähig sein und die Mitarbeitenden entlasten.

Ein Chatbot ist eine Art Roboter, mit dem die Kundinnen und Kunden über einen Chat (=elektronische Kommunikation über das Internet) kommunizieren können. Der digitale Verwaltungsassistent versorgt in erster Linie Kundinnen bzw. Kunden zielgerichtet mit Informationen. Dabei unterstützt der digitale Verwaltungsassistent etwa bei der Bestellung von Handelsregisterauszügen und Belegen, beim Eintragen eines Einzelunternehmens, indem er das Ausfüllen des Formulars übernimmt, oder indem er zusammen mit einer Userin bzw. mit einem User eine Forderungseingabe zusammenstellt und ein fertiges PDF zum Weiterversand an das Amt produziert. Das Ziel dabei ist, einem frei formulierten Bedürfnis der Kundinnen und Kunden des Handelsregister- und Konkursamts Zug so gut und schnell wie möglich im Rahmen der definierten Fähigkeiten zu entsprechen.

Mehrwert dank Chatbot

Andreas Hess, Amtsleiter des Handelsregister- und Konkursamts Zug ist überzeugt von den Vorteilen der Innovation, die das Amt zusammen mit der byerley AG, mit Sitz in Zürich entwickelt hat: «Der Chatbot bietet beiden Seiten einen grossen Mehrwert». So profitiert die Kundin bzw. der Kunde insbesondere davon, dass der Bot immer erreichbar ist; unabhängig von Büroöffnungszeiten und personellen Ressourcen. «Wir führen quasi einen 24 Stunden / 7 Tage Schalter ein und die Kundinnen und Kunden können sich die Wartezeit am Telefon ersparen». Weiter erleichtert der Bot der Kundin bzw. dem Kunden die Angebotsfindung. Zwar lassen sich alle Antworten auch auf der Webseite des Amts finden, aber nicht immer dort, wo die Kundin bzw. der Kunde sie sucht. Diesen Suchaufwand kann man sich künftig sparen, da der Bot auf ein entsprechendes Stichwort hin, die Auskunft im Rahmen seiner vorhandenen Fähigkeiten unmittelbar erteilt. Auf Seiten des Handelsregister- und Konkursamts erhofft man sich durch die Nutzung des Chatbots, dass dadurch personelle Ressourcen frei werden, die für andere Arbeiten eingesetzt werden können.

Stetige Weiterentwicklung und Verbesserung

Genau gleich wie ein Mensch, muss auch ein Chatbot an seiner neuen Arbeitsstelle viel dazulernen. Sämtliche Fragen, die der Bot nicht beantworten kann, sowie auch das Feedback der Nutzerinnen und Nutzer, werden von den Verantwortlichen beim Handelsregister- und Konkursamt und von den Entwicklern bei der byerley AG analysiert und priorisiert. Besonders zu Beginn muss die grosse Variation an Problem- und Bedürfnisformulierungen möglichst rasch verarbeitet und die natürliche Spracherkennung intensiv trainiert werden. So können dem Bot laufend neue Fähigkeiten beigebracht und Bestehendes kann stetig verbessert werden. «Eine erste Weiterentwicklung steht bereits an: Bald soll bei Bestellungen mit Kreditkarte bezahlt werden können», weiss Andreas Hess.

Digitale Innovationen

Neben der Bezahlungsmöglichkeit mit Kryptowährungen und einem Blockchain Projekt wartet damit das Handelsregister- und Konkursamt Zug mit einer weiteren digitalen Innovation auf. Damit unterstreicht es die offene Haltung und das Interesse der Zuger Verwaltung gegenüber der Digitalisierung und neuen Entwicklungen.