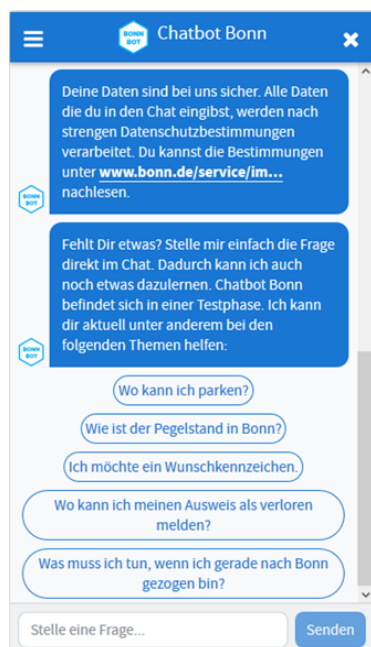


Informationsblatt NRWbot



Der NRWbot ist ein digitaler Dialogassistent. Er steht den Kommunen, der Landesverwaltung, den Kammern und Universitäten in NRW in der **Basis-Version** kostenfrei und zur dauerhaften Nutzung zur Verfügung. Ein Chatbot unterstützt Online-Interaktionen der öffentlichen Verwaltung mit dem Bürger und bei verwaltungsinternen Vorgängen. Der Prototyp des NRWbots entstand 2016 beim 2. Hackathon des Landes NRW.

Erweiterung und Verbesserung stehen allen Kunden in NRW ohne gesonderte Pflege- und Wartungsvereinbarung zur Verfügung. Die Entwicklung weiterer Anwendungen, sogenannter Experten ist kostenpflichtig. Ein Experte ist ein inhaltliches Feature, welches für die Abbildung eines Online-Dienstes, -prozesses oder Fachverfahrens zuständig ist. Entwickelte Experten sollen über einen Pool abrufbar sein und den Nutzungsberechtigten des NRWbots kostenfrei zur

Verfügung stehen. Die Aktivierung weiterer Experten unter Einbindung den lokalen Gegebenheiten kann kostenpflichtig sein und ist ebenfalls zu beauftragen.

Funktionsumfang der Basis-Version

In der Basis-Version des NRWbots stehen den Nutzern folgenden Funktionen kostenfrei zur Verfügung:

- Wetter
- Pegelstand des Rheins
- Zuständigkeitsfinder (VSM)

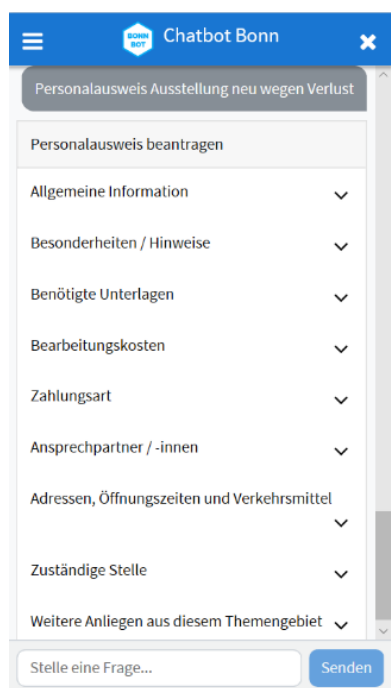
Die Basis-Version verfügt über drei Funktionen, der sogenannten Experten. Wetterinformationen am Wohnort und der Pegelstand des Rheins können angezeigt werden. Als dritten Experten beinhaltet der Bot einen Zuständigkeitsfinder. Dieser kann beispielsweise bei einem verlorenen Personalausweis den zuständigen Ansprechpartner für den Bürger ermitteln. Beim Finden der Zuständigkeiten, hilft dem Bot die Verwaltungssuchmaschine (VSM) des Landes NRW.



Die Basis-Version

Dank eines generischen HTML-Snippets lässt sich die Basis-Version leicht in die eigene Webseite integrieren. Dieses Snippet ist konfigurierbar, um den Bot zu regionalisieren. So werden das Wetter vor Ort sowie die passenden Suchergebnisse der Verwaltungssuchmaschine ausgegeben. Die Version ist kompatibel mit gängigen Endgeräten, dem Internet-Browser, der jeweils aktuellsten Version sowie den beiden jeweiligen Vorgängerversionen.

Die Entwicklung weiterer Experten sowie individuelle Anpassungen (z. B. Bot-Name, - Farbe und Avatar oder lokaler Smalltalk) sind kostenpflichtig und müssen beauftragt werden. Die individuelle Ersteinrichtung, lokaler Smalltalk und Workshops zur „Experten-Identifikation“ können im Rahmen von definierten Starter-Paketen beauftragt werden. Bitte nehmen Sie hierzu Kontakt zur d-NRW AöR auf.



The screenshot shows a chatbot interface titled 'Chatbot Bonn'. A notification at the top reads 'Personalausweis Ausstellung neu wegen Verlust'. Below this is a menu for 'Personalausweis beantragen' with the following items: Allgemeine Information, Besonderheiten / Hinweise, Benötigte Unterlagen, Bearbeitungskosten, Zahlungsart, Ansprechpartner / -innen, Adressen, Öffnungszeiten und Verkehrsmittel, Zuständige Stelle, and Weitere Anliegen aus diesem Themengebiet. At the bottom, there is a text input field 'Stelle eine Frage...' and a 'Senden' button.

Verschiedenes

Aktuell identifizieren und entwickeln die Digitalen Modellkommunen neue Experten. Diese stellen eine Erweiterung des Basis-Bots dar und stehen anschließend allen Kommunen in NRW kostenfrei zur Verfügung. Eine Weiterentwicklung der Verwaltungssuchmaschine (VSM) Mitte des Jahres wird den Zuständigkeitsfinder des NRWbots weiter verbessern.

Der Expertenpool des NRWbots wird zentral gehostet. Außerdem besteht die Möglichkeit den Bot in Amazon Alexa, Facebook Messenger, Google Actions, Line sowie Twilio zu integrieren. Des Weiteren lässt sich ein Sprachtool anbinden.

Sie haben weitere Fragen zum NRWbot? Wir helfen Ihnen gern weiter.

Ihr Ansprechpartner bei der d-NRW AöR:

Tobias Hindemitt
T 0231 222438 – 41
F 0231 222438 - 11
E-Mail: hindemitt@d-nrw.de

