

Ludwigsburg

## Chatbot fürs Bürgerbüro und Standesamt

**[10.04.2025] Wer Fragen zum Bürgerbüro oder Standesamt hat, kann sich in Ludwigsburg rund um die Uhr an einen Chatbot wenden. Sein Wissen bezieht der digitale Assistent ausschließlich aus Quellen der Stadtverwaltung und anderer Behörden. Neben der Amtssprache Deutsch bietet er die Informationen auch auf Englisch an.**

Ludwigsburg bietet jetzt einen [Chatbot](#) auf den Internetseiten des [Bürgerbüros](#) und des [Standesamts](#) an. Wie die Stadt in Baden-Württemberg mitteilt, kann der digitale Helfer rund um die Uhr Fragen zu den beiden Bereichen beantworten. Von ihm erfahren die Nutzerinnen und Nutzer beispielsweise, wie sie ein Führungszeugnis online anfordern oder einen Reisepass für ihr Kind beantragen können. Auch wisse er, was beim Verlust eines Ausweises zu tun ist und halte den dazu passenden Onlineantrag bereit. Heiratswillige informiere er über Trauorte und verweise gleichzeitig auf die mögliche Buchung von Trauterminen. Ist der direkte Kontakt zum Bürgerbüro nötig, gebe der Bot Auskunft über Öffnungszeiten und die Onlinebuchung von Terminen. Optional antwortet der digitale Assistent auf Englisch – dies können die Besucher über das Hauptmenü einstellen.

Der Name des Chatbots – L2B2 – soll an den R2D2-Roboter aus den Star-Wars-Filmen erinnern, erklärt die Stadt des Weiteren. Der sei in Ludwigsburg kein Unbekannter, tat er doch als Serviceroboter mehrere Jahre Dienst im Bürgerbüro. Seine Hülle sei 2024 ins Museum gewandert, nun stehe er als KI-gestützte Anwendung rund um die Uhr zur Verfügung.

Zu finden ist der Chatbot als Roboterbildsymbol unten rechts auf den beiden Websites. Durch den Einsatz beim Bürgerbüro und Standesamt will die Stadt Erfahrungen mit dieser Form der Interaktion sammeln und dann entscheiden, ob das digitale Angebot auf alle städtischen Services ausgeweitet wird. In der Testphase werde L2B2 noch viel dazu lernen müssen. Jede gestellte Frage trage dazu bei, ihn zu trainieren. Sein Wissen beziehe er ausschließlich aus Quellen der Stadtverwaltung und anderer Behörden.

„Unser L2B2 bietet den Bürgerinnen und Bürgern einen zusätzlichen Serviceweg an und ermöglicht damit gleichzeitig eine Entlastung der Mitarbeitenden am Telefon und Schalter“, sagt Bürgermeister Sebastian Mannl. „Der Chatbot ist für uns ein weiterer Schritt hin zu einer modernen Verwaltung.“

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Ludwigsburg