

Sich im Alltag in Wien zurechtzufinden, kann eine ziemliche Herausforderung sein, insbesondere für Touristen oder neue Einwohner. Der KI-basierte digitale Assistent WienBot soll all diese kleinen Dinge ein wenig erleichtern, indem er als zentrales Tool für die Beantwortung aller Arten von Fragen zum Leben in Wien dient – von Parkgebühren und Öffnungszeiten bis hin zu Mülltrennung und Wahlen. Unabhängig von der Anfrage werden alle relevanten Informationen schnell und präzise sowohl per Chat als auch per Sprachnachricht bereitgestellt, sodass das mühsame Zusammensuchen von Informationen, die auf verschiedenen Online-Plattformen und Websites verstreut sind, komplett entfällt.

So funktioniert es

Als vollautomatischer Online-Chat-Dienst ist WienBot jederzeit verfügbar – sowohl als Webversion als auch auf Mobilgeräten über die App der Stadt Wien. Alles, was die Benutzer brauchen, ist ein elektronisches Gerät ihrer Wahl und eine stabile Internetverbindung. Wie bei jedem anderen Chat-Dienst gibt der digitale Assistent kurze und einfache Antworten auf Fragen, die entweder als Text oder als Sprachnotiz eingegeben werden. Er hilft den Benutzern auch bei der Navigation auf der Website der Stadt Wien wien.gv.at, indem er sie zu den Seiten weiterleitet, die die gesuchten Informationen enthalten.

Ebenso spielt WienBot eine wichtige Rolle bei der Verbesserung des Zugangs zu Informationen über Wien: Eine integrierte Sprachsuchfunktion ermöglicht es Analphabeten sowie Menschen mit körperlichen oder Sehbehinderungen, auf einfache und barrierefreie Weise auf Informationen über die Stadt zuzugreifen. Und dank automatischer Übersetzung ist der Dienst in drei verschiedenen Sprachen verfügbar: Deutsch, Englisch und Ukrainisch.

Das große Ganze

WienBot ist nicht nur der perfekte Assistent für Touristen und Einwohner, um sich in Wien zurechtzufinden, sondern spielt auch eine wichtige Rolle bei der Optimierung der öffentlichen Verwaltung in Wien. Durch die autonome Bearbeitung sich wiederholender, häufig gestellter Fragen entlastet der Bot das Verwaltungspersonal, sodass es sich auf andere wichtige Aufgaben konzentrieren kann. Das Ergebnis: Ein vereinfachter, effizienterer und besser zugänglicher Informationsfluss für alle.

Fakten

- Lösungsbereich: **Prozesse, Technologische Innovation**
- Verwaltungsebene: **Bezirk**
- Lösungsprozess: **Digitalisierung und Technologie, Frauen und Familie, Integration, Inklusion, Diversität, Mobilität und Transport, Öffentlicher Dienst, Smart City, Tourismus und Freizeit**
- Technologie: **Künstliche Intelligenz, Plattformtechnologie**