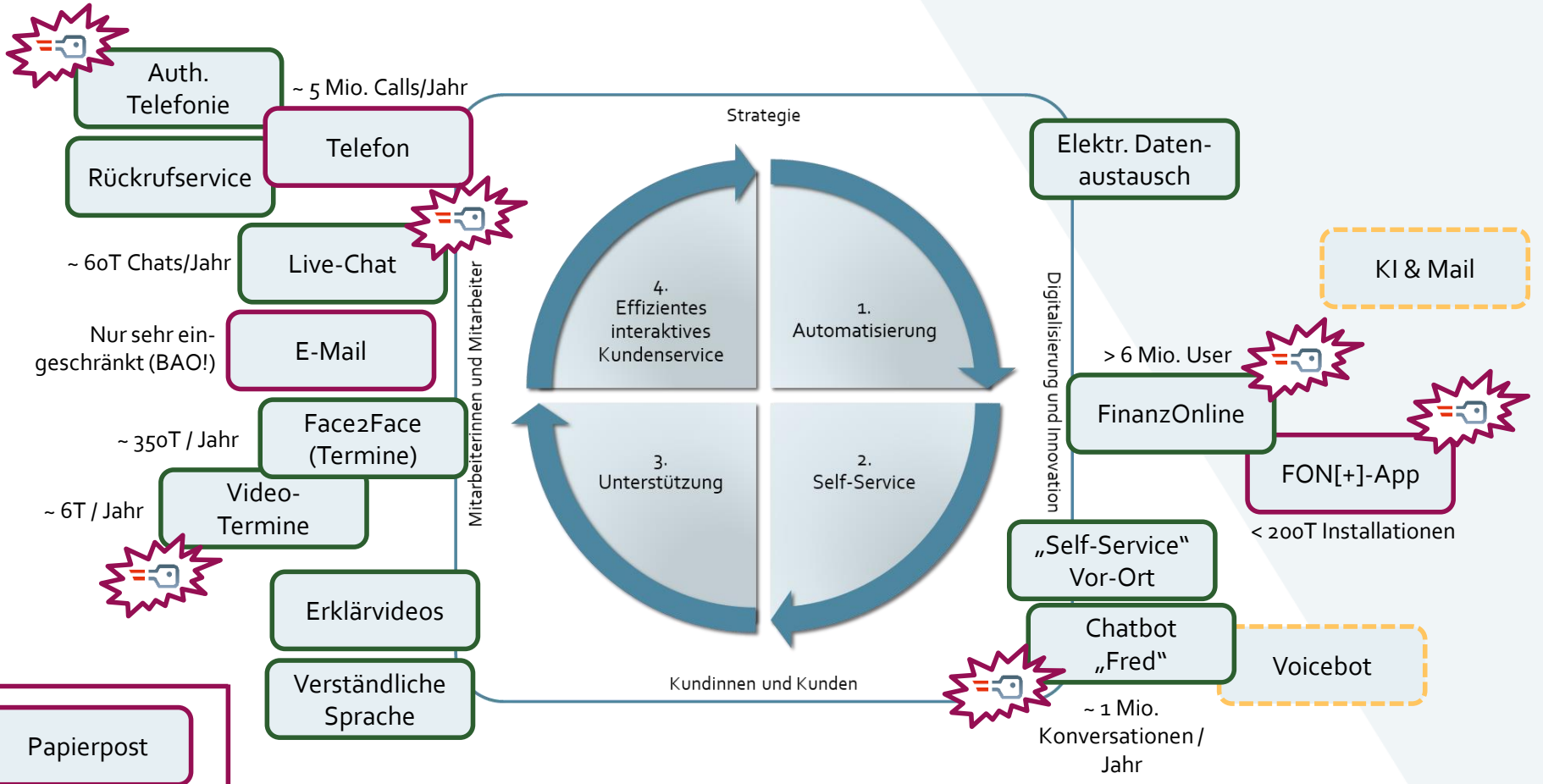


Voicebot für die Finanzverwaltung

Bundesministerium für Finanzen

Bettina Schützenhöfer BA MA
Roman Hotz BSc

Wien, 25. Februar 2026



Chatbot “Fred”.

- Fred steht für
 - Fair
 - Richtig
 - Easy
 - Digital
- Fred hat ab 5.9.2019 mit einem Silent Launch gestartet.



- Fred ist einer der am häufigsten genutzten Chatbots in der öffentlichen Verwaltung.
- Live-Chat-Möglichkeit während den Öffnungszeiten.
- Terminvereinbarungen direkt über den Bot.
- Personalisierte Infos und einfache Transaktionen geplant.
- „Trigger Events“
- „Chatbot-Föderation“ mit anderen Bots.

URL: <https://chat.bmf.gv.at>

Ein Bot – viele Gesichter ... 😊



Chatbot “Fred”.

- Entwickelt vom Linzer Unternehmen UBITEC
- Kein generatives KI-System oder LLM
 - Strukturiertes Matching-System
- Redaktionsteam von 10 freiwilligen MitarbeiterInnen
 - Pfllegt und aktualisiert Inhalte kontinuierlich
- Ergänzung durch vektorbasierte Embedded Search
 - Verbesserung der Treffergenauigkeit
- Vorteil Chatbot und vektorbasierte Suche
 - Keine Grafikkarte für den Betrieb – RAM und CPU ausreichend



Voicebot “Fred”

- Basis = Chatbot
- Voicemodul auf dem Chatbot
 - Kein eigenständiger Bot -> Übersetzungsmodul
- Finanzierung über Digifonds
- Hintergrund:
 - ~ 3 Millionen First-Level-Kontakte pro Jahr
- Ziel:
 - Wiederkehrende Anfragen strukturiert, konsistent und ressourcenschonend beantworten.



Voicebot “Fred”

- Funktionsweise Voicebot:
 - 1.) Sprache wird digitalisiert (speech to text)
 - 2.) Beantwortung durch Chatbot (matching)
 - 3.) Antwort wird digitalisiert, Ausgabe als Sprache (text to speech)
- 10 Leitungen parallel
- Übergabe eines Gesprächs an eine:n Mitarbeiter:in ist möglich.
 - z.B. weil das Anliegen im Voicebot nicht abgebildet ist oder weil die Anruferin/der Anrufer dies wünscht



Voicebot “Fred” - Learnings

- Voice ist technisch machbar
- 50% Lösungsrate
- Sehr positives MitarbeiterInnen-Feedback
- Akzeptanz der MitarbeiterInnen steigt durch Mitgestaltung
 - FON-Hotline war aktiv mit eingebunden
- Kundenfeedback-System technisch noch nicht kompatibel
 - Lösung muss erst gefunden werden
- Entscheidend sind:
 - User Journey
 - Organisatorische Einbettung
 - Klare Ziele



Voicebot “Fred” - .

- Der Voicebot wurde nach ca. 2 Wochen wieder ausser Betrieb genommen.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Voicebot für die Finanzverwaltung

Bundesministerium für Finanzen

Bettina Schützenhöfer BA MA
Roman Hotz BSc

Wien, 25. Februar 2026