



## Presseinformation

### **Chatbots für die Bundesverwaltung: „C-19“ informiert zum Thema Corona**

**Bonn, 17. Juli 2020 – Als erster Bot-basierter Informationsdienst für die Bundesbehörden steht der „C-19“ getaufte Chatbot bei Fragen zum Coronavirus Rede und Antwort. Innerhalb von 30 Arbeitstagen konnte durch das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) eine technische Lösung entwickelt und auf Basis von Beiträgen der Bundesverwaltung angelernt werden.**

Der Chatbot beantwortet allgemeine Fragen zum neuartigen Coronavirus (SARS-CoV-2). Weiterhin gibt C-19 Informationen zu Hygienemaßnahmen, dem Verhalten bei Verdacht einer Erkrankung und leitet auf die geltenden Bestimmungen sowie Verordnungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie weiter.

Eine besondere Herausforderung bei der Entwicklung des Chatbots war die themenbedingt dringende Bereitstellung einer technischen Lösung und der fachlichen Inhalte. Es bestand die Notwendigkeit, die Fragen der Nutzerinnen und Nutzer zielgerichtet zu beantworten sowie das Wissen des Chatbots bei Bedarf schnell aktualisieren zu können.

C-19 wurde als textbasiertes Dialogsystem entwickelt, dass die Eingaben der Nutzerinnen und Nutzer in Abhängigkeit vom Kontext beantwortet. Die Inhalte des Chatbots wurden in Zusammenarbeit mit verschiedenen Bundesministerien und Behörden erstellt. Um die Informationen des Chatbots stetig zu erweitern und auf einem aktuellen Stand zu halten, wurden die ersten Verfahrensweisen mit den beteiligten Fachbereichen abgestimmt.

Aufgrund der Dringlichkeit wurde C-19 frühzeitig als Beta-Version veröffentlicht. Als Plattform wird u.a. die Open-Source-Software Rasa X genutzt. Das ITZBund ist für den Betrieb und die Weiterentwicklung des Chatbotdienstes zuständig. In den nächsten Wochen erfolgt eine kontinuierliche Erweiterung der Funktionen und Fortschreibung der Inhalte. Neben den direkten Themen zu SARS-CoV-2 werden durch den Chatbot bereits Fragen aus angrenzenden Themengebieten, wie Migration, Kinderzuschlag, Elterngeld, grenzüberschreitendem Handel und Seefahrt beantwortet.

Im Rahmen der Dienstekonsolidierung Bund möchte das ITZBund zukünftig weitere themen- und anlassbezogene Chatbots bereitstellen. Als neuer Kommunikationskanal sollen Chatbots

das Anfrageaufkommen in den verschiedenen Service-Bereichen der Bundesministerien und Behörden reduzieren. Mittels Chatbots soll der Informationsbedarf von Bürgerinnen und Bürgern zu unterschiedlichsten Themen zielgerichtet, inhaltlich fundiert und höchst aktuell bedient werden.

Der Chatbot C-19 steht auf den Internetseiten zum Coronavirus des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) zur Verfügung: <https://chatbot.it.bund.de>  
(Bitte Chrome-Browser nutzen)

### **Über das ITZBund:**

Das 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](http://www.itzbund.de)

### **Kontakt:**

ITZBund

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Holger Lehmann - Pressesprecher

E-Mail: [pressestelle@itzbund.de](mailto:pressestelle@itzbund.de)