



VE/Amt: BAG



Kontaktperson:


Geschäftsprozess & -kontext:


Die Bürger können sich jederzeit mit einem Anliegen an die BAG wenden. In solchen Fällen erfolgt die Bürger-Behörden Kommunikation über den sogenannten Bürgerbriefe. Dabei handelt sich um unstrukturierten Daten (Texte), welche per e-mail, Post oder über BAG-Internet Seite eingereicht werden können.

Falls in Papierform, wird der Brief gescannt. Alle Briefe werden in einem Dossier abgelegt und daraus ein Geschäft eröffnet. Für die Bearbeitung des Geschäftes, muss der Kontext des Briefes verstanden werden. Darauf folgt eine Triage um den Bürgerbrief zu kategorisieren und den Bearbeitungsauftrag dem korrekten Bearbeitungsstelle einzuordnen.

Beschreibung der Challenge:


Einerseits wurde BAG während der Pandemie mit vielen Bürgerbriefen überflutet. Jeder einzelne Brief musste gelesen, bearbeitet und beantwortet werden. Die interne Organisation wurde mit dem Aufwand überfordert.

Andererseits kann sich BAG zukünftig weitere Zugangspunkte (z.B. Chatbot, Social Media) für die Einreichung der Bürgerbriefe vorstellen. D.h. BAG geht davon aus, dass die Anzahl an Bürgerbriefe nicht nachlassen würde.

Aus diesem Grund ist eine technische Unterstützung durch künstliche Intelligenz und Entlastung der internen Organisation, vorstellbar.

Im Challenge geht es darum den Kontext eines Bürgerbriefes zu erkennen. Die Lösung soll eine generische Summary des Textes machen und den Brief richtig kategorisieren.

Rahmenbedingung:

- die Texte in den Bürgerbriefen sind maschinenlesbar. D.h. handgeschriebene Briefe sind nicht im Scope (siehe auch Option unten).
- Eine KI-Lösung für den Case ist nichts neues. Deshalb ist es wichtig mit der Lösung aufzuzeigen, wie gut/genau das ML-Model beim Kontexterkennen ist und wie gut es neue Sachverhalte (Kontexte) erlernen kann.

Entwicklungsstand der Challenge (nicht zutreffenden Text streichen):


- Challenge mit der Unternehmensarchitektur des Amtes abgestimmt. Einen Folgeauftrag mit Aufbau eines Prototype möglich.

Option:

- Write to Text Case: wie können die handgeschriebenen Texte mittels KI in Machine lesbare Texte umgewandelt werden.



Erläuterungen und Hinweise zum Challenge Canvas

Geschäftsprozess und -kontext:

dient dazu, den Start-Ups zu vermitteln, **in welchem Kontext bzw. Anwendungsfall** eine Herausforderung oder ein Bedarf auftritt, welche durch eine innovative Lösung zu beheben ist. Wichtig ist es dabei, dies so zu beschreiben, dass es **auch für Aussenstehende verständlich** ist. Insbesondere sollte zudem auch beschrieben werden, was passieren würde, wenn der **Bedarf (weiter) nicht adressiert** würde.

Entwicklungsstand der Challenge:

informiert Start-Ups darüber, **was nach einem Gewinn der Challenge folgen könnte**. Für Challenges, für die bereits Ressourcen vorhanden sind, **könnte ein Proof of Concept umgesetzt** werden. In einem solchen Fall ist es auch wichtig, auszuführen, inwieweit es in der relevanten **Verwaltungseinheit adäquate Ressourcen und Strukturen**, um einen möglichen Proof of Concept zu begleiten, gibt. Für Challenges, für die (bisher) keine Ressourcen vorgehalten sind, folgen nach Gewinn der Challenge vorerst keine weiteren Arbeiten.

Beschreibung der Challenge:

spezifiziert den zu **erfüllenden Bedarf**. Zudem soll auch dargestellt werden, was die Zielsetzung der Lösung ist. An dieser Stelle können auch **Nebenbedingungen oder bestehende Annahmen** für eine mögliche Lösung aufgeführt werden.

Folgende Fragen können Ihnen helfen, die Challenge zu beschreiben:

- Welches Geschäftsanliegen fordert (neue) Lösungen?
- Wer soll von der neuen Lösung profitieren? Was soll mit der Erfüllung des Bedarfs erreicht werden?
- Gibt es bereits Vorstellungen über mögliche geeignete Technologien oder Lösungsansätze? Falls nein, welche konkrete Herausforderung ist zu lösen bzw. welcher Bedarf ist zu erfüllen?
- Was wollen wir lernen? Was sind Mögliche nächste Schritte?

Folgende fiktive Beispiele für Challenges können Orientierung bieten:

- Stark wachsendes Volumen von Anträgen/Anfragen
- Gesuche/Anträge nach Komplexität sortieren
- Prozessintegration mit Partnern
- Intelligenter Assistent zum Erstellen von Pflichtenheften

Fragen?

alexander.kaempfer@bk.admin.ch

uwe.heck@bk.admin.ch