

# Krefeld Chatbot Credo erweitert Bürgerservice

**[19.9.2024] Mit dem Chatbot Credo hat die Stadt Krefeld einen neuen digitalen Service eingeführt, der Bürgerinnen und Bürgern rund um die Uhr Zugang zu über 350 Verwaltungsdienstleistungen bietet. Die Lösung ist ein zentraler Baustein der digitalen Transformation der Stadt.**

Die Stadt Krefeld hat mit Credo einen wichtigen Schritt in ihrer Smart-City-Strategie umgesetzt. Wie die Stadt mitteilt, unterstützt der Chatbot seit Ende Februar 2024 die Bürgerinnen und Bürger bei Anliegen wie Melde- und Passangelegenheiten, Beurkundungen oder Eheanmeldungen – unabhängig von den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung und bietet Zugang zu über 350 Verwaltungsdienstleistungen. Credo ermöglicht dabei eine einfache und benutzerfreundliche Kommunikation und verweist, wenn notwendig, auf alternative Kontaktmöglichkeiten oder zuständige Mitarbeitende während der Öffnungszeiten.

Credo ist ein lernendes System, das kontinuierlich weiterentwickelt werde. Derzeit werden laut Auskünften der Stadt wöchentlich etwa 500 Anfragen über den Chatbot gestellt, von denen mehr als 85 Prozent direkt beantwortet werden können. "Für ein System, das noch lernt, ist dies ein sehr gutes Ergebnis", betont Cigdem Bern, die Dezernentin für Digitalisierung und Bürgerservice. Es wird bereits geprüft, wie der Chatbot um eine KI-Komponente erweitert und mehrsprachig gemacht werden kann. Langfristig könnte Credo auch im internen Wissensmanagement der Stadtverwaltung eingesetzt werden.

Die Einführung des Chatbots ist Teil eines Gemeinschaftsprojekts der Stadtverwaltung und der Stadtwerke Krefeld (SWK) mit Unterstützung des Wirtschaftsdezernats. Neben den geplanten funktionellen Erweiterungen, wie der Integration eines Gebärdensprache-Avatars, seien weitere Neuerungen in Planung, um den Service noch zugänglicher und inklusiver zu gestalten. *(th)*

<https://www.krefeld.de>

Stichwörter: Bürgerservice, Krefeld, Chatbot, Credo

---

**Quelle:** [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de)