



Effiziente Triage mit KI für Fragen aus der Bevölkerung

Ralph Schroll, 09. November 2023



Wer bin ich?

Ralph Schroll

- **Rolle:** Product Owner der Fachteams Workplace und Software (WOS) sowie RoBIT NextGen
- **Kernauftrag (WOS):**
 - 2nd-Level-Support für Büroautomation und Software
 - Proaktive Überwachung unserer Computer
 - Systematische Aufbereitung von Vorfällen für das Problem Management
- **Kernauftrag (RoBIT NextGen):**
 - Entwicklung eines fortschrittlichen KI-Chatbots für den IT-Support
 - Ziel: Effizienzsteigerung, Kundenzufriedenheit und Support-Entlastung
 - Einsatz moderner Technologien wie KI, Machine Learning, und Voice Assistants
- **Zielgruppe:** Ca. 40.000 Bundesangestellte
- **Technologie:** Microsoft Azure Cloud mit Cognitive-Services



Um was geht es heute?

„Der Nutzen für die Kantone und Gemeinden sowie das Entkommen aus dem Dschungel der Behördeninformationen sollen im Vordergrund stehen.“

Kontext

- Die Herausforderung: Steigendes Anfragevolumen in verschiedenen Bereichen
- IT-Support und Bürgerservices gehen ähnliche Probleme an

Ziele des heutigen Gesprächs

- Gemeinsame Probleme identifizieren
- Lösungsansätze aus dem IT-Support vorstellen
- Überlegungen für den Bürgerservice diskutieren

Warum ist das relevant?

- Bedeutung einer effizienten und effektiven Bürgerkommunikation
- Notwendigkeit, mit begrenzten Ressourcen mehr zu erreichen
- Die Rolle der Digitalisierung und Automatisierung in der heutigen Welt



Lösungsansätze im IT-Support: Der Weg zu RoBIT

Die Herausforderung

- Steigendes Anfragevolumen
- Diverse Anfragen mit unterschiedlicher Dringlichkeit
- Begrenzte Ressourcen, Druck auf Effizienz

Warum RoBIT?

- Automation & Effizienz
- 24/7 Verfügbarkeit
- Mehrsprachige Unterstützung
- Entlastung der IT-Support-Organisation

Grundprinzipien bei der Entwicklung von RoBIT

- Planung und Architektur: Der Schlüssel zum Erfolg
- Involvierung der Support-Mitarbeiter: Die wahren Design-Experten
- Wartbarkeit und Skalierbarkeit: Vorbereitung auf zukünftige Anforderungen



RoBIT in Aktion

Was ist RoBIT?

- Ein Chatbot speziell für den IT-Support
- Entwickelt, um Supportanfragen effizient zu bearbeiten
- Verfügbar 24/7, mehrsprachig und kontinuierlich lernend

RoBITs Hauptfunktionen

- Interaktion: Einsatz innovativer Technologien wie KI und Machine Learning
- Automatisierte Antworten auf häufig gestellte Fragen
- Selbsthilfe-Angebot und Lösungsvorschläge für Benutzer
- Triage von Supportanfragen und Weiterleitung an die richtige Stelle zu deren Klärung oder Problemlösung



Herausforderungen

Daten- und Informationsschutz

- Schutz personenbezogener Daten vor unbefugtem Zugriff

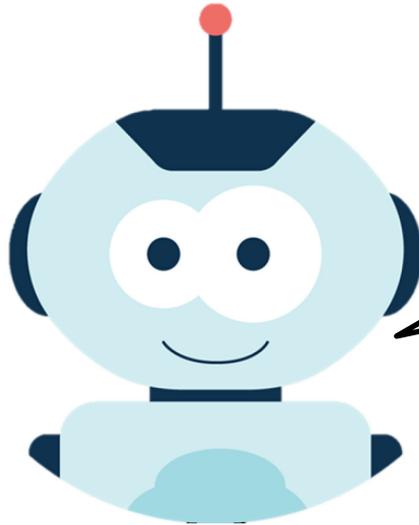
Sicherung der Datenintegrität, -verfügbarkeit und -vertraulichkeit

- Datenverlust: Gefahr des Verlusts wichtiger Informationen
- Datenlecks: Unbeabsichtigte Veröffentlichung oder Offenlegung sensibler Daten
- Sicherheit bei der Datenübertragung: Risiko des Abfangens oder Missbrauchs während der Übertragung

„Die Wahl der (Cloud)-Lösung muss umsichtig, mit bedacht und entsprechend der geltenden Gesetze erfolgen.“



Demo



Ab hier übernehme
ich und zeige euch
jetzt mal, was ich
so drauf habe



Reflexion: KI in der Triage von Bürgeranliegen

Erkannte Herausforderungen:

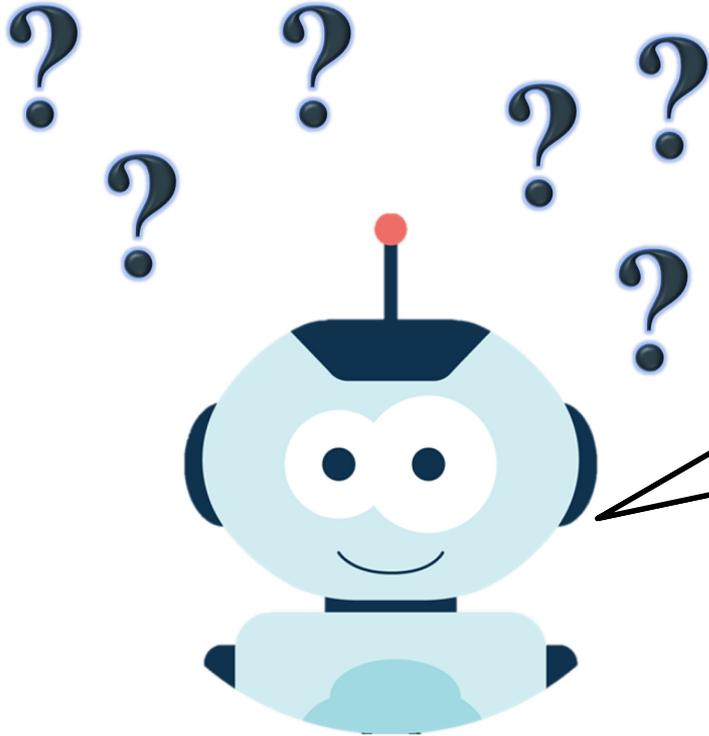
- ✓ Grosses Volumen an Anfragen
- ✓ Unterschiedliche Anliegen und Dringlichkeiten
- ✓ Mehrsprachigkeits-Bedürfnis

Erkenntnisse aus dem IT-Support mit RoBIT:

- ✓ Grosses KI-Potenzial zur Automatisierung und Anpassungsfähigkeit
- ✓ Wichtigkeit klarer Prozesse und Kategorisierungen

Zukünftige Denkanstösse:

- ✓ Wie könnten KI-gestützte Systeme die Bürgerkommunikation verbessern?
- ✓ Welche weiteren Anwendungsfälle könnten in Kantonen und Gemeinden relevant sein?
- ✓ Welche ethischen und praktischen Überlegungen sind bei der Einführung solcher Technologien zu beachten?



Und jetzt noch der
Mentimeter für eure
Fragen...