

VOICE-GOVERNMENT:
.....**Die Zukunft elektronischer Bürgerdienste**

Was erwartet der Bürger heutzutage von der öffentlichen Verwaltung? Ständige Erreichbarkeit und Verfügbarkeit, schnelle Hilfe und unkomplizierten, barrierefreien Zugang zu allen Dienstleistungen. Einen Beitrag zu besserem Service bei sinkenden Kosten können so genannte Voice-Government-Lösungen, d. h. moderne Sprachdialog-Anwendungen leisten. Die Möglichkeiten reichen von klassischen Bürgerdiensten wie der Vermittlung von Telefongesprächen zur zuständigen Dienststelle, Auskünften und Informationen zu Öffnungszeiten, benötigten Unterlagen oder Gebühren, über Formularbestellung und Verlängerung von Ausleihfristen bis hin zu Meinungsumfragen, Störfallmanagement bei Energieversorgern und Katastrophen-Hotlines. Voraussetzung dafür ist der Einsatz eines modernen Sprachdialog-Systems, das die Bedeutung von Wörtern und Satzzusammenhängen „versteh“ und fast wie ein „echter“ Gesprächspartner agiert. Verbraucher, die beispielsweise beim Amt für Abfallwirtschaft der Stadt Nürnberg anrufen, erhalten von einem natürlich-sprachlichen Voice-Portal des Systemhauses CreaLog in kürzester Zeit die gewünschten Informationen. So manövriert der Anrufer problemlos per Spracheingabe durch das klar strukturierte Menü und erfährt beispielsweise, wann das Schadstoffmobil in seiner Nähe ist und welche Abfälle er dort abgeben kann. Beim Umweltamt Nürnberg führte der Einsatz des Voice-Portals zu einer Entlastung der Mitarbeiter/innen um rund 60 %.