

Anlage 2

Datum: 21.02.2018

Tel.: 233 [REDACTED]

Fax: 233 [REDACTED]

Sachbearbeitung:
[REDACTED]

AZ: GPR_Stellungnahme_Chat_Bot.odt

Gesamtpersonalrat

Chat Bot als Kommunikationsmedium der Stadt München
Antrag Nr. 14-20 / A03522 der SPD-Stadtratsfraktion vom 26.10.2017
Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 10883
Stellungnahme des Gesamtpersonalrats

An [REDACTED]

STRAC
[REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED]

der Gesamtpersonalrat hat sich in seiner Sitzung am 21.02.2018 mit der oben genannten Beschlussvorlage befasst und nimmt wie folgt Stellung:

Die Intention, den Antrag der SPD-Stadtratsfraktion, Chat Bot als Kommunikationsmedium für die Stadt München einzusetzen ist, aus der Sicht des Gesamtpersonalrats grundsätzlich sinnvoll und findet unsere Zustimmung. Für einen Einsatz dieser Technologie hält es der Gesamtpersonalrat für erforderlich, geeignete Erfahrungen, wie vorgeschlagen in einer Pilotphase zu sammeln. Wir teilen ebenfalls die Einschätzung, dass sich der Bereich des ZTS am besten für eine Pilotierung eignet. Der Einsatz dieser Technologie ist als Entlastung unserer Beschäftigten dringend notwendig. Aufgrund der vielfältigen Chancen und Risiken, die diese Technologie birgt, halten wir eine Projektbegleitung durch den GPR für unabdingbar. Als Gesamtpersonalrat beabsichtigt wir deshalb, in Rahmen der vorgeschlagenen Pilotstellung, das Vorhaben intensiv zu begleiten, um, nach Abschluss dieser Phase, qualifiziert an einem Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise mitarbeiten zu können.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
[REDACTED]

Mitzeichnung BV Chat Bot als Kommunikationsmedium 14-20 / V 10883

[REDACTED]
Fr 23.02.2018 09:17

Posteingang

An:Postfach eGovernment <egovernment@muenchen.de>;

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Gleichstellungsstelle für Frauen zeichnet die o.g. Beschlussvorlage mit.

Bitte beachten Sie bei der Auswertung der Testphase die z.T. unterschiedlichen Kommunikationswege und -formen von Männern und Frauen (speziell ältere Frauen telefonieren zum Teil lieber als dass sie das Internet nutzen) und beteiligen Sie bitte die Gleichstellungsstelle für Frauen bei der geplanten Beschlussvorlage mit Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise.

Mit freundlichen Grüßen,

[REDACTED]
Landeshauptstadt München
Gleichstellungsstelle für Frauen

Marienplatz 8
80331 München
Telefon: (089) 233 [REDACTED]
Telefax: (089) 233 [REDACTED]

Bitte denken Sie an die Umwelt, bevor Sie diese E-Mail ausdrucken.
Pro Blatt sparen Sie durchschnittlich 15gr Holz, 260ml Wasser,
0,05kWH Strom und 5gr CO2.

Datum: 22.02.2018

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

Direktorium

D-GL1-LU

Chat Bot als Kommunikation der Stadt München

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / 10883

Beschluss des IT-Ausschusses vom 18.04.2018 (SB)

Öffentliche Sitzung

RIT-GB2

Das Direktorium nimmt zu der o. g. Beschlussvorlage wie folgt Stellung:

Zur vorliegenden Beschlussvorlage wird aus Sicht des Direktoriums wie folgt Stellung genommen:

Die Beschlussvorlage erweckt den Eindruck, dass der Zentrale Telefonservice (ZTS) ausschließlich die Behördenrufnummer 115 bedient, die jedoch tatsächlich nur zwischen 10-16% des Anrufvolumens ausmacht. Insgesamt werden im ZTS derzeit 10 Rufnummern betrieben, wobei die bekannte zentrale Rufnummer '089/233-00' den größten Anteil ausmacht. Wir bitten darum, die betroffenen Passagen entsprechend anzupassen.

Das in der Beschlussvorlage genannte „ZTS – Informationssystem zur Servicenummer 115“ ist eine Datenbank, die vom Bundesministerium des Inneren (BMI) betrieben wird. Ebenso wie beim Dienstleistungsfinder der Landeshauptstadt München ist der ZTS hier lediglich Nutzer. Soweit diese Datenbanken also für Auskünfte des ChatBots genutzt werden sollen, muss Kontakt mit den jeweiligen Betreibern aufgenommen werden. Diese Datenbank enthält Leistungen aller 115-Teilnehmer. Daher spielt sie aus unserer Sicht für München nur dann eine Rolle, wenn neben städtischen Leistungen auch die des Landes und/oder Bundes abgefragt werden sollen. Wir möchten an dieser Stelle daher darauf hinweisen, dass das Land Bayern dort nicht vertreten ist und die Bundesleistungen nur einen geringen Informationsgehalt aufweisen.

Die Ausführungen auf Seite 7 unter Ziffer 3.4 können aus fachlicher Sicht teilweise nicht geteilt werden. Es wäre durchaus denkbar, dass primär internetaffine Personen den Chatbot nutzen werden, die sich derzeit die Informationen selbst aus dem Internet suchen. Dieses ist aber nicht unbedingt der Kundenkreis, der derzeit den telefonischen Kontakt für einfache Informationen sucht. Insofern ist auch ein gleichzeitiges Ansteigen komplexer Anfragen fraglich zu sehen.

Wir bitten daher, die bisherigen Absätze 2 und 3 zu streichen und stattdessen im ersten Absatz nach Satz 2 folgenden Satz einzufügen: "Dabei wird auch zu untersuchen sein, ob und gegebenenfalls wie sich die Nutzung des Chatbot auf die anderen Zugangskanäle der LHM (insbesondere auch die Telefonie) auswirkt."

Zur Information wird mitgeteilt, dass die auf Seite 2 unter 1. und 2. genannten Social-Media-Kanäle nicht vom ZTS bedient werden. Abschließend möchten wir noch darauf hinweisen, dass auch die Stadt Berlin als bisher einziger 115-Verbundpartner derzeit Erfahrungen mit einer solchen Technik sammelt und - im Gegensatz zur App-Version des WienBot - eine Test-Version direkt im Internet betreibt (<https://service.berlin.de/virtueller-assistent/virtueller-assistent-606279.php>). Dabei nutzt Berlin – ähnlich wie es die Landeshauptstadt München plant – eine schlagwortbezogene Dienstleistungsdatenbank (<https://service.berlin.de/suche/stichwort/>), die für Auskünfte des ChatBot im Frage/Antwort-Modus genutzt werden oder per Schlagwort direkt durchsucht werden kann. Für weitergehende Fragestellungen wird dann direkt auf die 115 verwiesen.

Mit freundlichen Grüßen

A large black rectangular redaction box covering the signature and name of the sender.