



Digitalisierung in der Praxis

Thementisch

«Interne Prozesse / Chatbots»

- Was sind Erfolgsfaktoren für die Optimierung interner Prozesse / den Einsatz von Chatbots?
- Was sind mögliche Lösungsstrategien für eine Umsetzung?



JA

...ich kann alles!

Chatbot – Erfahrungen aus der Gemeinde Pfäffikon



Chatbot – Erfahrungen aus der Gemeinde Pfäffikon

- Einbettung in Webseite mit integrierter Websuche (ein Suchschlitz für alles)
- Webseite von Grund auf neu gestaltet und neu strukturiert
- Webseite muss nicht mehr alle Infos herkömmlich zur Verfügung stellen, denn die Suche mit künstlicher Intelligenz muss zum Ziel führen (Achtung: wird z.B. über Google gesucht, müssen diese Inhalte auch gefunden werden?)
- Online-Schalter ganz abgelöst durch Bot-Dienste. Die Prozesse werden laufend verbessert und sollen medienbruchfrei bis in die Endsysteme werden
- 24/7, verlangt durchdachte Prozesse, zukünftig vorstellbar, dass in Kombination mit Help-Line, sprich Kontaktaufnahme mit Mensch, falls erwünscht (z.B. während den Büro-Öffnungszeiten)
- Spracheingaben und Übersetzungen fehlen noch



Chatbot – heute, morgen, übermorgen?

Wichtig ist zu verstehen, was ein Chatbot kann und in Zukunft können wird!

Asien ist da führend und mit vollintegrierten Prozessen in verschiedenen Sprachen top unterwegs. Unser Gedankengut dreht sich zurzeit zu fest um aufgesetzte Systeme, da Chatbots in Mode sind. Ein falscher Ansatz: Die SACHE muss immer im Vordergrund stehen und alle beteiligten Player müssen mitziehen. Eine neue Technologie kann nicht nur «Sieger» hervorbringen, denn Kompromisslösungen schaden der Performance.

Der Webstuhl zu Hause hat ausgedient. Denken Sie von heute aus gesehen in 5-Jahresschritten zurück...und dann mit ähnlichen Entwicklungsschritten nach vorne...wie sieht Ihre Zukunft aus?

Chatbot oder Gever?

Beides, da völlig verschieden!

- Welche Tools werden wofür eingesetzt?
- Keine physischen Prozesse digital abwickeln, sondern alte Zöpfe abschneiden und anhand der Tools neue Möglichkeiten nutzen!
- Inkl. Fachapplikationen und Endsysteme
- Gleich mit Hilfestellungen im laufenden, massgeschneiderten Prozess

- 100% Wirkung bei absoluter Effizienz – toll, nicht?
- Was sind schon drei Klicks? Zeitverschwendung!

Alles «blue deal» oder was? Ideen und Macher sind gefragt!

Was braucht es? Viel Kaffee und...

- Es muss immer um die Sache gehen
- Kurzfristig etwas Geld – welches sich bald als Gewinn ausbezahlt
- Innovative Anbieter
- Top Qualität – strahlende Wirkung erzeugen
- Weiter, immer weiter und aus Fehler lernen
- Neue Technologien brauchen Mut
(da keine Sackgassenproblematik, ist das Risiko bestens überschaubar)



Es braucht uns ALLE

Damit die Digitalisierung auf den Verwaltungen gelingt, braucht es uns alle.

Ein Organisationprojekt schlechthin. Die Technologien sind da, nun braucht es gesunden Menschenverstand und ein gemeinsames miteinander. Nicht warten, denn die Welt dreht sich weiter 😊!

So gelingt uns in wenigen Jahren ein kleines Feuerwerk!

Cool, sind alle dabei – wir zählen auf euch - vielen Dank!

