Heidelberg

Lumi ist gefragt

[04.04.2023] Die virtuelle Bürgerassistentin Lumi der Stadt Heidelberg hat seit dem Start im Oktober 2022 bereits rund 4.500 Gespräche geführt. Häufig geht es dabei um klassische Verwaltungsdienstleistungen wie die Verlängerung eines Personalausweises.

Die Stadt Heidelberg testet seit Herbst vergangenen Jahres die KI-Assistentin Lumi, die Bürger beispielsweise bei Behördengängen unterstützen soll ([wir berichteten](#)). Wie die Stadt nun mitteilt, hat Lumi seit dem Start im Oktober 2022 bereits rund 4.500 Gespräche geführt und mehr als 21.000 Fragen beantwortet. Im Durchschnitt führe die KI-Assistentin 39 Unterhaltungen pro Tag. Beliebte Gesprächsthemen seien dabei klassische Verwaltungsdienstleistungen wie die Verlängerung eines Personalausweises oder die Anmeldung eines Hundes – wobei einige Nutzerinnen und Nutzer auch eher die Small-Talk-Fähigkeiten der KI testen, anstatt nach konkreten Informationen zu suchen. „Heidelberg leistet beim Thema KI-Chatbots in der Verwaltung Pionierarbeit“, meint Manfred Leutz, Leiter des Amtes für Digitales und Informationsverarbeitung. „Die Entwicklung von Lumi war kein Selbstläufer und ist noch immer ein Lernprozess. Gerade deshalb sind wir aber auch überzeugt, dass andere Kommunen von unserer Vorarbeit profitieren werden können.“

Als Basis für die virtuelle Bürgerassistentin dienen KI-Sprachmodelle, die das 2019 in Heidelberg gegründete Unternehmen Aleph Alpha entwickelt hat. Das Amt für Digitales und Informationsverarbeitung hat seit dem Start der Testphase beobachtet, welche Themen die Bürgerinnen und Bürger interessieren und wie sie ihre Fragen formulieren. Auf dieser Basis wurde die Datengrundlage in den vergangenen Wochen angepasst und ausgeweitet. Parallel arbeitet Aleph Alpha kontinuierlich an der Verbesserung der KI. Langfristiges Ziel beim Einsatz von Lumi ist es, die Mitarbeitenden der Stadt Heidelberg zu entlasten.

(bw)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Heidelberg, KI, Aleph Alpha, Lumi, Chatbot