

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Uwe Schulz, Dr. Michael Ependiller, Joana Cotar und der Fraktion der AfD  
– Drucksache 19/26988 –**

### **Chatbots in der Bundesverwaltung**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Im Rahmen der Dienstekonsolidierung ist es das Ziel der Bundesregierung und des Informationstechnikzentrums Bund (ITZ-Bund), herauszufinden, wie die Bürgerkommunikation der Bundesverwaltung mit Hilfe von Chatbots unterstützt werden kann ([https://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/IT-Dienste%20Bund/strategie\\_dienstekonsolidierung\\_final.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/IT-Dienste%20Bund/strategie_dienstekonsolidierung_final.pdf?__blob=publicationFile) – exemplarisch dort Grafik S. 17). Aktuell betreibt die Bundesregierung unter der URL <https://chatbot.it.bund.de/> eine Betaversion eines Chatbots, der in einem Pilotbetrieb vor allem Fragen zur Corona-Krise beantwortet. Der Vorteil des Einsatzes von Chatbots liegt nach Auffassung der Fragesteller auf der Hand: Behörden können, unabhängig von Dienstzeiten und durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz, parallel viele Anfragen von Bürgern beantworten. Dabei sind Chatbots selbständig lernfähig und können so die Verwaltung entlasten.

1. Verfügt die Bundesregierung über eine eigene Chatbot-Strategie, und wenn ja, welche konkreten Ziele werden darin von der Bundesregierung angestrebt?

Ja, die Bundesregierung verfügt über eine Chatbot-Strategie. Die Maßnahme „Chatbot der Bundesverwaltung“ ist seit 2017 in der Strategie Dienstekonsolidierung verankert, startete 01/2019 und soll bis 06/2025 abgeschlossen sein. In dem Zeitraum wird der Chatbot-Basisdienst entwickelt. Dabei handelt es sich um ein zentral bereitgestelltes Framework zum Betrieb themenspezifischer Chatbot-Lösungen. Dieser Basisdienst wird allen Behörden der obersten Bundesverwaltung zur Verfügung gestellt und kann entsprechend ihrer jeweiligen Chatbot-Themen und Anforderungen angepasst werden.

Ermöglicht werden soll eine innovative digitalisierte Bürger- und Unternehmenskommunikation, die gerade in Krisenzeiten weitere Kanäle erschließt, zukünftig für Freiräume und Gestaltungsspielraum in den Ministerien und Geschäftsbereichen sorgen kann und damit weitere Digitalisierungsgewinne realisiert.

2. Wo ist nach Ansicht der Bundesregierung der Einsatz von Chatbots sinnvoll, wo nicht, und welche Problemfelder sollen mit dem Einsatz von Chatbots mittel- und langfristig gelöst werden?

Werden diesbezüglich von der Bundesregierung systematische Analysen in Bezug auf den Einsatz von Chatbots durchgeführt, und nach welchen Kriterien finden diese Analysen statt?

Die Chatbots sorgen im Hinblick auf die Informationsbereitstellung der Bundesregierung dafür, eine jederzeitige Erreichbarkeit der Verwaltung für Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten sowie gleichzeitig in Lastsituationen und in Nebenzeiten die fehlenden personellen Ressourcen in den Behörden zu kompensieren. Dabei können sie zur automatischen Beantwortung von Fragen in den Kanälen Chat und Telefonie eingesetzt werden.

Der Einsatz von Chatbots ist dort sinnvoll, wo viele Anfragen seitens Bürgerinnen und Bürgern, sowie Unternehmen und Organisationen zur Verwaltung und den Dienstleistungen entstehen bzw. wenn zahlreiche gleich gelagerte Anfragen entstehen. Mögliche Einsatzgebiete ergeben sich bei der Suche nach Verwaltungsleistungen oder Stellen-, Beschwerde- und Anfragemanagement, sowie bei der Antragserfassung und der Beratung. Als virtuelle Assistenten sollen Chatbots somit künftig z. B. bei Antragstellungen und Terminvereinbarungen unterstützen und Auskünfte zu Bearbeitungsständen geben können. Chatbots können aber auch intern sinnvoll für entsprechende Anfragen, etwa im IT-Usersupport, eingesetzt werden.

Es ist nicht sinnvoll, Chatbots für Entscheidungen und die Erstellung und Freigabe von Bescheiden einzusetzen. Diese Technologie ist ebenfalls nicht geeignet, um Post, Faxe und E-Mails zu beantworten, da das System dialogbasiert Fragen beantwortet.

Das Ziel ist es, große Anfrageaufkommen über Chatbots zu filtern und/oder Beschäftigte von Standardanfragen zu entlasten, so dass in der Sachbearbeitung mehr Kapazität für komplexe Anfragen geschaffen wird.

Entsprechende systematische Analysen werden über einen Lessons Learned Prozess im Rahmen der Pilotierung von Prototypen aufbauend auf dem Basisdienst etabliert.

3. Welche Ausgaben sind für den Einsatz und die technische Umsetzung von Chatbots in der Bundesverwaltung vorgesehen, und wurden von der Bundesregierung Gespräche mit Ländern und Kommunen in Bezug auf eine gemeinsame Nutzung und Finanzierung von Chatbots gesucht, und wenn ja, welche Ergebnisse konnten diesbezüglich erzielt werden?

Die notwendigen finanziellen Mittel werden über das IT-Rahmenkonzept des Bundes jährlich geplant. Die steigende Attraktivität von Chatbots auch für die Bürgerkommunikation in Krisenzeiten wird dabei berücksichtigt.

Durch das NExT e.V. Netzwerk „Chatbot Community of Practice“ findet ein Austausch mit Ländern und Kommunen sowie auch auf europäischer Ebene statt. Insbesondere mit den Ländern und Kommunen werden dort gemeinsame Themenstellungen, Anknüpfungspunkte und gemeinsame fachliche Anforderungen identifiziert und diskutiert, so dass Synergieeffekte erzeugt und unmittelbar nutzbar gemacht werden.

4. Plant die Bundesregierung Chatbots, die in der Bundesverwaltung eingesetzt werden, mehrsprachig auszugestalten, einer Anbindung an Telefonanlagen (Voicebots) oder Messengerdienste zuzuführen oder sie für die Unterstützung bei Anträgen und Formularen zu implementieren?

Wenn ja, wann ist mit einer dementsprechenden Umsetzung durch die Bundesregierung zu rechnen, und welche technischen und gesetzgeberischen Voraussetzungen müssen von der Bundesregierung diesbezüglich umgesetzt werden (bitte einzeln erläutern)?

Die Bundesregierung plant Chatbots, die in der Bundesverwaltung eingesetzt werden, mehrsprachig auszugestalten. Auch Voicebots und Formularbots sind in der Planung.

Mit dem sich bereits in Betrieb befindlichen „Brexit-Bot“ wird derzeit die Mehrsprachigkeit pilotiert. Dieser Chat wird aktuell in deutscher und englischer Sprache angeboten.

Die Planung für 2022 sieht Folgendes vor:

- Aufnahme der Komponente Mehrsprachigkeit in den Basisdienst ist für das erste Halbjahr 2022 geplant und wurde schon erfolgreich pilotiert.
- Eine Anbindung an Telefonanlagen (Voicebot) ist derzeit noch nicht Teil der Maßnahme. In einem gesonderten Projekt wurde diese Funktion jedoch schon erfolgreich erprobt. Eine Realisierung ist im zweiten Halbjahr 2022 denkbar.
- Die Anbindung an Messengerdienste ist für das erste Halbjahr 2022 geplant und schon erfolgreich erprobt.
- Formularfunktionen sind für das erste Halbjahr 2022 geplant und wurden schon erfolgreich erprobt.

Die technischen Voraussetzungen für die Realisierung von Chatbots sind grundlegend beim ITZBund geschaffen, gesetzgeberische Voraussetzungen sind für eine Bereitstellung nicht erforderlich.

5. In welchen Bundeseinrichtungen werden derzeit Chatbots eingesetzt, und welche konkreten Aufgaben erfüllen diese Chatbots bei der Vollziehung der Verwaltungsleistungen (bitte alle durch den Bund eingesetzten Chatbot-Anwendungen samt Einsatzgebieten auflisten)?

An dieser Stelle werden nur Chatbots aufgelistet, die dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und ITZBund bekannt sind.

Chatbot	Behörde	Aufgabe
LinA (Lernende, intelligente, nutzerfreundliche Auskunftsanwendung)	GZD	Beantwortung allgemeiner Fragen im Bereich Kraftfahrzeugsteuer und zur Internet- Verbrauch- und Verkehrsteuer-Anwendung (IVVA).
Brexit-Bot	GZD unter Beteiligung BMI und BZSt	Beantwortung allgemeiner Fragen zu dem in Deutschland geltenden Recht rund um den Brexit
Covid-19-Chatbot	BMI, BMG, RKI, GZD, BMFSFJ, AA, BMJV, BPA, BSH, BMAS	Beantwortung von Fragen zu Corona
Virtueller Adler	Bundestag	Fragen rund um das Parlament <a href="https://www.bundestag.de/services/berater">https://www.bundestag.de/services/berater</a>

6. Wie stellt die Bundesregierung sicher, dass die strengen datenschutzrechtlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes als auch der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) durch den Einsatz von Chatbots durch den Bund und die Bundeseinrichtungen gewahrt bleiben?

Der Beauftragte des Bundes für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) sowie die Beauftragten für den Datenschutz im BMI und aller beteiligten Ressorts und Behörden werden bei der Maßnahme einbezogen. Im Rahmen der Entwicklung des Basisdienstes wird auch das Datenschutzrahmenkonzept kontinuierlich weiterentwickelt und angepasst, so dass es die entsprechenden Vorgaben erfüllt und in den jeweiligen Chatbots für die Datenschutzkonzepte in den Ressorts angepasst und verwendet werden kann.

7. Welche Pilot-Chatbots sind im Rahmen der Dienstekonsolidierung des Bundes, die bis Ende 2025 abgeschlossen sein soll (Strategie Dienstekonsolidierung 2018 bis 2025, S. 1), aktuell im Einsatz, und welche sind hinkünftig geplant?

Folgende Pilot-Chatbots sind aktuell im Einsatz:

- COVID-19-Chatbot
- BREXIT-Bot
- LinA

Folgende Pilot-Chatbots sind in Planung:

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mit Familienbot/Familienassistent
- Bundesministerium der Finanzen (BMF)/Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) mit Formularbot
- BMI/Bundesverwaltungsamt (BVA) mit Karrierebot
- BMI/115 mit Auskunftsbots
- Bundeszentrale für politische Bildung (BpB) mit dem Chatbot zur Klärung von Fragen zur Bundestagswahl

Der Chatbotdienst wird mit begleitenden Pilotierungen eingeführt. Je nach Bedarfen, Anforderungen und Kapazität können bis Ende 2025 weitere Chatbots als Piloten im Rahmen der Maßnahme umgesetzt werden.

8. Werden gegenwärtig Chatbots auch verwaltungsintern eingesetzt, um beispielsweise Fragen zum Dienstrecht, zu Urlaubsanträgen oder im Bereich von Schulungen von Beamten abzuklären und zu beantworten oder IT-Probleme und Anwendungen abzuklären, und wenn ja, in welchen Bundesbehörden werden derzeit schon Chatbots eingesetzt, und welche konkreten Erkenntnisse konnte die Bundesregierung daraus gewinnen?

Gegenwärtig werden noch keine Chatbots verwaltungsintern eingesetzt. In Erprobung ist der Chatbot BITZ im IT-Service-Desk des ITZBund zur Beantwortung von Fragen zur eingesetzten IT.

9. Wurden von der Bundesregierung andere Staaten, z. B. Österreich, oder privatwirtschaftliche Unternehmen kontaktiert, um in Bezug auf die technische Entwicklung und Implementierung weitere Erkenntnisse zu gewinnen, und wenn ja, mit welchen ausländischen Staaten oder Unternehmen wurde der Austausch gesucht, und welche konkreten Erkenntnisse für ihr weiteres Handeln konnte die Bundesregierung daraus gewinnen?

Im Zusammenhang mit der Maßnahme besteht Kontakt mit der Stadt Wien (WienBot) und dem Bundesministerium für Finanzen in Österreich (Chatbot Fred).

Im Rahmen eines Marktüberblicks wurden Gespräche mit den privatwirtschaftlichen Unternehmen Convaive, IBM, Novomind, T-Systems/ Parlamind, Matera, Nuance, neohelden, PublicPlan/Eitco, RASA, USU und Ubitec geführt, um entsprechende Produktportfolios und Möglichkeiten kennen zu lernen. Zudem wird bzw. wurden spezifische Bereiche der Maßnahmenarbeit durch die Unternehmen Cassini, Cap Gemini, Fraunhofer Fokus, msg, Orca Affairs und Sopra Steria unterstützt.

10. Welche konkreten Erkenntnisse konnte die Bundesregierung bisher aus dem Pilotbetrieb des COVID-19-Chatbots unter <https://chatbot.it.bund.de/> gewinnen, und wird der Betrieb dieses Chatbots weiterhin aufrechterhalten?

Der Betrieb wird während der Corona-Lage weiterhin aufrechterhalten und der Inhalt entsprechend der aktuellen Lage angepasst. C-19 gilt als Blaupause für den Chatbot Basisdienst. Kernfunktionalitäten, wie beispielsweise die automatisierte Suche über vorhandene FAQ Inhalte und eine nutzerfreundliche Benutzeroberfläche werden in C-19 erprobt, um dann in den Basisdienst als Komponente aufgenommen zu werden, damit sie künftig auch für andere Chatbots genutzt werden können.

Erkenntnisse konnten für notwendige Redaktionsprozesse gewonnen werden. Diese wurden sowohl für ressorteigene als auch ressortübergreifende Chatbots erarbeitet. Wichtigste Erkenntnis ist dabei, dass neben dem kontinuierlichen Training von häufig nachgefragten Inhalten, auch Anfragen zu kurzfristig veröffentlichten Antworten über interne Suchmechanismen zur Verfügung gestellt werden sollten. Auch die Tätigkeiten der Redaktion sollen einem hohen Grad der Automatisierung unterliegen, dabei sind bestehende Datenquellen der Bundesregierung zu berücksichtigen.

11. Wann ist mit einer Evaluation und Erprobung von KI-Technologien in Projekten des Bundes (z. B. im Rahmen der IT-Maßnahmen Chatbot und Analytics der Dienstekonsolidierung; vgl. Vorbemerkung der Fragesteller) zu rechnen, und welche konkreten Erkenntnisse erwartet die Bundesregierung aus diesen Maßnahmen?

In den jeweiligen Prototypen und Piloten der Maßnahme „Chatbot der Bundesverwaltung“ wird KI (Künstliche Intelligenz) an unterschiedlichen Stellen eingesetzt – so in der Absichtserkennung von Anfragen und in der Wandlung von Sprache in Text. Zukünftig sollen Knowledge Graphen bei der Wissensauffindung helfen und bei der Answererstellung unterstützen. Damit wird eine noch höhere Flexibilität in der Erkennung und Beantwortung von Anfragen an Chatbots erwartet.





