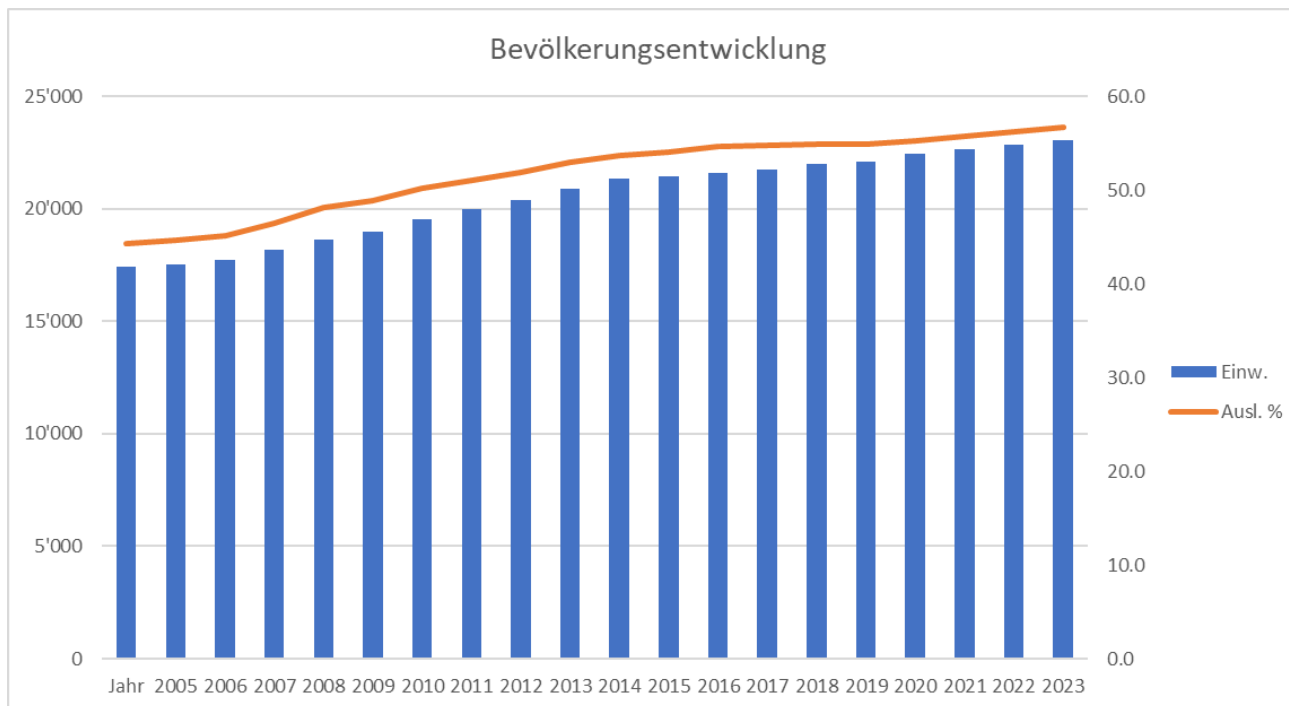


Einsatz Voicebot Einwohneramt Kreuzlingen

Ausgangslage Kreuzlingen

- Rund **23'000** Einwohnerinnen und Einwohner
- am Bodensee gelegen (neben Konstanz)
- Ausländeranteil April 2024 **56.7 %**

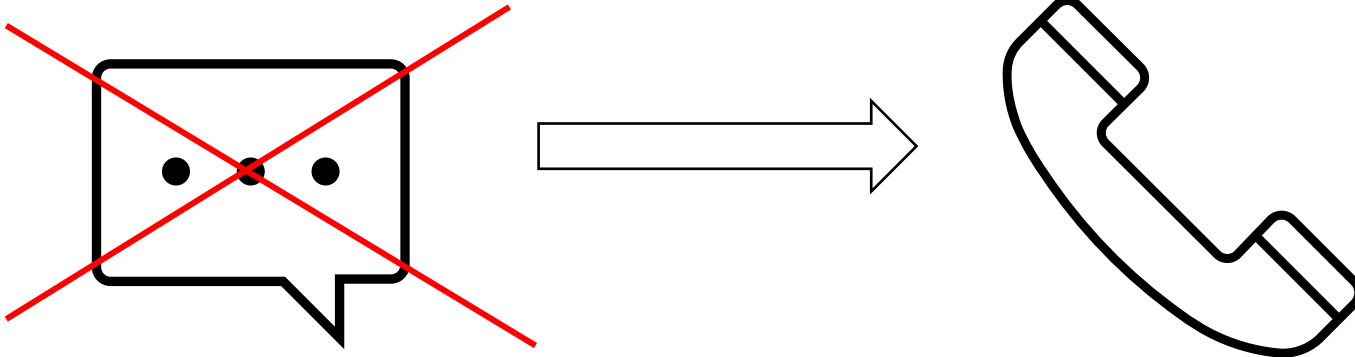


Ausgangslage Einwohneramt

- hohe Kundenfrequenz vor Ort
- enge Raumverhältnisse für Kundschaft
- aufwendige Fälle
- andere Erwartungen von ausländischer Bevölkerung

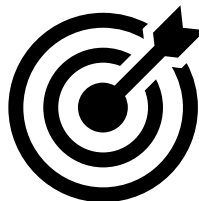


Chatbot? → Voicebot!

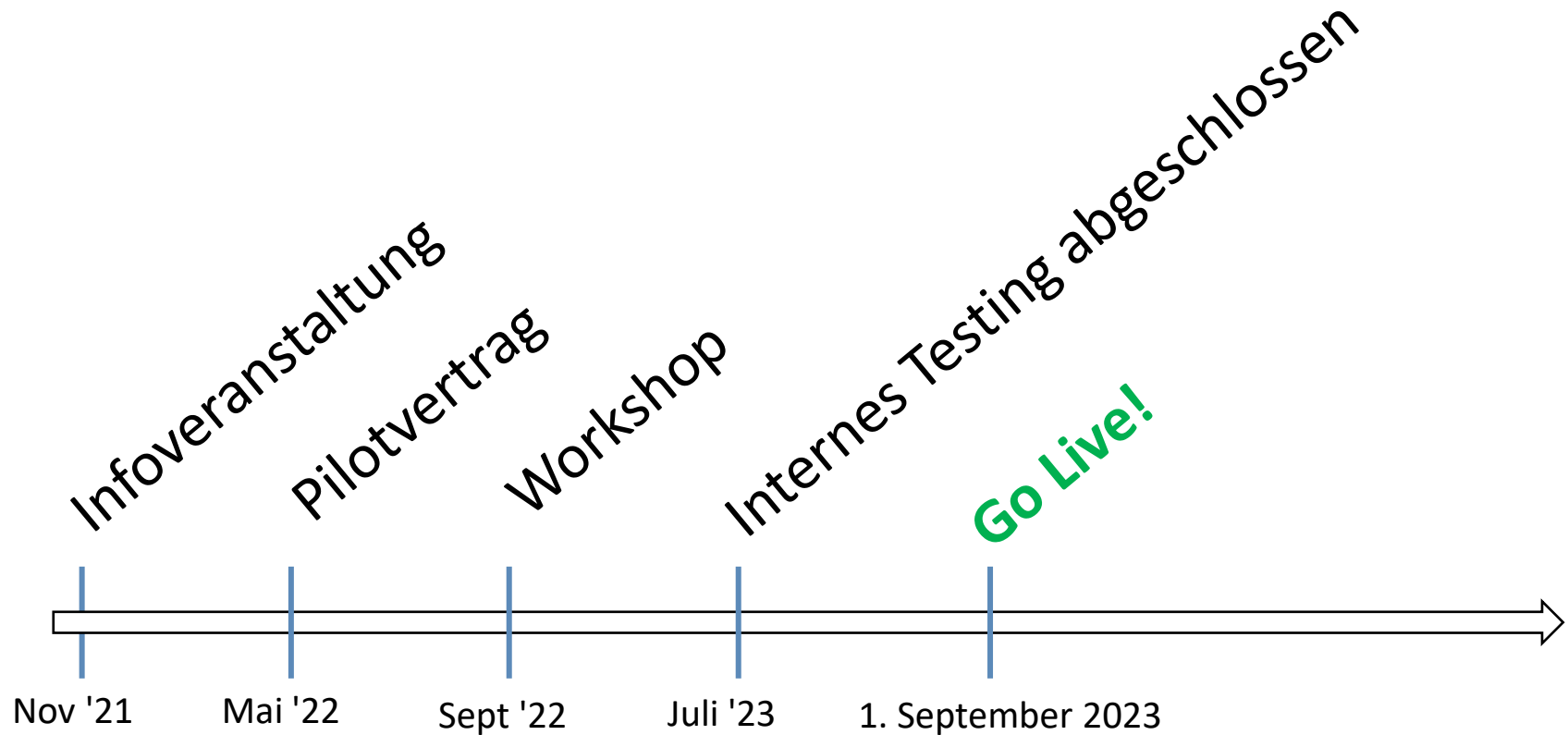


- Serviceausbau für Kundinnen und Kunden
- 24/7
- keine Wartezeiten bei besetzter Leitung
- Entlastung Mitarbeitende

→ Win-Win-Situation



Projektverlauf



Workshop

- technische Abklärungen
- Inhalt Voicebot → 10 häufigsten Themengebiete → je Themengebiet 10 Fragemöglichkeiten

Öffnungszeiten

Zivilstandsbestätigung

Heimatausweis



Umzug

Wohnsitzbestätigung

Hundeanmeldung

Testing

2 Zivilstandsbestätigungen

Ich brauche eine Bestätigung von meinem Zivilstand

Ich brauche eine Bestätigung das ich geschieden bin

Ich brauche eine Bestätigung das ich ledig bin

Ich brauche eine Bestätigung das ich verheiratet bin

Ich brauche eine Bestätigung das ich verwitwet bin

Wo erhalte ich eine Zivilstandsbestätigung

Wo erhalte ich eine Geburtsurkunde

Wo erhalte ich einen Geburtsschein

Wo erhalte ich eine Heiratsurkunde

Wo erhalte ich einen Eheschein

Wo erhalte ich einen Todesschein

Wo erhalte ich ein Familienbüchlein

Wo erhalte ich einen Familienausweis

Erhalte ich eine Geburtsurkunde bei ihnen



einige Testanrufe

nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
korrekt	korrekt	"zuständigen" wird komisch ausgesprochen
nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
korrekt	korrekt	
nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
korrekt	korrekt	
korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
korrekt	korrekt	
korrekt	korrekt	
nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
nicht korrekt	nicht korrekt	Kommt Text für Wohnsitzbestätigung
korrekt	korrekt	
korrekt	korrekt	

Go Live!

- 1. September 2023
- enge Begleitung am Anfang
- Kommunikation intern und extern

Einwohneramt setzt **Voicebot** ein

Datum: 31-08-23



...Als erste Stadt im Kanton Thurgau führt Kreuzlingen auf den 1. September 2023 im Einwohneramt einen **Voicebot** ein und dehnt den Kundenservice auf 24 Stunden / 7 Tage aus.

Learings, Feedbacks, Herausforderungen

Positiv:

- wenig negative Rückmeldungen allgemein
- **Entlastung bei Mitarbeitenden merklich spürbar!**
- Änderung Begrüssung von Voicebot zu telefonischer Sprachassistentin

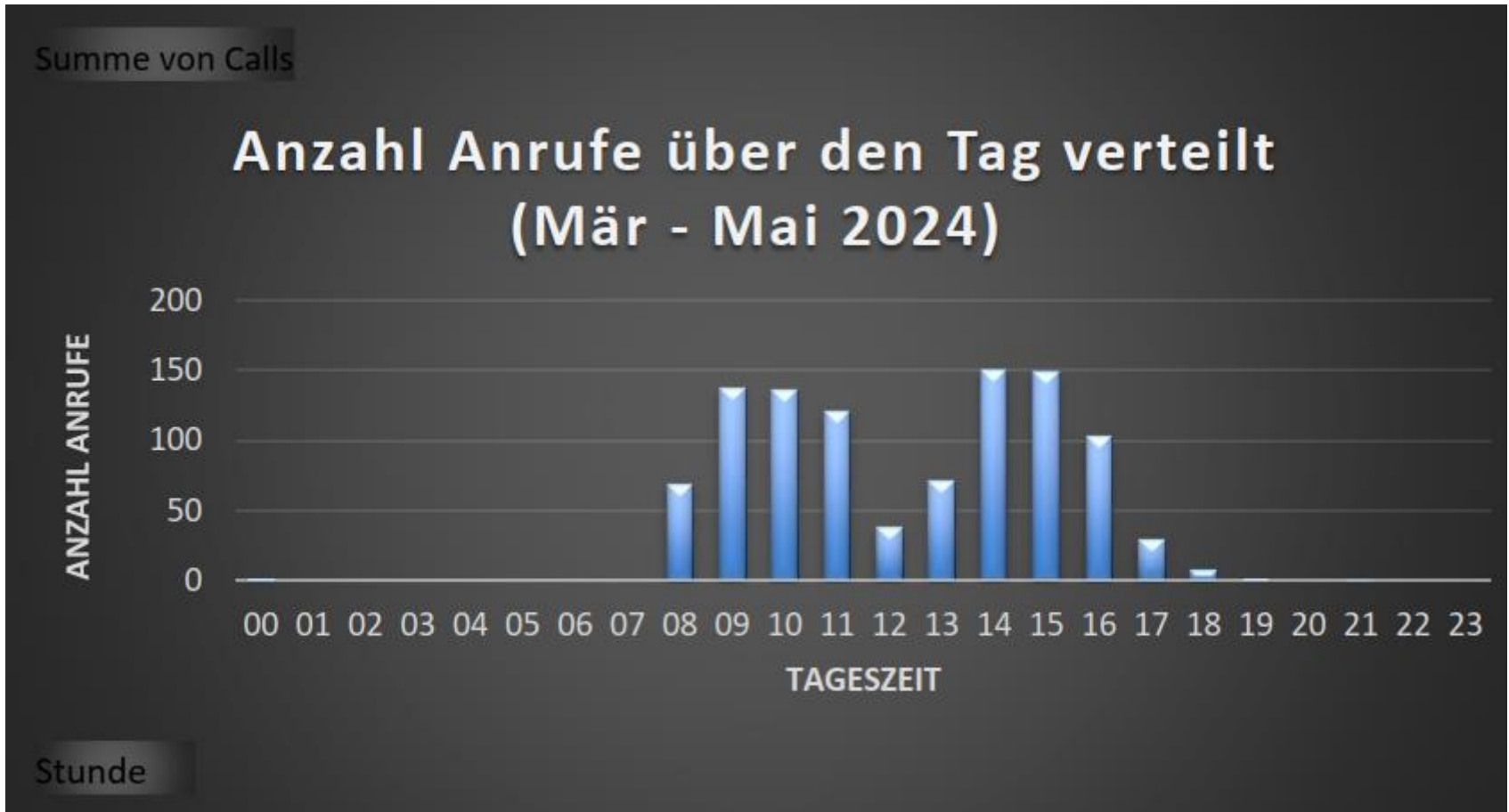
Negativ:

- Probleme beim Durchstellen zum Einwohneramt

Herausforderungen:

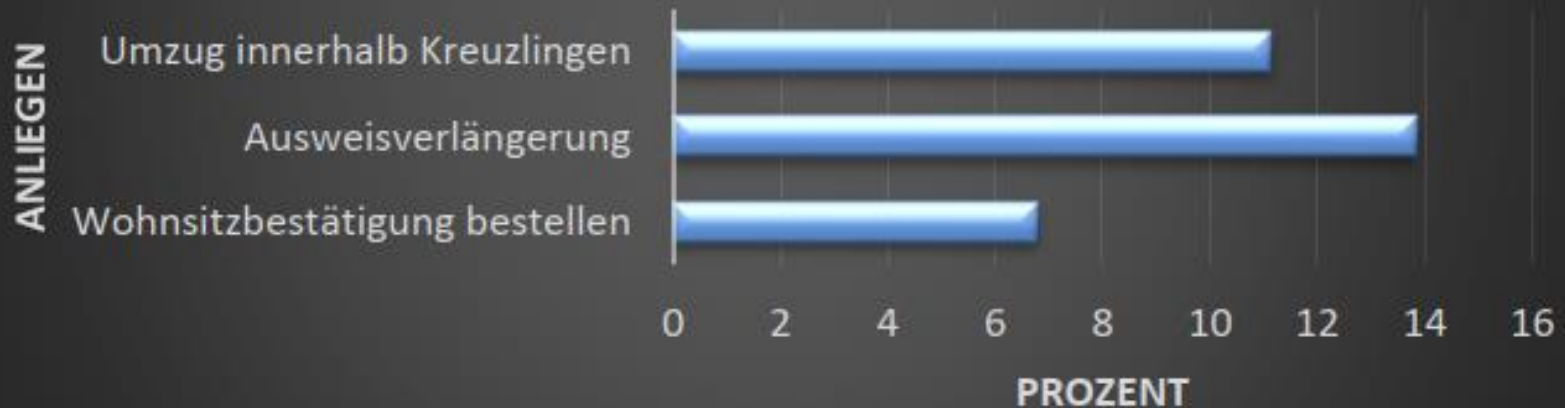
- Durchwahl für andere Behörden
- Einsatz bei kurzfristiger Anpassung Öffnungszeiten (Möglichkeit Integration Feiertagskalender)

Erste Analysen



Erste Analysen

Top 3 meistgenutzte Voicebot Anliegen in Prozent (Sep 2023-Mai 2024)



weitere Schritte...

- weiterhin enge Begleitung/Überprüfung
- vertiefte Auswertung im Sommer 2024
- Marketing für 24/7 intensivieren
- möglicher Ausbau für andere Bereiche wie Telefonzentrale prüfen

Zusammenarbeit Spitch & UMB

- konstruktiv
- zielstrebig
- kollegial
- rasche Reaktionszeiten
- Kostentransparenz



Fragen...

