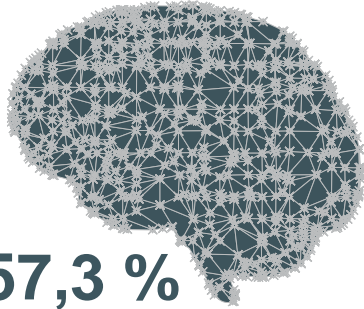


7. Fachkongress des IT-Planungsrats am 12./13. März 2019 in Lübeck



Mit Alexa durch den
Antragsdschungel

Die Mehrheit der Bevölkerung hat bereits Erfahrung mit der Nutzung von KI



57,3 %

haben schon einmal ein auf künstlicher Intelligenz basierendes System genutzt



78,8 %

davon würden einem Freund die Nutzung solcher KI-Systeme weiterempfehlen



82,5 %

erwarten, dass sich durch KI in den nächsten 10 Jahren in ihrem Alltag viel verändern wird

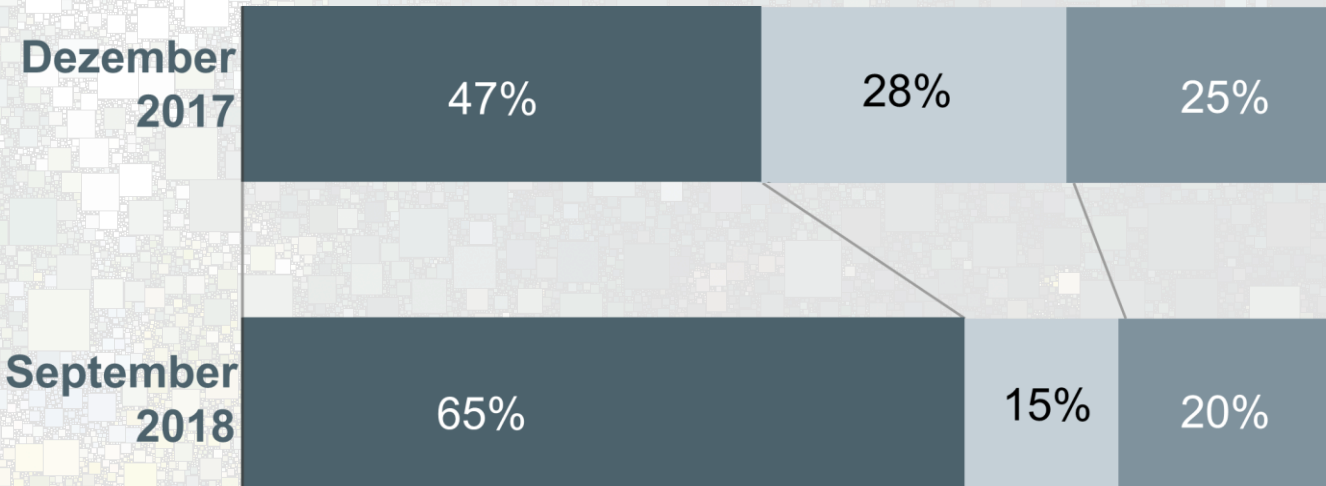


86,6 %

davon empfanden das System dabei als hilfreich

KI in der öffentlichen Wahrnehmung

Positive Haltung gegenüber KI nimmt zu



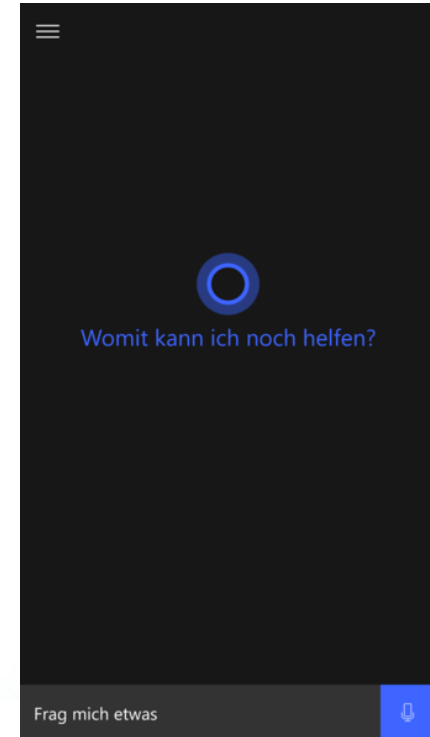
**ÖFIT
Umfrage**
Frage:
Empfinden Sie
künstliche Intelligenz
eher als Bereicherung
oder eher als
Bedrohung?

Die Zukunft ist längst da!



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten



Sprachsteuerung

- **Natural Language Processing (NLP)**
Wesentliche Fortschritte in der Sprach-
erkennung durch Machine Learning
- **Vielseitige Einsatzfelder**
 - Smart Home
 - Smartphones
 - Heim-Assistenten

Relevanz für die Verwaltung

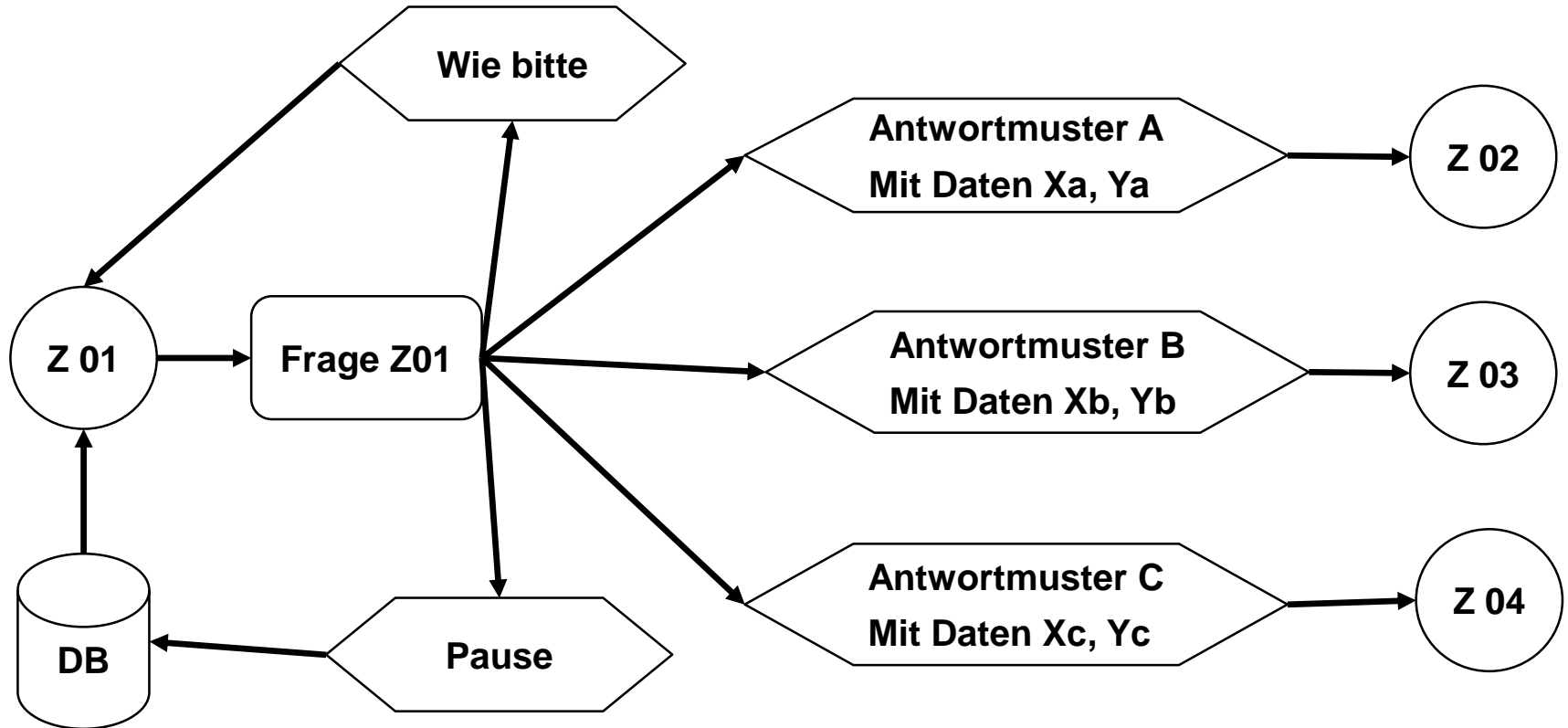
- Niedrigschwelliger Kommunikationskanal
- Förderung der Barrierefreiheit
- Viele potenzielle Nutzungsszenarien
 - Informationsbereitstellung
 - Einfache Transaktionen bspw. Terminbuchung
 - Unterstützung bei der Antragstellung?
- **Aber:**
 - Vorwiegend kommerzielle Cloud-basierte Lösungen

Der Mittelweg

- Amazon WS zur Spracherkennung und Sprachwiedergabe
- Logik & Funktionalität von NLP trennen



Kommunikation mit Hilfe eines Zustandsautomaten



Antrags-Szenario Elterngeld

- **Kontext:**
 - 8 Tage nach der Geburt: Antrag auf Basiselterngeld
 - beide Elternteile Gehaltsempfänger
 - Mutter im Mutterschutz
 - Servicekonto mit zusätzlichen Informationen vorhanden und für Alexa zugreifbar

DEMO

„Alexa mach mal Elterngeld!“



Erfahrungswerte...

- Implementierungsaufwand überschaubar aber steile Lernkurve
 - Mit kleinen Szenarien beginnen
- Wesentliche Arbeit steckt in der Definition des Zustandsautomaten (geführter Fragebogen)
- Herausforderungen:
 - Mangelnde Interoperabilität: Sprachverarbeitung und Logik trennen
 - Authentifizierung der Nutzer

Besonderheiten Sprachgesteuerter Kommunikation

- Kurze Fragen – Ausführlichere Informationen auf Nachfrage
- Oder-Fragen vermeiden
- Testen, testen, testen
- Plausibilitätsfehler erläutern
- Umgang mit sprachlichen Missverständnissen

Suggestivfragen erlaubt?

- „Die meisten Eltern beantragen Elterngeld wie folgt... Wollen Sie das auch?“
 - Fortschreibung des Status Quo
- „Darf ich Ihre Angaben aus dem Servicekonto verwenden...“
 - Abkürzungen erhöhen Convenience aber abstrahieren bspw. datenschutzrelevante Fragestellungen

Ausblick

- Aktuelle Implementierung demnächst Open Source über www.oeffentliche-it.de
- Anschluss-Projekt im Rahmen der Fraunhofer KI-Initiative
 - Gemeinsame Entwicklung Fraunhofer IDMT & FOKUS



Fraunhofer Sprachassistent

- **KI-Sprachassistent für Bürger-Dienste**
 - Fraunhofer-eigene Sprachanalyse-Software
 - lokale Lösung
 - basierend auf Deep Neural Networks (DNN)
 - Realisierung bis Mitte 2019
- **Ziel: Intelligenter Antragsassistent**
 - Verknüpfung mit Informationen aus dem Servicekonto
 - Weitere Antragsverfahren erproben
 - Regeln aus gesetzlichen Vorgaben ableiten und automatische Dialogsteuerung

➤ **Machen Sie mit: Innovative Verwaltungen für Tests gesucht!**

www.oeffentliche-it.de | Twitter: @ OeffentlicheIT | info@oeffentliche-it.de



**Kompetenzzentrum
Öffentliche IT**

Christian Welzel

Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT)

Tel.: +49 30 3463-7173

Fax: +49 30 3463-99-7173

christian.welzel@fokus.fraunhofer.de

**Fraunhofer-Institut für
Offene Kommunikationssysteme FOKUS**

**Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin**

Gefördert durch:



**Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat**





IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten