

BZSt

Chatbot hilft beim Anfordern der IdNr

[07.08.2023] Der Chatbot ViOIA unterstützt Auskunftssuchende bei der erneuten Anforderung ihrer IdNr beim Bundeszentralamt für Steuern (BZSt). IT-Dienstleister Materna hat ihn in einem gemeinsamen Projekt entwickelt.

Wie können Chat- und Formular-Bots den Zugang zu Informationen und digitalen Anträgen für Nutzende schnell, einfach, verständlich und mehrsprachig gestalten? Dieser Frage ist das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) nachgegangen. Wie IT-Dienstleister Materna berichtet, hat das Bundeszentralamt gemeinsam mit dem ITZBund und Materna geprüft, wie schnell Chatbots eingesetzt werden können, um beispielsweise die Informationskanäle Telefon und E-Mail zu ergänzen. Entstanden ist in diesem Rahmen der Chatbot ViOIA, die Virtuelle-Online-Auskunft.

Im BZSt gehen zahlreiche Auskunftsanfragen und digitale Anträge ein, berichtet Materna. Ein zentral organisierter First Level Support entlastet die Fachbereiche und bearbeitet eingehende Telefonanrufe, E-Mails, Briefe und Fax-Nachrichten für bestimmte Aufgabengebiete. Die meisten Tickets lassen sich demnach drei Schwerpunkten zuordnen: der steuerlichen Identifikationsnummer (IdNr), den Umsatzsteuer-Kontrollverfahren (UStKV) sowie allgemeinen steuerlichen Auskünften aus verschiedenen Fachbereichen. Insbesondere die telefonische Bearbeitung von Anfragen lässt sich laut Materna sehr gut durch Chat- und Formular-Bots unterstützen. Chatbots können Anrufende beispielsweise schon vorab informieren, erste allgemeine Fragen klären und so die Anrufzeiten verkürzen. Eventuell könne ein telefonischer Support sogar ganz entfallen. Da die digitalen Helfer rund um die Uhr verfügbar sind, erleichtern sie nicht zuletzt den Umgang mit internationalen Anfragen. Insgesamt entlasten sie so den First Level Support und die Fachbereiche. Mitarbeitende können sich auf die Beantwortung komplexerer Anfragen konzentrieren.

ViOIA im Einsatz beim BZSt

Das BZSt habe zahlreiche Ideen für einen Bot-Einsatz entwickelt. Dazu zählen der Chatbot als Ausfüllhilfe bei Formularen, ein Voicebot, ein Bot für Mehrsprachigkeit, die Funktion Live-Chat mit Fred aus Österreich, eine Chat-Funktion über die Spracheingabe, die Einbindung von Messenger-Diensten wie WhatsApp oder Threema, ein Messaging-Bot, die Nutzung eines Chatbots BZSt-intern für das Wissensmanagement oder die Möglichkeit eines schnellen Wechsels zwischen den unterschiedlichen Funktionalitäten des Chatbots in Anlehnung an ein Gespräch. Anschließend habe das Bundeszentralamt gemeinsam mit dem Zoll, Materna und ITZBund ein Chatbot-Projekt gestartet. Materna habe im Verlauf den Chatbot ViOIA entwickelt, der unter anderem Auskunftssuchende bei der erneuten Anforderung ihrer IdNr unterstützt. Nutzende können das vorhandene Online-Formular selbstständig oder mithilfe des Bots ausfüllen, erklärt Materna. ViOIA gebe Hinweise auf die Schreibweise der Datenfelder, die dem Personalausweis entnommen werden müssen, und visualisiert dies mit passendem Bildmaterial. Übernimmt ViOIA das Ausfüllen, könne der Nutzende quasi zuschauen, wie der Bot das Formular automatisiert befüllt – und das sogar mehrsprachig. ViOIA verhindere nebenbei Fehleingaben, mangelnde Sprachkenntnisse seien nicht länger ein Hinderungsgrund. Die Formularinhalte werden laut Materna außerdem direkt an die IdNr-Datenbank weitergeleitet.

ViOIA steht nun als Assistent auf der Website des BZSt zur Verfügung. Er beantwortet laut Materna täglich zwischen 2.500 und 3.000 Anfragen. Auch sei ViOIA mit weiteren digitalen Kollegen verknüpft. Stellt der Nutzende beispielsweise eine Frage zur Grundsteuererklärung, werde er zum Steuer-Chatbot weitergeleitet.

Gemeinsam mit Materna arbeite das BZSt bereits an weiteren Bots – beispielsweise zu Informationen zur Kapitalertragssteuerentlastung. Geplant sei, die Formulare künftig mithilfe der FMS-Komponente des Bundes abzubilden.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Materna, Bundeszentralamt für Steuern (BZSt), Chatbot, künstliche Intelligenz, ViOIA