

Heidelberg

## Small Talk mit dem Chatbot

**[27.10.2022] Die Stadt Heidelberg hat einen neuartigen Chatbot als Bürgerassistentz auf ihre Website eingebunden. Das Besondere: Die im Hintergrund laufende KI, umgesetzt vom Heidelberger Start-up Aleph Alpha, erlaubt besonders lebendige Konversationen in ganzen Sätzen.**

Der Web-Auftritt der Stadt Heidelberg verfügt seit Neuestem über ein chat-basiertes Assistenzsystem, das dank innovativer künstlicher Intelligenz (KI) eine völlig neue Interaktion mit der Verwaltung ermöglichen soll. Der Chatbot Lumi ([wir berichteten](#)) unterstützt nach Angaben der Stadt beispielsweise bei Behördengängen, weiß, wann die Papiertonne abgeholt wird und kennt auch das kulturelle und politische Geschehen in der baden-württembergische Kommune. Die KI greift auf öffentlich verfügbare Informationen der Stadt Heidelberg zurück, um bei jedem Anliegen eine passende Antwort geben zu können.

Die KI muss Erfahrungen sammeln, damit sie verstehen lernt, was die Einwohner interessiert und auf welche Weise sie Anliegen formulieren. Deshalb holt die Stadt Heidelberg nach einer umfassenden internen Testphase nun ihre Bürger ins Boot – diese sind aufgefordert, Lumi kennenzulernen und durch ihr Feedback die Funktionsweise mitzugestalten. Je mehr Gespräche Lumi führe, desto besser können die Fähigkeiten der Bürgerassistentz werden, heißt es von der Stadt. Während Lumi dazulernt, muss auch die Technik im Hintergrund auf dem Laufenden gehalten werden. Daher arbeiten das Amt für Digitales und Informationsverarbeitung und die Entwickler von Aleph Alpha stetig an neuen Funktionen.

### **Auskünfte in Alltagssprache**

Als Basis für Lumi dienen KI-Sprachmodelle, die das 2019 in Heidelberg gegründete Unternehmen Aleph Alpha entwickelt hat ([wir berichteten](#)). Damit können große Datenmengen schnell ausgewertet und aufbereitet sowie bürokratische oder juristische Sprache zusammengefasst, strukturiert und in leicht verständliche Alltagssprache übersetzt werden.

Zusammen mit dem Amt für Digitales und Informationsverarbeitung hat das KI-Start-up den digitalen Ansprechpartner für die Stadt Heidelberg geschaffen, der leistungsfähiger sein soll als gewöhnliche Chatbots. Im Gegensatz zu diesen soll Lumi in der Lage sein, individuell auf gestellte Fragen einzugehen und maßgeschneiderte Antworten zu liefern. Lumi sei keine Stichwortsuchmaschine, der man ein paar Brocken hinwirft, sondern könne dank der komplexen KI den ganzen Kontext einer Frage verarbeiten, erklärt Manfred Leutz, Leiter des Amts für Digitales und Informationsverarbeitung. Sogar Small Talk soll der Digitalassistent beherrschen. Die besten Informationen bekämen Nutzer, wenn sie ganze Sätze mit Gesprächs-Charakter eingeben.

(sib)