



Presseinformation

ITZBund ist wieder Projektpartner im Tech4Germany Fellowship 2020

Bonn, 02. Juli 2020 – Das gemeinsam vom BMI und ITZBund eingereichte Projekt zur Entwicklung einer prototypischen Chatbot-Lösung wurde für das diesjährige Tech4Germany Fellowship ausgewählt. Ein interdisziplinäres Projektteam wird unter Anwendung agiler Arbeitsweisen und -methoden kreative Lösungsansätze entwickeln.

Das Interesse am Tech4Germany Fellowship ist groß. Insgesamt wurden 67 Projektskizzen aus 14 Ministerien und sieben Behörden der Bundesverwaltung eingereicht. Nach einem mehrstufigen Auswahlprozess wurden acht dieser Digitalisierungsprojekte für das diesjährige Tech4Germany Fellowship, das von Ende Juli bis Mitte Oktober stattfindet, ausgewählt. Das ITZBund konnte gemeinsam mit dem BMI die Jury vom Projekt „Entwicklung einer prototypischen Chatbot-Lösung“ überzeugen. Entwickelt wird die prototypische Chatbot-Lösung für den Einsatz im Bundesamt für Justiz (BfJ). Die im BfJ angesiedelte behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher bei Schlichtungsverfahren mit einer Fluggesellschaft. Dabei werden Streitfälle zu Überbuchungen, Flugausfällen, Verspätungen, Herabstufungen von Fluggästen, Gepäckschäden sowie zu Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen oder Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität außergerichtlich behandelt. Jährlich werden ca. 5.000 Schlichtungsverfahren zwischen Kunden und Fluggesellschaften unter Beteiligung der unabhängigen Schlichtungsstelle Luftverkehr durchgeführt. Die Chatbot-Lösung soll dem BfJ zukünftig als weiterer Kommunikationskanal zur digitalen Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stehen. Neben einer Entlastung bei der Anfragebearbeitung wird mithilfe des Chatbots die Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle auch außerhalb der Geschäftszeiten ermöglicht.

Um eine hohe Nutzungsakzeptanz der Lösung zu erreichen, wird während der gesamten Projektlaufzeit ein besonderes Augenmerk auf Aspekten der Usability und User Experience liegen. Bei der Entwicklung der prototypischen Chatbots fließen praktische Anwendungsfälle mit ein und erforderliche organisatorische bzw. technische Schnittstellen zu anderen Fachverfahren werden beschrieben und exemplarisch geschaffen. Gleichzeitig sollen die Rahmenbedingungen für einen späteren Betrieb im ITZBund aufgenommen, berücksichtigt

und dokumentiert werden.

Die interdisziplinären Projektteams arbeiten nach agilen Ansätzen und Methoden, die den nötigen Freiraum für Kreativität fördern und den Mut zum Querdenken stärken. Mit Hilfe eines inkrementellen und iterativen Vorgehens werden die Fellows regelmäßig ihre Arbeitsergebnisse überprüfen und neue Erkenntnisse in die Projektarbeit einfließen lassen. Während der gesamten Zeit des Fellowship stehen den Teilnehmenden langjährig erfahrene Beschäftigte aus dem BMI und ITZBund unterstützend und beratend zur Seite. Ideen und Impulse aus dem Fellowship sollen für den Chatbot-Basisdienst genutzt werden. Über die Umsetzung einer Chatbot-Lösung für einen konkreten Anwendungsfall sollen Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Basisdienstes gewonnen werden. Durch das Tech4Germany Fellowship sollen Einsatzmöglichkeiten und Wirkungen einer prototypischen Chatbot-Lösung im Kontext der öffentlichen Verwaltung erprobt werden. Die während des Fellowships gewonnenen Impulse, Ideen und Ergebnisse fließen im Anschluss in die Einführung des Basisdienstes ein. Der standardisierte Chatbot-Basisdienst soll zukünftig als Blaupause für alle Chatbot-Umsetzungen in der Bundesverwaltung dienen.

Über das Tech4Germany Fellowship:

Tech4Germany ist Teil von 4Germany, dem unabhängigen non-profit Start-Up für die Bundesregierung. Ziel ist es, Tech- und Nachwuchs-Talente aus dem IT-Umfeld mit Innovationstreibern der Bundesministerien zusammenzubringen. Über zwölf Wochen wirken 32 Fellows aus den Bereichen Produktmanagement, Design und Entwicklung an verschiedenen Digitalisierungsprojekten der deutschen Bundesverwaltung mit. Zu den Projektpartnern zählen neben dem ITZBund und dem BMI in diesem Jahr auch das Auswärtige Amt, das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft, das Bundesministerium der Finanzen, das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, das Bundesministerium für Gesundheit, das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz sowie die Deutsche Rentenversicherung.

Über das ITZBund:

ITZBund ist der zentrale IT-Dienstleister der Bundesverwaltung. Beim ITZBund sind ca. 3.250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an deutschlandweit zwölf Standorten beschäftigt. Hauptsitz ist Bonn. Das ITZBund bietet seinen Kundenbehörden ein breites Spektrum an IT-Dienstleistungen. Diese reichen von der Konzeption, Beratung und Anforderungsanalyse über die Entwicklung bis hin zum Betrieb von IT-Lösungen. Themenfelder sind u. a. Verkehr, Zoll, Haushalt, Steuer, Personal, Statistik, Innere Sicherheit, Asyl und Integration. Von den Leistungen des ITZBund profitieren sowohl die Wirtschaft und Verwaltung als auch

Bürgerinnen und Bürger. Gegründet wurde das ITZBund 2016. Es war das erste Ergebnis der IT-Konsolidierung Bund und setzt in diesem Rahmen als alleiniger Generalunternehmer aktiv Maßnahmen der Betriebs- und Dienstekonsolidierung um. Weitere Informationen unter www.itzbund.de

Kontakt:

ITZBund

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Holger Lehmann - Pressesprecher

E-Mail: pressestelle@itzbund.de