

Gemeindeverwaltung bekommt eine KI-Telefonassistentin

Jetzt meldet sich Heidi am Hörer

Von Victoria Vennemann

HEIDEN. „Kann ich auch mehrere Fragen stellen?“ - „Ja, natürlich.“ Die Antwort kommt ohne Zögern. Heidi, die neue KI-Telefonassistentin der Gemeinde Heiden, ist seit Ende August unter der Zentralnummer der Verwaltung erreichbar. 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Doch wie gut funktioniert das Gespräch mit der künstlichen Stimme tatsächlich?

Das zeigt ein Praxistest der BZ. Schon zu Beginn fällt auf: Heidi arbeitet nicht mit einem starren Fragenkatalog. Anliegen können frei formuliert werden. Weil der eigene Name zunächst nicht genannt wird, fragt sie danach und spricht den Anrufer im weiteren Gespräch immer wieder persönlich mit Namen an.

Als erste konkrete Bewäh-

rungsprobe dient der Abfallkalender: „Wann wird die nächste Gelbe Tonne in der Buchenstraße abgeholt?“ Die richtige Antwort lautet 25. September – und dieses Datum nennt Heidi auch. Direkt danach zählt sie sogar ungefragt die weiteren Abholtermine für den Rest des Jahres auf. Auch bei anderen Fragen zeigt die Heidi, was sie bereits kann.

Den Namen des Leiters des Sozialamtes nennt sie korrekt. Bei der Frage nach der Hundeanmeldung fasst sie die wichtigsten Informationen zusammen, darunter Anmeldefrist, Hundesteuer und Hundesteuermarke. Auf die Frage nach der nächsten Veranstaltung in Heiden nennt Heidi korrekt das Fahrturnier des Zucht-, Reit- und Fahrvereins Heiden. Anschließend bietet sie an, den Termin per SMS aufs Handy zu schicken. Die Nachricht

kommt unmittelbar an.

Im Test fällt vor allem auf, dass die Gespräche flüssig ablaufen. Die Zeit zwischen Frage und Antwort ist meist kurz. Wenn Heidi länger suchen muss, kündigt sie das an. Kein Versprecher, kein Verzetteln.

Heidis Wissensbasis wird täglich automatisiert mit den Verwaltungssystemen abgeglichen. Inhalte müssen deshalb nicht zusätzlich in einem separaten System gepflegt werden. Neuigkeiten und Änderungen aus der Verwaltung stehen Heidi dadurch immer zeitnah zur Verfügung. „Heidi ist nicht dafür da, die Leute von uns abzuhalten. Der persönliche Kontakt ist uns nach wie vor sehr wichtig“, betont Projektkoordinatorin Lina Lütkebohmert. Die frisch ausgebildete Verwaltungsfachangestellte ist inzwischen für die Digitalisierung zuständig –

Heidi ist eines ihrer ersten größeren Projekte.

Die Idee dazu kam von der Heidener KI- und Telekommunikationsagentur blueants. Im Mai dieses Jahres starteten Planung und Umsetzung. Heiden war die erste Kommune, die mit der von dieser Agentur entwickelten KI-Sprachassistenten-Technologie ausgestattet wurde. Laut Gemeindeverwaltung soll Heidi vor allem ein zusätzliches Serviceangebot sein – insbesondere außerhalb der Öffnungszeiten. Bereits jetzt gebe es zahlreiche positive Rückmeldungen. Besonders die SMS-Funktion komme gut an: „Dass man sich nicht Zettel und Stift dazu nehmen muss, ist natürlich sehr praktisch“, findet Lütkebohmert.

Fragen, deren Antworten nicht auf der Internetseite oder in den hinterlegten In-



Bürgermeister Patrick Voßkamp, blueants Geschäftsführer Michael Wiethoff und Projektkoordinatorin Lina Lütkebohmert freuen sich über Heidens neue digitale Ansprechpartnerin. Foto: pd/Gemeindeverwaltung Heiden

formationen stehen, kann Heidi allerdings nicht beantworten – das ist auch so gewollt. Sie verweist bei Fragen außerhalb ihrer Wissensbereichs an den zuständigen Sachbearbeiter. Momentan sei es auch nicht vorgesehen, das zu ändern.

Künftig wäre es denkbar, Heidi noch weiterzuentwi-

ckeln, erläutern die Verantwortlichen. Möglich erscheint etwa, Termine für das Bürgerbüro direkt über die Telefonassistentin zu vereinbaren. Bis dahin bleibt sie vor allem eines: eine zusätzliche, rund um die Uhr geöffnete Tür zur Gemeindeverwaltung. Und wenn es persönlich werden muss, führt

diese Tür weiterhin zu einem Mitarbeiter.

► Heidi ist unter der Zentralnummer der Gemeindeverwaltung unter 02867/977-0 zu jeder Zeit zu erreichen.

Ihr Kontakt zur Autorin:
vennemann@borkenerzeitung.de
Tel. 02861 / 944 157

Borkener Zeitung vom 29. September 2026