



DIE NEUEN VIRTUELLEN ASSISTENTEN DES ZOLLS IM ÜBERBLICK

Rund um Funktionen, Einsatzbereich, technische Details und Sicherheit

Die Funktionen

LinA (Lernende, intelligente, nutzerfreundliche Auskunftsanwendung)

- Der **Chat- und Voicebot** ist für zoll- und steuerrechtliche Anfragen optimiert. Der Voicebot ermöglicht die direkte telefonische Kommunikation bei mündlichen Anfragen. Zusätzlich steht während der Servicezeiten ein Live-Chat zur Verfügung, über den Zollmitarbeiter Fragen beantworten.

TinA (Themenbezogene, intelligente, nutzerfreundliche Auskunftsanwendung)

- Der **Chatbot** ist spezialisiert auf die Bereitstellung von Informationen zu den Themen: grenzüberschreitender Waren- und Dienstleistungsverkehr, E-Commerce und Reiseverkehr. Er steht rund um die Uhr zur Verfügung und ermöglicht einen schnellen Zugriff auf spezifische Informationen, ganz ohne Wartezeiten.

Der Einsatzbereich

- LinA** richtet sich in erster Linie an **Privatpersonen**, die Informationen zu zoll- und steuerrechtlichen Themen benötigen. Der Chatbot ist spezialisiert auf Anfragen zur Kraftfahrzeugsteuer, zur Internet-Verbrauchssteuer (IVVA) und auf allgemeine Informationen zum Zoll-Portal.
- TinA** richtet sich in erster Linie an international tätige **Unternehmen**. Er ist spezialisiert auf die Bereitstellung von Informationen über den grenzüberschreitenden und gewerblichen Waren- und Dienstleistungsverkehr, E-Commerce und den Reiseverkehr. Zudem verfügt der Chatbot über eine bilinguale Sprachunterstützung in Deutsch und Englisch.

Die technischen Details und Sicherheitsaspekte

- Beide Bots arbeiten mit fortschrittlicher, selbstlernender künstlicher Intelligenz (KI), die dazu beiträgt, Anfragen präziser zu beantworten.
- Der Datenschutz ist bei beiden Bots durch die hohen IT-Sicherheitsstandards der Generalzolldirektion gewährleistet. Alle Informationen stammen direkt von der Zollverwaltung, sind qualitätsgesichert und aktuell.
- Die Entwicklung und der Betrieb erfolgen durch die Zusammenarbeit des ITZB mit der Generalzolldirektion. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung werden aktuelle zollrechtliche Änderungen stets berücksichtigt.