



Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunen • Städte • Kreise • kreisangehörige Gemeinden
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? (<i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerinnen und Bürger • Verwaltungsmitarbeiter:innen
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Der NRWbot wurde vom Land NRW gemeinsam mit der d-NRW AöR und der publicplan GmbH entwickelt. Beim NRWbot handelt es sich um einen interaktiven Dialogassistenten, der auf normale menschliche Sprache reagiert. Er beherrscht Smalltalk wie Begrüßungen und Verabschiedungen und reagiert zum Beispiel auch auf Lob und Beschimpfungen.</p> <p>Die Weiterentwicklungen des NRWbot-Experten können nach Bedarf in die Funktionen des Basis-NRWbot integriert werden, sofern Kommunen in NRW diesen in Gebrauch haben.</p>
Lösungsumfang (<i>Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?</i>)	<p>Um eine möglichst flächendeckende Nutzung des NRWbot zu gewährleisten, ist es sinnvoll, NRWbot-Experten zu entwickeln, die auf Anwendungen und Verfahren zurückgreifen, welche von einer Vielzahl von Kommunen in Nordrhein-Westfalen eingesetzt werden. So kann eine Übertragbarkeit auf den gesamten kommunalen Bereich in NRW sichergestellt werden.</p> <p>Die Weiterentwicklungen des NRWbot-Experten können nach Bedarf in die Funktionen des Basis-NRWbot integriert werden, sofern Kommunen in NRW diesen in Gebrauch haben.</p>
Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?	<p>Der NRWbot kann jederzeit insbesondere nach Absprache mit d-NRW AöR, oder dem Dienstleister publicplan GmbH oder eingesetzt werden.</p>



<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (<i>Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github</i>)</p>	<p>Die Stadt Soest berät sehr eng im Rahmen von interkommunalen Austauschgesprächen über die Erfahrungen mit dem NRWbot, sowie dem Nutzen der NRWbot-Experten.</p> <p>Der NRWbot kann jederzeit insbesondere nach Absprache mit d-NRW AöR, oder dem Dienstleister publicplan GmbH eingesetzt werden.</p> <p>Darüber hinaus werden nach Abschluss des Projektes die Unterlagen/Informationen u. a. auf der Webseite der Digitalen Modellregion Soest https://digital-soest.de/ zur Verfügung gestellt.</p>
<p>Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?</p>	
<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (<i>z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internetauftritt/Serviceportal • Fachverfahren
<p>Organisatorische Voraussetzungen (<i>z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verwaltungsvorstand - Personalrat
<p>Kosten bei Übertragung (ggf. Spannweite)</p>	
<p>Kosten der Einführung</p>	<p>Einsatz des NRWbots nach Absprache mit d-NRW AöR oder dem Dienstleister public plan GmbH; Anpassungskosten (je nach Umfang) auf die örtlichen Gegebenheiten in jedem Fall an. – Einführung und Entwicklung ca. 100.000 €</p>
<p>Kosten des Betriebs (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)</p>	<p>nach Absprache mit d-NRW AöR oder dem Dienstleister public plan GmbH – Betriebskosten ca. 12.000 € p.a.</p>
<p>Personalaufwand bei Einführung (<i>Personentage und Zeitraum</i>)</p>	<p>ca. 10 Personentage / Jahr</p>
<p>Personalaufwand bei Betrieb (<i>Angabe jährlicher Kosten</i>)</p>	<p>ca. 2 Personentage / Jahr</p>
<p>Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse der örtlichen Satzungen • Verwaltungsspezifische Grundlagen • Projekt- und Prozessmanagement • IT-Kenntnisse



Mögliche Finanzierungsquellen	Fördermittel, Haushaltsmittel
Nutzen bei Übertragung	
Direkter Nutzen / Einsparungen	<p>Der NRWbot fungiert als digitaler Helfer für die öffentliche Verwaltung. Dieser selbstlernende Chatbot kann häufige Fragen wie z. B. Zuständigkeiten oder Verwaltungsdienstleistungen beantworten. Der Bot unterstützt die Online-Interaktionen mit der ÖV und Ihren Bürger:innen sowie bei verwaltungsinternen Vorgängen. Dies führt auf beiden Seiten zu einem geringeren Arbeitsaufwand und einer einfachen Beantragung der Leistung. Darüber hinaus wird hierdurch mehr Transparenz in dem Bearbeitungsprozessen für Bürger:innen geschaffen.</p> <p>In dem vorliegenden Fall können Statusabfragen zum Bearbeitungsstand des Reisepasses/Personalausweises getätigt werden, sowie Funde im Fundbüro abgefragt und gemeldet werden. Dies entlastet, die Mitarbeiter, da die Bürger:innen mit dem Bot interagieren und keine Telefongespräche oder E-Mails beantwortet werden müssen.</p>
Indirekte Einsparungen	<p>Steigert die Zufriedenheit der Bürger:innen bei der Bearbeitung von Anträgen, da Bürger:innen durch den Einsatz der Bots von überall und rund um die Uhr Antworten auf Ihre Fragen – unabhängig von den Öffnungszeiten und Auslastung der Ansprechpartner:innen erhalten. Er führt also ergänzende Arbeiten und Beratungsleistungen für die Verwaltungsmitarbeiter:innen in Bezug auf die Beantragung von einem Reisepass/Personalausweis sowie der Abfrage von Fundsachen oder dem Melden von Fundsachen durch. Der NRWbot kann mit jedem internetfähigen Endgerät erreicht werden, ohne dass eine zusätzliche App installiert werden muss. Darüber hinaus verbessert der Bot durch einfache Sprache die Kommunikation mit den Bürger:innen.</p>
Langfristiger Nutzen(z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)	<p>Anlernen des NRWbots für weitere Lösungen z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Routinefällen wie das Reservieren von Wunschkennzeichen, Beantragung eines Personalausweises, oder die Verlängerung eines Anwohnerparkausweises abwickeln ohne die Mitarbeitenden kommunaler Servicecenter zu belasten.



Nutzen für Stakeholder (z.B.
Nutzen, der nur für Bürger:innen /
Unternehmen / ... anfällt)

- Die Statusabfrage zur Beantragung von Ausweisdokumenten (Reisepass/Personalausweis) erfolgt automatisiert
- Fundsachen können automatisiert im Fundbüro gemeldet oder abgefragt werden
- Informationen werden für den Bürger bereitgestellt (24/7)
- NRWbot steht allen Kommunen, der Landesverwaltung, den Kammern und Universitäten in NRW in der Basis-Version kostenfrei zu Verfügung (abhängig von der Grundfinanzierung des Landes)
- Erweiterungen und Verbesserungen stehen allen Kunden in NRW ohne gesonderte Pflege. Und Wartungsvereinbarung bereit (abhängig von der Grundfinanzierung des Landes)
- Beschleunigung der Beantragung von Verwaltungsleistungen -> Nutzen für alle Stakeholder



Hinweise

Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)

Lizenzfragen wurden mit d-NRW erörtert.

Die Basisversion des NRWbot wird den Kommunen (Landesverwaltung, den Kammern und Universitäten) in NRW lizenzkostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Erweiterungen und Verbesserungen stehen allen Kunden in NRW ohne gesonderte Pflege- und Wartungsvereinbarungen zur Verfügung. Die Entwicklung weiterer Anwendungen sof. Experten ist kostenpflichtig (z. B. inhaltliche Feature welches für die Abbildung eines Online-Dienstes oder Fachverfahren zuständig ist). Die Aktivierung der Experten sowie die Einbindung dieser an lokale Gegebenheiten und weitere individuellen Anpassungen sind kostenpflichtig.

*Angaben ohne Gewähr – da dies abhängig von der Grundfinanzierung des Basis NRWbot des Landes ist.

Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?

Es musste eine datenschutzrechtliche und IT-Sicherheits-technische Bewertung vorgenommen werden.

Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices (*Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?*)

Für den Einsatz des Bots sowie der Entwicklung sog. Experten sollten zu Beginn genaue Szenarien für den Einsatz geplant werden. Die Stadt Soest empfiehlt die Bots eher für das FAQ nutzen. Für die Anbindungen von Fachanwendungen ist der NRWbot wegen der noch bestehenden technischen Hürden nicht zu empfehlen.

Lessons Learned (*Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?*)

Einsatz in anmeldepflichtigen Bereichen muss gut durchdacht werden. Der Bot muss in der jeweiligen Anwendungsumgebung (z.B. Portal) selber laufen um zu funktionieren.

Der Bot Experte muss in dem Fachverfahren bzw. Anmeldepflichtigen Bereich des Serviceportals laufen. Hierbei handelt es sich um einen geschlossenen Bereich, der erst von den Bürger:innen nach erfolgreicher Anmeldung über das Servicekonto.NRW zu erreichen ist.



Umsetzung

Projektbestandteile	
Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?	<ul style="list-style-type: none"> • Planung des Einsatzszenarios • Planung der konkreten Umsetzbarkeit mit allen Akteuren (einschließlich Entwicklern) • Entwicklung des Bot-Experten • Test <p>Die Einteilung ha sich bewährt.</p>
Zeitschiene	
Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. <i>Zeitplan im Anhang</i>)	Der Zeitplan wurde weitestgehend eingehalten. (Zeitplan siehe Anhang (A1))
Projektphasen und Meilensteine	<p>Meilenstein 1: Implementierung und Test der NRWbot-Experten – bis September 2020</p> <p>Meilenstein 2: Einsatz des Echtbetriebs der NRWbot-Experten – bis Dezember 2020</p>
Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme	Das Projekt wurde der Stadt Soest direkt nach Benennung als Modellkommune von d-NRW und dem NRWbot-Entwickler publicplan GmbH vorgeschlagen.
Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)	
Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. <i>Projektorganigramm im Anhang</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleiter • Ein Mitarbeiter Bürgerservice • Entwickler für den Bot und Schnittstellen
Welche Rollen gibt es im Projekt?	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleiter • Bürgerservice Sachbearbeiter • Entwickler
Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement • Satzungskenntnisse bzw. verwaltungsspezifische Kenntnisse • Softwareentwicklung



Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 VZÄ - Projektmanager über gesamte Projektlaufzeit • Mitarbeiter Bürgerservice für Abstimmung und Testung (0,05 VZÄ) • Entwickler nach Bedarf beim IT-Dienstleister (Abrechnung über Projektmittel)
Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Es wird kein weiteres Personal im Regelbetrieb benötigt, da der Bot autark läuft.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation • Bürgerbüro • Verwaltungsvorstand • Personalrat
Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)	Betriebsvertrag/Lizensierung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Es fand keine konventionelle Beschaffung im Rahmen des Projektes statt. Es war eine Vergabefreie Inhouse-Beauftragung bei der Stadt Soest, da diese Verbandskommune der SIT sind.
Herausforderungen bei der Umsetzung	
Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Überzeugungsarbeit in den beteiligten Abteilungen war zu leisten. Permanente Beteiligung aller beteiligten Bereiche. Hierfür musste eine transparente Kommunikation stattfinden und ein Veränderungsprozess durchlaufen.
Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Technische und organisatorische Hürden wie etwa Probleme mit den Schnittstellen, Mängel im Bot, Personalfuktuation beim Bot-Entwickler tauchten erst im Laufe des Projektes auf und mussten durch zusätzliche zeitliche Aufwände und enge Abstimmung mit den beteiligten Akteuren überwunden werden.



<p>Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Der tatsächliche Nutzen einer Bot-Lösung ist zu prüfen. Wegen der bestehenden technischen Mängel des NRWbots im Bereich der Fachverfahrensanbindungen und des immer noch ungeklärten Finanzierungsmodells für die Betriebskosten gibt es derzeit noch kostengünstigere Möglichkeiten, einen ähnlichen Service anzubieten, wie etwa die Bereitstellung der Abfragemöglichkeiten des Fundbüros oder der Statusabfrage auf der Internetseite der Kommune.</p> <p>Die Stadt Soest strebt vor dem Hintergrund der aktuellen technischen Rahmenbedingungen und den Betriebskosten voraussichtlich keine Weiterführung des Projektes an. Allerdings ist ein Bot aus Sicht der Stadt Soest ein wichtiges Thema. Sofern dieser funktionstüchtig ist, Hilfestellung leisten und Fragen beantworten kann und eine wirkliche Entlastung für Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeiter:innen darstellt. Hierfür wäre ggf. ein Entwicklerteam notwendig, da die Stadt Soest dies alleine nicht leisten kann.</p> <p>Nach aktuellem Stand liefert der Bot bzw. ist der Bot in der Lage einen wichtigen Mehrwert, bei der Beantwortung von notwendigen Fragen. Z.B. eine FAQ-Liste über ein vorkonfiguriertes Dokument und Fragen zu Corona.</p>
<p>Alternativen</p>	
<p>Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?</p>	<p>Alternative zu den gewählten Lösungsansätzen ist zum Beispiel die Wahl eines anderen Bot-Anbieters. Sofern sich eine Kommune dazu entscheidet, da der Einsatz eines Bots nicht notwendig ist.</p>
<p>Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?</p>	<p>Es gibt diverse weitere Anbieter von Bot Lösungen. Die Stadt Soest kann hier keine Empfehlung aussprechen, sondern lediglich von den Erfahrungen berichten, die in dem eigenen Projekt gemacht wurden. Eine weitere Alternative wäre es keinen Bot zu implementieren.</p>

Sonstiges



Anmerkungen

Haben Sie weitere Kommentare
oder Anregungen?

Keine Kommentare oder Anregungen.