



Service und Information

Schloss Mirabell
Postfach 63, 5020 Salzburg

Tel. +43 662 8072 2501
Fax +43 662 8072 2087
information@stadt-salzburg.at

Bearbeitet von
MSc. Rudolf Meinhart
Tel. +43 662 8072 2031

Zahl (Bitte bei Antwortschreiben anführen)
MD/01/12727/2023/002

29.9.2023

Betreff

Vergabe Pilotprojekt „Phonebot“ für die Stadt Salzburg – Einsatz bei Wahlen
Veröffentlichung Amtsbericht im Internet

Amtsbericht

In enger Abstimmung mit der MA 1/02-Einwohner und Standesamt (Wahlservice) unterstützen MD/01-Stadtservice (inkl. Telefonistinnen) und MD/03-IKT das Pilotprojekt „Phonebot“ der Stadt Salzburg.

Es handelt es sich beim „Phonebot“ (= Telefonroboter) um einen stark weiterentwickelten, digitalen Anrufbeantworter, der nahezu wie ein Mensch inhaltliche Aussagen zu zuvor exakt definierten Fragestellungen liefert. Dies geschieht nach entsprechender Programmierung vollautomatisiert. Der Phonebot ist, je nach Ausgestaltung, in der Lage mehrere hundert Anrufe gleichzeitig zu erledigen. Die DSGVO-Konformität ist gewährleistet.

Hintergrund dazu ist, dass insbesondere bei Wahlen die Mitarbeiter:innen des Wahlservice häufig mit immer gleichen Routinefragen (nach dem jeweiligen Wahllokal, der Wahlzeit o.ä.) konfrontiert sind. Es ergeben sich dadurch unnötige Wartezeiten für Anrufer:innen. Die Mitarbeiter:innen müssen laufend sich wiederholende Basisauskünfte erteilen, anstatt als Fachleute sofort tiefergehende Fragen beantworten zu können. Auch die Telefon-Vermittlung wird strapaziert.

Hier schafft der Phonebot Abhilfe, indem er so lange wie möglich einfache Fragen beantwortet – und erst dann zu einem/einer Mitarbeiter:in für Details weitervermittelt. Diese Form der Unterstützung der Bediensteten wurde auch mit der Personalvertretung akkordiert und findet deren Zustimmung.

Der Phonebot soll nun (ergänzt um einen Chatbot für schriftliche Anfragen via Stadt-Homepage) als Pilotprojekt erstmals bei der Gemeinderatswahl 2024 zum Einsatz kommen. Wenn er sich bewährt, kann er mit geringem zusätzlichem Kostenaufwand auch für die nachfolgenden Wahlen (EU-Wahl, Nationalratswahl etc.) adaptiert werden.

Nach intensiver Marktsondierung und Vorauswahl durch Stadtservice und IKT gingen Firma A und Firma B als mögliche Bestbieter hervor (Beilage A – nicht öffentlich).

Diese beiden erstgereihten Firmen bewegen sich in einem engen preislichen Band. Zur Beurteilung des Bestbieters werden noch offene Fragen geklärt. Der Bestbieter soll dann den Zuschlag erhalten.

Die Kosten für Entwicklung und Betrieb des Phone-/Chatbots im Rahmen der Gemeinderatswahl 2024 betragen rund 55.000 Euro netto. Aufgrund der hohen Innovation des Phonebots wird für nicht bedachte bzw. notwendige Nachjustierungen eine Reserve idHv 15.000 Euro vorgesehen. Diese Kosten von maximal 70.000 Euro netto (budgetwirksame Gesamtkosten max. 84.000 Euro brutto) sind bei der MD/03 auf der VAS 1.01500.728500 bedeckt. Die Beauftragung erfolgt durch diese.

Wenn sich Phone- und Chatbot bei der Gemeinderatswahl 2024 bewähren, sollen sie auch bei den weiteren Wahlen des Jahres 2024 zum Einsatz kommen (budgetäre Bedeckung vorausgesetzt).

Amtsvorschlag

Der Stadtsenat möge gemäß Punkt 1.2.1. Anhang GGO beschließen:

Das vorgeschlagene Pilotprojekt „Phonebot“ und als Nebenprodukt ein Chatbot soll implementiert und im Vorfeld der Gemeinderatswahl 2024 als Bürgerservice zur Beantwortung häufig gestellter Fragen eingesetzt werden.

Die erstgereihten Firmen A und B bewegen sich in einem engen preislichen Band. Zur Beurteilung des Bestbieters werden noch offene Fragen geklärt. Der Bestbieter soll dann den Zuschlag erhalten.

Die Kosten für Entwicklung und Betrieb des Phone-/Chatbots im Rahmen der Gemeinderatswahl 2024 betragen rund 55.000 Euro netto. Aufgrund der hohen Innovation des Phonebots wird für nicht bedachte bzw. notwendige Nachjustierungen eine Reserve idHv 15.000 Euro vorgesehen. Diese Kosten von max. 70.000 Euro netto (budgetwirksame Gesamtkosten max. 84.000 Euro brutto) sind bei der MD/03 auf der VAS 1.01500.728500 bedeckt. Die Beauftragung erfolgt durch diese.

Wenn sich der Phone- und Chatbot bei der Gemeinderatswahl 2024 bewährt, soll dieser auch bei den weiteren Wahlen des Jahres 2024 zum Einsatz kommen (budgetäre Bedeckung vorausgesetzt). Die Kosten für Anpassungen sowie Betrieb betragen dann nur noch einen Bruchteil pro Wahl.

Der Sachbearbeiter:
MSc. Rudolf Meinhart

Der Amtsleiter:
Mag. Karl Schupfer

Der Magistratsdirektor:
Dr. Maximilian Tischler

Elektronisch gefertigt

Gesehen:
Der Bürgermeister:
Dipl.-Ing. Harald Preuner

Beilagen:
Beilage A (nicht öffentlich)



Dieses Dokument wurde amtssigniert.
Informationen zur Prüfung der elektronischen
Signatur und des Ausdrucks finden Sie unter:
<https://www.stadt-salzburg.at/amtssignatur>