

Hessen

## Sophia hilft

**[29.06.2022] Im Rahmen eines Pilotprojekts von zwei Ministerien und einem Landkreis wird in Hessen der Chatbot Sophia getestet. Bei erfolgreichem Verlauf soll das Tool allen hessischen Kommunen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.**

Auf dem hessischen Verwaltungsportal gibt es seit Kurzem den Chatbot Sophia. Jetzt ist er auch auf der hessischen Seite zum Onlinezugangsgesetz sowie auf der Seite des Landkreises Marburg-Biedenkopf gestartet. Das gemeinsame Pilotprojekt aus dem Geschäftsbereich der hessischen Digitalministerin, dem hessischen Innenministerium sowie dem Landkreis Marburg-Biedenkopf ist auf ein Jahr ausgelegt. Das teilt das Ministerium für Digitale Strategie und Entwicklung mit. „Sophia ist ein weiterer Baustein auf dem Weg zu einer modernen Verwaltung. Denn der Chatbot ist wie das gesamte Verwaltungsportal rund um die Uhr und von überall aus erreichbar und erhöht dessen Nutzerfreundlichkeit. Zudem müssen die Bürgerinnen und Bürger nicht mehr nach der zuständigen Behörde suchen, da Sophia auf Daten unterschiedlicher Verwaltungsstellen und -ebenen zurückgreift“, erklärt Digitalstaatssekretär Patrick Burghardt. „Die Beteiligung des Landkreises Marburg-Biedenkopf ist wertvoll für uns, da wir so gemeinsam Erfahrungen sammeln und herausfinden können, ob die Nutzung so klappt, wie wir sie uns vorstellen. Außerdem spart die gemeinsame Nutzung von Sophia Geld. Wenn der Pilotbetrieb gut funktioniert, soll der Chatbot künftig allen hessischen Kommunen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.“

### Hessen-Finder als Datenbasis

Hinter Sophia – wie auch hinter dem Verwaltungsportal – steht das Landesredaktionssystem Hessen-Finder als Datenbasis. Dort werden laut Ministeriumsangaben hessenweit alle digitalen Verwaltungsleistungen und Online-Dienste hinterlegt. Je öfter der Chatbot genutzt wird, desto besser wird er, weil so Fragemuster erkannt werden. Aktuell funktioniert dies noch über einen menschlichen Abgleich. So werden von Sophia nicht erkannte Frageziele von versierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entsprechenden Themen zugeordnet und der Datenbank zugefügt. Anschließend kann der Chatbot selbstständig auf diese Antworten zugreifen – die Zahl der Antworten wächst also stetig und zwar auf Basis offizieller und verifizierter Quellen.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Bürgerservice, Chatbot, Hessen, Kreis Marburg-Biedenkopf