

Ulm

## Digitaler Portier im Rathaus

**[06.02.2025] Ein digitaler Portier soll künftig im Ulmer Rathaus als erste Anlaufstelle für Anliegen bei der Stadtverwaltung dienen – etwa für Termine oder Auskünfte. Entwickelt wurde das Tool von Fachleuten der städtischen Abteilung Interne Dienste und Studierenden der Technischen Hochschule Ulm.**

Die [Stadt Ulm](#) treibt im Zuge der kommunalen Digitalisierung die Entwicklung ihrer Infrastruktur voran. Gemeinsam mit der [Technischen Hochschule Ulm](#) (THU) arbeitet sie an einem ambitionierten Projekt: dem so genannten digitalen Portier. Dieser soll beispielsweise Terminvereinbarungen und weitere Anfragen bearbeiten und so die Kommunalverwaltung von einfachen Routineaufgaben entlasten. Studierende und Forschende der THU bringen dazu ihre Expertise in Bereich der nutzerfreundlichen, barrierefreien Gestaltung von digitalen Medien ein. Die Fachabteilungen der Stadt prüfen jetzt, wie die Ideen weiterentwickelt werden können.

Der Portier soll an vielbesuchten Stellen im Rathaus stehen und dort standardisierte Anfragen behandeln, zum Beispiel Termine vereinbaren. So lassen sich lange Wartezeiten umgehen. Auch die städtischen Mitarbeitenden werden entlastet – und haben mehr Zeit, sich auf Anliegen zu konzentrieren, die menschlichen Sachverstand benötigen. Darüber hinaus kann der Portier Rathausbesucher per digitalem Wegweiser an die richtige Stelle lotsen oder Touristen einen Überblick über Ulmer Sehenswürdigkeiten geben. Und auch komplexere Anfragen kann der Portier begleiten, dann gibt ein Chatbot den Nutzenden Auskunft. „Ulm wächst – und die neu hinzugezogenen Bürgerinnen und Bürger haben Anliegen, mit denen sie sich an städtische Behörden wenden müssen. Mit digitalen Angeboten erweitern wir unseren Kundenservice und führen Ulm weiter in die digitale Zukunft“, sagte Oberbürgermeister Martin Ansbacher bei der Präsentation der ersten Projektergebnisse.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Chatbot, Terminmanagement, Ulm