

Bonn

KI-Chatbot ergänzt Webauftritt

[03.02.2025] Auf der Website der Stadt Bonn ist jetzt ein Chatbot auf Basis von KI im Einsatz. Die Bundesstadt erweitert damit ihr Online-Informationsangebot insbesondere zu den städtischen Dienstleistungen. Entwickelt wurde der Chatbot vom GovTech-Start-up neuraflow.

Mit einem datenschutzkonformen Chatbot auf Basis Künstlicher Intelligenz (KI) erweitert die Stadt Bonn ihr Online-Informationsangebot. Auf dem [städtischen Internetauftritt](#) steht ab sofort ein KI-gestützter Assistent bereit, der sich unkompliziert und intuitiv wie ein Messenger-Chat bedienen lässt und dabei ganz auf die Dienstleistungen und Informationen für Bürger und Besucher spezialisiert ist, heißt es in einer Pressemeldung der Stadt.

Anfragende erhielten über den Chatbot in 95 Sprachen rund um die Uhr Antworten. Anders als bei früheren Chatbots würden Fragen in natürlicher Sprache verstanden und kontextbezogen aus der städtischen Wissensbasis von bonn.de zu Verwaltungsleistungen, Kontaktinformationen und aus dem Veranstaltungskalender beantwortet. Neben der mehrsprachigen Kommunikation biete der neue Service auch Informationen in Leichter Sprache und trage so weiter zur Barrierefreiheit bei.

Entwickelt wurde der Chatbot von dem Bremerhavener GovTech-Start-up neuraflow. Die Erfahrungen aus mehr als 50 Kommunen, die bereits mit dem Unternehmen zusammenarbeiten, zeigen eine deutliche Entlastung der Verwaltung bei gleichzeitiger Verbesserung der Servicequalität für die Bürger, teilt die Stadt Bonn weiter mit.

Für die Nutzung des Chatbots ist keine App-Installation oder Registrierung notwendig. Formulare und Onlineservices sind nach Angaben der Stadt so verlinkt, dass sie direkt aus dem Chat-Dialog angeklickt werden können. Die Datenübertragung sei verschlüsselt, zum Einsatz kämen ausschließlich Server in Deutschland und der EU. Sollten versehentlich personenbezogene Daten eingegeben werden, so würden diese automatisch anonymisiert.

Die Verwaltung verspricht sich von der KI-Unterstützung eine Entlastung von Routineanfragen und Standardauskünften. Ein redaktioneller Aufwand entstehe für den Chatbot nicht, da er dank Feedback-Funktion und Anbindung an alle relevanten städtischen Informationsquellen stetig selbst dazulernt.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Bonn, Bürgerservice, Chatbot, künstliche Intelligenz