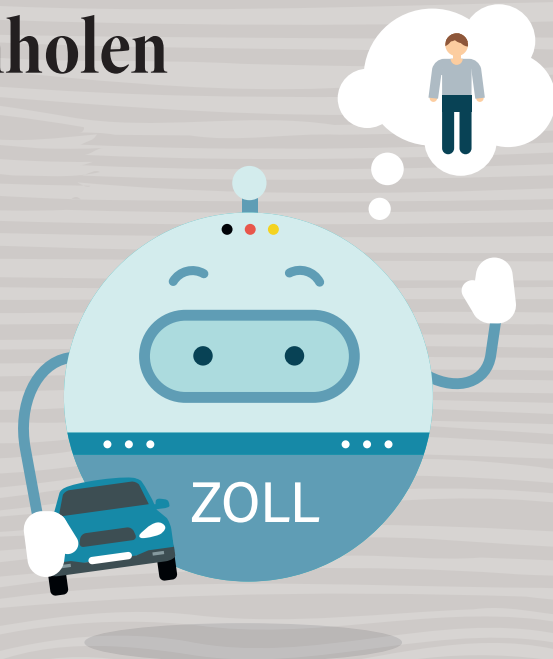


# Neue virtuelle Assistenten der deutschen Zollverwaltung: mit LinA und TinA schnell und einfach Informationen einholen

Der deutsche Zoll modernisiert seine Kommunikationskanäle. Die innovativen digitalen Helfer, die Chatbots LinA und TinA, stehen den Bürgern und Unternehmen rund um die Uhr zur Verfügung. Die intelligenten KI-gestützten Assistenten erleichtern den Zugang zu zollspezifischen Inhalten und tragen so dazu bei, den Informationsfluss zwischen Zollverwaltung und Nutzern effizienter zu gestalten. So soll es den Nutzern erleichtert werden, den stetig wachsenden Anforderungen des internationalen Handels gerecht zu werden. Im Folgenden erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Funktionen der beiden Bots.

Von Markus Graef



**LinA**  
(Lernende, intelligente, nutzerfreundliche Auskunftsanwendung)

## Die neuen virtuellen Assistenten des Zolls im Überblick

Rund um Funktionen, Einsatzbereich, technische Details und Sicherheit

### Die Funktionen

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.

### Der Einsatzbereich

– 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.



## 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.

Mit der Einführung der beiden Chatbots beschreitet auch der Zoll den Weg der KI-gestützten Digitalisierung. Ihr Einsatz soll die Serviceprozesse verbessern und einen effizienteren Zugang zu relevanten Informationen ermöglichen, ganz ohne lange Suche auf der Webseite. Durch die Erreichbarkeit unabhängig von Öffnungszeiten erhalten Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger mehr Flexibilität bei der Bearbeitung ihrer Anliegen. Die kontinuierliche Weiterentwicklung wird die Verwaltungsprozesse stetig verbessern und einen umfassenderen Einsatz der KI-Technologie ermöglichen.

### 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.

- 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.



#### TIPP:

Die beiden Chatbots stehen Ihnen  
rund um die Uhr zur Verfügung:  
[https://www.zoll.de/DE/Kontakt/  
Auskunft\\_Chatbot/TinA/tina\\_node.html](https://www.zoll.de/DE/Kontakt/Auskunft_Chatbot/TinA/tina_node.html)

