Hannover

Smarte Helferin Hanni

[28.07.2025] Die neue digitale Assistenz Hanni der niedersächsischen Landeshauptstadt Hannover ist jetzt online gegangen. Sie soll die Bürgerinnen und Bürger dabei unterstützen, sich auf dem städtischen Serviceportal besser zurechtzufinden.

In einem Pilotprojekt hatte die niedersächsische Landeshauptstadt Hannover Anfang dieses Jahres einen auf Künstlicher Intelligenz basierenden Chatbot in Betrieb genommen, der bei Fragen zur Grundsteuerreform unterstützte (wir berichteten). Dieses Instrument wurde nach Angaben der Stadtverwaltung nun deutlich erweitert: Künftig stehe auf dem städtischen Serviceportal eine digitale Assistenz namens Hanni für sämtliche Themen rund um die Stadtverwaltung und somit als digitaler Service für alle Anliegen zur Verfügung. Hanni soll Bürgerinnen und Bürgern helfen, sich auf dem Serviceportal mit seinen vielfältigen digitalen Angeboten und Dienstleistungen besser zurechtzufinden.

„Wir nutzen KI, um unseren Service zu verbessern, um schneller und effizienter zu werden“, betont Hannovers Oberbürgermeister Belit Onay. Die smarte Helferin Hanni, von der Einwohner, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeitende gleichermaßen profitierten, stehe stellvertretend für „den deutlichen Fortschritt bei der Digitalisierung der Verwaltung“, so der OB. Digitalisierungsdezernent Lars Baumann ergänzt: „Die Einführung der digitalen Assistenz ist ein wichtiger Schritt in der Umsetzung der im November vergangenen Jahres veröffentlichten IT-Strategie der Landeshauptstadt Hannover. Es geht darum, die Verwaltungsdienstleistungen für die Einwohnerinnen und Einwohner zugänglicher, einfacher und effizienter zu gestalten und einen neuen Kanal zu schaffen, der Barrieren zur digitalen Verwaltung abbaut.“

Wie die Stadtverwaltung Hannover weiter berichtet, befindet sich Hanni derzeit noch in der Lernphase. Sie beantworte einfache Fragen automatisiert und nicht rechtsverbindlich. Rückmeldungen zur Nutzung seien ausdrücklich erwünscht – dies helfe der Stadt, Hanni weiterzuentwickeln und zu verbessern.

(bw)

https://serviceportal.hannover-stadt.de/hanni

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Chatbot, Hannover