

MünchenSPD Stadtratsfraktion ■ Rathaus ■ 80313 München

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

Bettina Messinger
Anne Hübner
Hans Dieter Kaplan
Haimo Liebich

Christian Vorländer
Julia Schönfeld-Knor
Gerhard Mayer

Stadtratsmitglieder

München, 26.10.2017

Ein Chatbot als Kommunikationsmedium für die Stadt München einsetzen!

Antrag

Die Verwaltung wird beauftragt, zu prüfen, inwieweit ein Chatbot für die Stadt München als virtueller Kommunikationsroboter eingesetzt werden kann. Dem Stadtrat wird hierzu ein Konzept für die Umsetzung eines solchen Chatbots vorgelegt, welches in der Testphase von den BürgerInnen aktiv mitgestaltet werden kann.

Begründung

Der Begriff „Chatbot“ setzt sich aus den englischen Wörtern „Chat“ (Unterhaltung) und „Bot“ (Roboter) zusammen. Chatbots sind Kommunikationsroboter, die als Software mit ihren Usern, in Verbindung mit Messenger-Diensten, weitgehend selbstständig und automatisiert kommunizieren. Chatbots sind ein interaktiver Ersatz für FAQ-Listen, AnwenderInnen erhalten sofort zu ihren Fragen die passenden Antworten. Sie werden daher auch gezielt im Bereich „Kundendienst“ und „Anfrageservice“ eingesetzt, da Prozesse so vereinfacht und enorm beschleunigt werden.

Die Stadt Wien nutzt ein Chatbot bereits, um über den Facebook-Messenger mit den WienerInnen zu kommunizieren. Der sog. „WienBot“ beantwortet dabei rund 250 Fragen, darunter die meist genutzten Inhalte der Homepage der Stadt Wien und schlägt zudem passende, weiterführende Links oder Services der Stadt Wien vor (z. B. Bezirksämter, Bäder, Veranstaltungen, etc.). BürgerInnen können zudem in der noch laufenden Testphase ihre Erfahrungen und ihr Feedback geben, um den Bot laufend redaktionell weiter auszubauen.

Wir sehen darin nicht nur einen Trend, sondern ein sinnvolles Kommunikationsmedium für unsere BürgerInnen. So können über einen sog. „Behördenbot“ wichtige Dienste der Stadtverwaltung erfragt und sofort beantwortet werden.

gez.

Bettina Messinger
Anne Hübner
Hans Dieter Kaplan
Haimo Liebich

Christian Vorländer
Julia Schönfeld-Knor
Gerhard Mayer

Stadtratsmitglieder

MünchenSPD Stadtratsfraktion

Postanschrift: Rathaus, 80313 München
Besuchsanschrift: Rathaus, 80331 München
Tel.: 0 89 - 23 39 26 27, Fax: 0 89 - 23 32 45 99
E-Mail: spd-rathaus@muenchen.de
www.spd-rathaus-muenchen.de