

ubitec



Conversational  
Automation

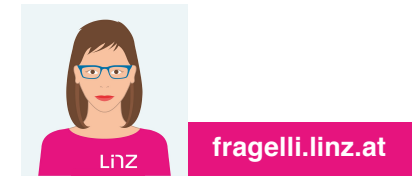
linz  
verändert

# Prämissen

---

- **KI / Komplexe Dinge einfach machen**
  - KI bzw. ML nutzbar machen
    - für inhaltliche Aufbereitung
    - Handhabung für Nicht-Techniker
- **Inhalt ist das A und O**
  - Agiles und einfaches Erzeugen, Warten und Weiterentwickeln von komplexen Inhalten und Funktionen
- **On Premise**
  - Jedem Kunden die Möglichkeit geben die volle Datenhoheit über seine sprach- und textbasierten Anwendungen zu haben.

# Das Projekt



6 Monate  
von Projektstart bis  
Go-Live

Timeline

3 VZÄs  
über Projektlaufzeit  
(1 für Weiterentwicklung)

Ressourcen

1.800 Intents  
3 neue Intents pro Tag

Umfang

Service A-Z  
Routing  
Eventkalender

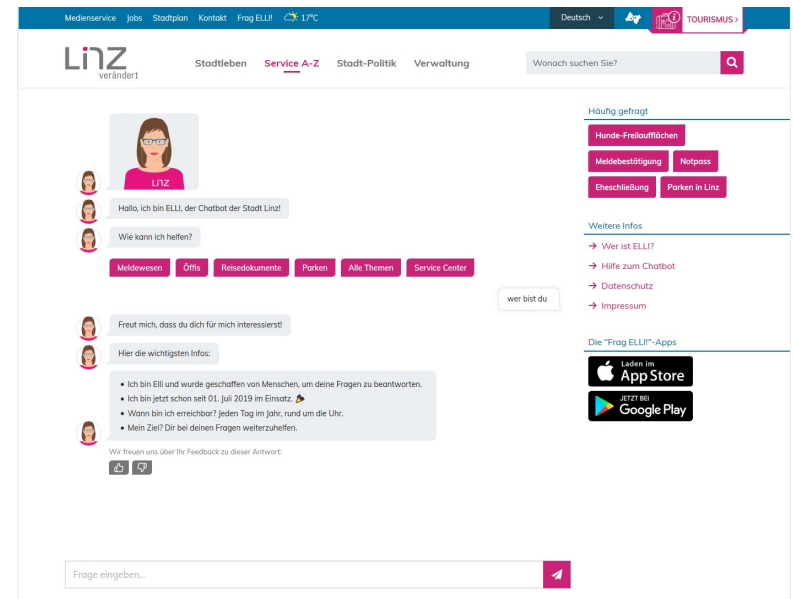
Inhalt

Website  
App  
Suchfeld

Auftritt

PL Inhalt  
Andreas Atzgerstorfer  
[andreas.Atzgerstorfer@mag.linz.at](mailto:andreas.Atzgerstorfer@mag.linz.at)  
PL Technik  
Stefan Pawel  
[stefan.pawel@ikt.linz.at](mailto:stefan.pawel@ikt.linz.at)

Kontakt



# Umsetzung

## Ziel

Niederschwelliger & interaktiver Kommunikationskanal und Verbesserung der Serviceverfügbarkeit für Bürgeranliegen.

## Inhalt

Über **1.700 Antworten** zu Bürgeranliegen, **Routing** Funktion um sich in Linz öffentlich fortzubewegen und **Event-Auskünfte**.

## Mehrwert

Moderner Servicekanal der dem Zeitgeist entspricht und von jeder Altersgruppe barrierefrei intuitiv 24/7 nutzbar ist.

## Voraussetzung

Einheitliches Wissensmanagement im Bürgerservice über alle Kommunikationskanäle

The screenshot shows the LinZ website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Medienservice', 'Jobs', 'Stadtplan', 'Kontakt', 'Frag ELLI!', and '19°C'. The main header includes the 'LinZ verändert' logo and navigation links for 'Stadtleben', 'Service A-Z', 'Stadt-Politik', and 'Verwaltung'. A search bar is present with the text 'Wonach suchen Sie?'. The main content area displays a routing function for a bus route from 'Tabakfabrik Linz' to 'Hauptbahnhof'. The route details are as follows:

Abfahrt	Ankunft	Umstiegen	Dauer
09:58	10:18	0 x	20 min

The route steps are:

- Tabakfabrik Linz (09:58)
- 2 Minuten Fußweg (10:00)
- Von Linz Parkbad (10:14)
- 4 Minuten Fußweg (10:18)
- Linz Hauptbahnhof (10:18)

A map below the route shows the path in red. On the right side, there is a 'Häufig gefragt' section with links for 'Eheschließung', 'Meldebestätigung', 'Hunde-Freilaufflächen', 'Anmeldung Hund', and 'Notpass'. Below that is a 'Weitere Infos' section with links for 'Wer ist ELLI?', 'Hilfe zum Chatbot', 'Datenschutz', and 'Impressum'. At the bottom, there are links for 'Die "Frag ELLI!"-Apps' and buttons for 'App Store' and 'Google Play'. A search bar at the bottom left contains the text 'Frage eingeben...'.

# Ausblick

## Funktionalität

Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen:  
Formular im Chatbot  
Chatbot für FAQs

## Unterstützung

g

Logische Unterstützung und kausale Prüfung beim Befüllen von Anträgen.

## Geoinfo

Auffinden von tagesaktuellen Information in Verbindung mit Geotagging

## Federation

Unterschiedliche Bots verbinden ihr Wissen

LinZ  
verändert

The screenshot shows the LinZ website's chatbot interface. The header includes navigation links like 'Medienservice', 'Jobs', 'Stadtplan', 'Kontakt', and 'Frag ELLI!'. The main chat area displays a conversation with a 'Service Center' bot. The bot provides information about the service center's location, contact details, and operating hours. It also offers links for 'Reisedokumente', 'Reiseausweis', 'Kosten Reiseausweis', 'Kosten Personalausweis', and 'Unterlagen Reiseausweis'. A 'Reiseausweis' bot is also visible, providing information about waiting times and emergency contact. The right sidebar contains 'Häufig gefragt' (Frequently asked questions) with links for 'Notpass', 'Eheschließung', 'Reiseausweis gestohlen', 'Wohnsitzanmeldung', and 'Privatwahauslastbestätigung'. Below this are 'Weitere Infos' (More info) and 'Die "Frag ELLI!"-Apps' (The "Frag ELLI!" apps) with links to the App Store and Google Play.

ut.

ubitec



Conversational  
Automation

linz  
verändert

# Kontakt

---



Hasnerstraße 18  
4020 Linz  
AUSTRIA

Dieter Perndl  
+43 664 944 11 00  
d.perndl@ubitec.at

Gruberstraße 42  
4020 Linz  
AUSTRIA

Stefan Pawel  
+43 664 80651 4711  
stefan.pawel@ikt.linz.at

