

Bundesverwaltung

Bundesbots für besseren Service

[27.02.2024] Die Bundesverwaltung führt mit Unterstützung von Materna und Partnern KI-basierte Chatbots ein, um den Bürgerservice zu verbessern und die Effizienz öffentlicher Dienstleistungen zu steigern.

Die Bundesverwaltung hat einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung und moderne Dienstleistungen gemacht. Mit der Einführung von so genannten Bundesbots, KI-gestützten Chatbots, sollen Informationen und Dienstleistungen der Bundesverwaltung effizienter und barrierefrei zugänglich gemacht werden. Die Bots sind Teil der Dienstekonsolidierung Bund, einem Projekt zur Entwicklung einheitlicher, leistungsfähiger und sicherer IT-Lösungen für die Bundesverwaltung.

Der IT-Dienstleister [Materna](#) hat den Zuschlag für die Umsetzung dieser Technologie erhalten. Laut einer Pressemitteilung arbeitet Materna dabei mit dem Generalunternehmer [Ubitec](#) aus Linz und dem Beratungsunternehmen [PwC](#) zusammen. Die Bots werden demnach individuell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Bundesorganisation zugeschnitten und bieten ein breites Spektrum an Services, von der Beantwortung häufig gestellter Fragen bis hin zur Antragsannahme mittels Künstlicher Intelligenz.

Der beim Informationstechnikzentrum Bund ([ITZBund](#)) angesiedelte Service bietet nicht nur die technischen Grundlagen für die Entwicklung von Bots, sondern auch Richtlinien für Kommunikation, Barrierefreiheit, IT-Sicherheit und Datenschutz. Michael Hagedorn, CEO der Materna-Gruppe, betont die Bedeutung von KI-Lösungen in der modernen Verwaltungslandschaft und sieht in der Einführung der Bundesbots einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung des Bürgerservices in Deutschland.

(al)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Materna, Bundesverwaltung, Chatbot, künstliche Intelligenz (KI)