

Kassel

KI-Chatbot antwortet rund um die Uhr

[06.08.2025] Die Stadtverwaltung Kassel setzt zunehmend auf KI-Unterstützung. Ein KI-Chatbot beantwortet ab sofort in zehn Sprachen Bürgerfragen. Außerdem hat die Stadt ein Pilotprojekt für den ersten vollständig KI-gestützten Verwaltungsprozess angeschoben.

Wer Fragen zu Dienstleistungen oder Angeboten der Stadtverwaltung Kassel hat, erhält ab sofort rund um die Uhr Unterstützung. Möglich macht das der neue KI-gestützte Chatbot, der in das [Stadtportal](#) eingebunden ist. Der intelligente – derzeit noch lernende – Bot beantwortet Fragen zu gängigen Themen wie Personalausweisen, Terminvereinbarungen im Bürgerbüro oder Parkgebühren. Oberbürgermeister Sven Schoeller verwies anlässlich der Einführung auf die erwartete Entlastung der Mitarbeitenden von Routineanfragen und Standardauskünften, die nun der Chatbot übernehmen könne. Die bisherigen Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung sollen bestehen bleiben.

Feedback erwünscht

Den Ratsuchenden soll der Bot künftig langes Suchen durch Menüs oder Seiten ersparen. Ein besonderes Plus ist dabei die Vielsprachigkeit des Chatbots: Dieser unterstützt zehn Sprachen. So wird der Zugang zu den digitalen Angeboten der Stadt Kassel für alle Menschen erleichtert. Derzeit ist der digitale Assistent in der Erprobungsphase – je mehr Menschen den digitalen Service nutzen, desto präziser werden die Antworten. Über Icons können Nutzerinnen und Nutzer Feedback zu Antworten geben. Dieses hilft dabei, den Chatbot weiterzuentwickeln. Die Stadt Kassel nimmt außerdem bis Ende August noch Namensvorschläge für den KI-Chatbot an. Diese können per E-Mail adressiert werden an: buergerbeteiligung@kassel.de.

Kompletter Prozess mit KI digitalisiert

Parallel zur Einführung des Chatbots startet in Kassel ein weiteres Pilotprojekt: Ein kompletter Verwaltungsprozess wird erstmals digitalisiert – von der Antragstellung bis zur Erstellung des Bescheidentwurfs, unterstützt durch KI. Die Stadt macht derzeit noch keine näheren Angaben dazu, um welchen Prozess es sich handelt, sondern gibt lediglich an, dass bewusst „ein Vorgang mittlerer Komplexität“ gewählt worden sei. So könne ein praxisnahes, fehlerfreies und medienbruchfreies Verfahren entwickelt werden, das künftig auch als Modell für weitere Verwaltungsleistungen dienen soll – etwa bei Genehmigungs- oder Antragsverfahren. Aktuell befindet sich das Vorhaben in der technischen und fachlichen Projektvorbereitung.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Kassel