



VE/Amt: UVEK / BAKOM Bundesamt für Kommunikation



Geschäftsprozess & -kontext:



Der digitale Assistent auf der BAKOM-Website ermöglicht es den Besucher/innen, durch natürliche Sprachinteraktion relevante Informationen intuitiv und personalisiert zu finden. Heute können Informationen auf der Website nur über die Suche oder Navigation gefunden werden. Dies setzt voraus, dass die Besucher/innen entweder wissen, wo ihre Information zu finden ist, oder genau wissen, wonach sie suchen. Digitale Assistenten bieten eine innovative Lösung, indem sie eine intuitive und kontextbezogene Informationsbereitstellung ermöglichen und den Kontext vorheriger Fragen beibehalten.

Konsequenzen bei Nicht-Adressierung

Werden diese Bedürfnisse nicht adressiert, kann es für die Besucher/innen der Website schwierig sein, die benötigten Informationen effektiv und effizient zu finden. Dies kann zu Frustration und einer unbefriedigenden Nutzungserfahrung führen. Das Vertrauen in die BAKOM-Webseite und ihre Dienstleistungen könnte darunter leiden. Die Digitalisierungsbestrebungen und die Zentrierung der Nutzenden durch das Amt können nicht effizient unterstützt werden.

Entwicklungsstand der Challenge:



Challenge mit der Führungslinie abgestimmt (Ressourcen für Folgeauftrag verfügbar)

Beschreibung der Challenge:



Die Herausforderung besteht darin, dass ein digitaler Assistent den Besucher/Innen der BAKOM Webseite unter www.bakom.admin.ch eine intuitive und personalisierte Möglichkeit bietet, mit dem BAKOM zu interagieren. Der Bedarf ergibt sich aus der aktuellen Situation, dass Informationen nur über die Suche oder Navigation gefunden werden können. Der digitale Assistent muss den Kontext vorheriger Fragen berücksichtigen und darauf basierend relevante Informationen bereitstellen.

Zudem wird das BAKOM bei der Entwicklung und Integration von Werkzeugen zur Unterstützung, Redaktion und Pflege dieses neu eröffneten Kommunikationskanals unterstützt.

Zielsetzung der Lösung

- Ziel ist die Verbesserung der Benutzungserfahrung der BAKOM-Webseite durch die Implementierung eines digitalen Assistenten, der kontextbezogene und personalisierte Antworten bereitstellt. Dadurch soll die Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit der Besucher/innen gesteigert werden.
- Das BAKOM wird beim Aufbau des notwendigen Know-hows für die Erstellung und Wartung des digitalen Assistenten unterstützt.
- Unterstützung des Digitalisierungsgedankens, damit das BAKOM als moderne Verwaltungseinheit wahrgenommen wird.

Nebenbedingungen und Annahmen

- Der digitale Assistent muss in der Lage sein, allgemeine Anfragen zu beantworten und diese bei Bedarf an die entsprechenden internen Fachstellen weiterzuleiten (Hand-Over).
- Die Lösung muss einfach zu integrieren und zu warten sein.
- Der digitale Assistent kann über weitere Kanäle kommunizieren (z.B. Social Media, Sprachassistenten, Apps, etc.).
- Erweiterungen mit eGov-Funktionalitäten ([eGovernment Portal UVEK](#) | [eGovernment UVEK](#)) und internen Applikationen sollen in einer weiteren Ausbaustufe möglich sein.

Mögliche Technologien und Lösungsansätze

Der Technologie sind grundsätzlich keine Grenzen gesetzt. Bevorzugt wird eine Technologie, die sich einfach in das neue CMS (Livingdocs) des Bundes integrieren lässt oder bereits in anderen Verwaltungseinheiten im Einsatz ist.