Gersthofen

Zwei neue virtuelle Mitarbeitende

[04.11.2025] In Gersthofen haben zwei neue virtuelle Mitarbeitende ihre Arbeit aufgenommen. Chatbot Gersti begleitet Interessierte auf der Website und in der GersthofenApp. Der lebensgroße Avatar CAIA (Conversational AI) beantwortet wiederum die Fragen der Besucherinnen und Besucher im Hallenbad.

Zwei neue virtuelle Mitarbeitende verbessern jetzt in Gersthofen den Bürgerservice. Wie die Stadt in Bayern mitteilt, beantwortet zum einen der auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende Chatbot Gersti die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger. Er steht sowohl auf der Website der Stadt als auch in der GersthofenApp zur Verfügung. Egal, ob es um Anträge, Öffnungszeiten, Abfallkalender oder Informationen zu aktuellen Themen geht – Gersti helfe weiter. Da er bei Bedarf direkt auf Onlineservices verweise, ermögliche er auch einen schnellen Zugriff auf Formulare und Anträge.

„Gersti ist rund um die Uhr einsatzbereit und beantwortet zuverlässig Fragen zu städtischen Angeboten und Services“, sagt Gersthofens Erster Bürgermeister Michael Wörle. „Damit entlasten wir gezielt unsere Mitarbeitenden im Bürgerservicezentrum und bieten den Bürgerinnen und Bürgern gleichzeitig einen modernen, digitalen Zugang zu wichtigen Informationen – schnell, einfach und barrierefrei.“ Gersti kann per Spracheingabe oder Textnachricht genutzt werden, ist nach Angaben der Stadt in über 100 Sprachen verfügbar und wartet mit einer Vorlesefunktion für sehbeeinträchtigte Nutzerinnen und Nutzer auf. Wer den digitalen Assistenten in der App nutzen will, findet ihn im Suchfeld unter Virtueller Mitarbeiter. Auf der kommunalen Website ist Gersti direkt auf der Startseite zu finden.

Der zweite virtuelle Assistent steht den Bürgerinnen und Bürgern im Hallenbad zur Verfügung. Per Bildschirm begrüßt dort der lebensgroße Avatar CAIA (Conversational AI) die Gäste. Das interaktive, sprachgesteuerte Informationssystem unterstütze die Besucher bei Fragen etwa zu Öffnungszeiten, Kursangeboten, Eintrittspreisen oder Hygieneregeln. CAIA antworte in 80 Sprachen, darunter Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Türkisch. Es sei die erste Künstliche Intelligenz, welche die Stadtwerke Gersthofen im direkten Bürgerkontakt im Hallenbad einsetzen. „Mit CAIA machen wir im Hallenbad einen echten Schritt in Richtung digitale Bürgerdienste“, sagt Andreas Remmele, Werkleiter der Stadtwerke. „Sie ist niedrigschwellig, mehrsprachig und hilft unseren Besucherinnen und Besuchern direkt vor Ort – ganz ohne Wartezeit.“ Mit dem Einsatz von CAIA im öffentlichen Raum geht die Stadt laut eigenen Angaben einen wichtigen Schritt in Richtung digitaler Servicequalität. Die Technologie werde hier getestet und könne zukünftig auch in weiteren Einrichtungen ausgebaut werden.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Chatbot, Gersthofen, Stadtwerke Gersthofen