



## Presseinformation

### **ITZBund geht mit Pilot-Chatbot live**

**Bonn, 29.06.2021 – Das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) führt den Trend zum Chatbot auch intern fort. Mit Hilfe des Chatbots können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in rund 40 Dialogen zum „Standardisierten IT-Arbeitsplatz“ informieren.**

Der zentrale IT-Dienstleister des Bundes hat bereits Chatbots für verschiedene Kundenbehörden technisch umgesetzt. Dazu zählen der Brexit-Chatbot sowie der C-19 getaufte Chatbot rund um das Coronavirus. Heute hat das ITZBund das erste textbasierte Dialogsystem zur Unterstützung bei Fragen zum hauseigenen IT-Arbeitsplatz veröffentlicht.

Von nun an können sich Beschäftigte des ITZBund rund um das Thema SINA-Endgeräte via Chatbot informieren. Weitere Inhalte in Bezug auf den standardisierten IT-Arbeitsplatz sollen im Laufe des Jahres folgen. In rund 40 Dialogen werden tiefgehende Frage-Antwort-Strukturen abgebildet. Technische Basis des virtuellen Assistenten ist die Open-Source-Software Rasa, die inhaltliche Pflege und Betreuung erfolgt durch das Team Wissensmanagement des ITZBund Service Desks.

#### **Chatbots: Eine vielversprechende Ergänzung des Service-Desk-Angebots**

Die Vorteile des Chatbots liegen auf der Hand: Er ist jederzeit und überall verfügbar und bietet Mitarbeitenden einen weiteren, unkomplizierten Informationskanal nebst Telefon und E-Mail. Gleichzeitig ergänzt und unterstützt er das Informationsangebot des Service Desks.

Der nun veröffentlichte Prototyp soll in den kommenden Monaten inhaltlich sukzessive weiterentwickelt werden. Außerdem ist perspektivisch geplant, den Chatbot auch mit einer Sprachfunktion zur Verfügung zu stellen. Langfristig halten es die Expertinnen und Experten für möglich, den Service-Desk-Chatbot auch in Kundenbehörden einzusetzen, in denen das ITZBund standardisierte IT-Arbeitsplätze zur Verfügung stellt und betreut.

#### **Über das ITZBund:**

Das ITZBund ist der zentrale IT-Dienstleister der Bundesverwaltung. Beim ITZBund sind ca. 3.700 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. Zum 1. Januar 2021 wurde das ITZBund in eine nichtrechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) umgewandelt. Weitere Informationen unter [www.itzbund.de](http://www.itzbund.de)