

Mehr KI, weniger Wartezeit

[23.07.2025] Dank Künstlicher Intelligenz (KI) können Voicebots Kommunen am Bürgertelefon in mehrfacher Hinsicht unterstützen. Sie entlasten einerseits die Mitarbeitenden und erweitern andererseits den Bürgerservice. Damit die Bots wirklich helfen können, müssen allerdings einige Voraussetzungen erfüllt sein.

Wenn Anruferinnen und Anrufer in der Warteschleife eines Bürgertelefons hängen, liegt das selten am mangelnden Willen der Verwaltung. Viel häufiger fehlen dieser schlichtweg die nötigen Kapazitäten, um unmittelbar reagieren zu können. Dazu trägt nicht nur der Fachkräftemangel bei. Auch knappe finanzielle Mittel und immer neue gesetzliche Aufgaben belasten die Kommunen dauerhaft. Erleichterung versprechen so genannte Voicebots. In den Callcentern großer Unternehmen gehören die automatisierten Telefonassistenten bereits zum Alltag. Daran nehmen sich immer mehr Kommunen ein Beispiel und greifen ebenfalls auf diese Art der Unterstützung zurück.

Voicebots übernehmen Aufgaben, deren Inhalte klar strukturiert sind. Dazu zählen Auskünfte zu Öffnungszeiten ebenso wie Informationen zu Gebühren oder der Bearbeitungsstand von Anliegen. Die Bots beantworten solche Fragen der Anrufer rund um die Uhr direkt und in natürlicher Sprache. Wenn der Bot auf die entsprechenden IT-Systeme zugreifen kann, kann er auf Wunsch des Anrufers sogar einen Termin für den Gang zum Amt buchen – fehlerfrei und ohne menschliches Zutun. Darüber hinaus können Voicebots verschiedene Sprachen sprechen und verstehen. Dadurch sorgen sie für eine Flexibilität und Kundennähe, wie sie herkömmliche Hotlines kaum bieten können.

Sprache verstehen und verarbeiten

Um gesprochene Sprache zu analysieren, nutzen Voicebots unterschiedliche KI-Methoden, darunter die Intent-Erkennung und Large Language Models. Dabei erkennen sie Muster, beispielsweise beim Satzbau, der Intonation oder dem Kontext. Das versetzt die Bots in die Lage, einfache Anliegen automatisiert bearbeiten zu können. Sie können außerdem auf verschiedene Formulierungen, Dialekte oder Sprechweisen reagieren.

Die KI-Modelle werden mit umfangreichen Sprachdaten trainiert und durch maschinelles Lernen (ML) kontinuierlich verbessert. In vielen Branchen helfen zusätzliche Trainings, etwa durch domänenspezifische Feinabstimmung oder synthetische Daten via Data Augmentation, ein Verfahren, das aus begrenzten Beispielen zusätzliche Trainingsdaten generiert. Denn jeder Anwendungsfall stellt eigene Anforderungen an den Telefonassistenten. Wird ein Anrufer nicht richtig verstanden, ist ein KI-Bot schnell eher hinderlich als hilfreich.

Nicht alle Voicebots basieren ausschließlich auf Künstlicher Intelligenz. Es gibt auch hybride Systeme, welche die KI mit regelbasierten Dialogstrukturen kombinieren. Eine solche Lösung ermöglicht einerseits die effiziente Reaktion auf vorhersehbare Abläufe. Andererseits kann flexibel mit Abweichungen umgegangen werden. Das ist beispielsweise bei komplexen Verwaltungsprozessen ein Vorteil.

Die passenden Rahmenbedingungen

Damit ein Voicebot tatsächlich nützlich ist, müssen neben einer guten Sprachtechnologie weitere Voraussetzungen erfüllt sein. Dazu zählen klare Zuständigkeiten in der jeweiligen Verwaltung. Wenn eine Kommune ein neues Voicebot-System einführen möchte, braucht es eine verantwortliche Person oder ein Team, die das Projekt koordinieren, die Pflege der Inhalte sicherstellen und als Ansprechpartner für alle dienen. Ohne diese zentrale Anlaufstelle droht das System zu scheitern. Zudem muss die Lösung an bestehende Systeme angebunden werden. Denn ohne den Zugriff auf Daten zum Beispiel aus dem Content-Management-System (CMS) kann ein Voicebot nur wenig ausrichten. Je stärker er in die Systemlandschaft integriert ist, desto besser kann er helfen.

Zu bedenken ist des Weiteren der Datenschutz. Sobald Künstliche Intelligenz und sensible Daten im Spiel sind, müssen Kommunen besondere Vorsicht walten lassen. Gleich zu Beginn gilt es zu klären, wo die Daten liegen, wer die Daten verarbeitet und welches KI-Modell auf die Daten zugreifen kann. Besonders gefragt sind Lösungen, bei denen Kommunen die volle Hoheit über ihre Sprach- und Textdaten behalten. Mehrere Anbieter setzen hier auf eine verschlüsselte Verarbeitung in europäischen Cloudumgebungen, um die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu erfüllen.

Realistische Erwartungen, konkreter Nutzen

Einige Kommunen setzen bereits seit Längerem Voicebots ein. Während der Corona-Pandemie beantworteten die digitalen Assistenten beispielsweise telefonische Anfragen zu Verordnungen, Impfungen oder Teststellen. Karlsruhe konnte so zeitweise über zwei Drittel der Anrufe automatisiert bearbeiten. Nach der Pandemie wurde die Lösung auf andere Bereiche wie das Einwohnermeldewesen ausgeweitet – mit positiven Rückmeldungen aus Bevölkerung und Verwaltung.

Heidelberg hat ebenfalls Erfahrungen mit dieser modernen Kommunikationsart gesammelt. Der Bot war dort an die bestehende Infrastruktur angebunden und wurde gezielt auf häufige Anfragen trainiert. Der Schlüssel zum Erfolg waren realistische Erwartungen, ein klarer Projektfokus und eine technische Lösung, bei der klar definiert war, wo welche Daten sicher gespeichert werden.

Voicebots oder KI-Agenten sind kein Ersatz für eine persönliche Beratung. Das sollen sie auch nicht sein. Vielmehr sind sie ein Werkzeug, mit dem wiederkehrende Aufgaben effizienter erledigt werden können, wodurch mehr Spielraum für komplexere Anliegen entsteht. Entscheidend ist, dass die Bots nicht als Hype-Technologie, sondern als Teil einer strategischen Digitalisierungsplanung verstanden werden. Wer Prozesse, Inhalte und die Datenbasis im Griff hat, kann mit KI im Allgemeinen und einem Voicebot im Besonderen viel erreichen – und damit auch ein Stück Bürgernähe zurückgewinnen.

()

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Aristech, Bürgerservice, Voicebot