

Wiesbaden

Chatbot Lilli geht ans Werk

[03.12.2025] Wiesbaden bietet den Bürgerinnen und Bürgern jetzt den Chatbot Lilli auf der städtischen Website an. Die digitale Assistentin beantwortet Fragen zu kommunalen Dienstleistungen, erklärt Abläufe und erleichtert den Zugang zu Informationen. Entstanden ist sie im Rahmen eines Nachwuchskräfteprojekts.

Auf der [Wiesbadener Website](#) steht den Besucherinnen und Besuchern ab sofort der Chatbot Lilli zur Seite. Wie die hessische Landeshauptstadt mitteilt, beantwortet die auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende digitale Assistentin Fragen zu städtischen Dienstleistungen, erklärt Abläufe und erleichtert den Zugang zu Informationen. Für Bürgerinnen und Bürger sei Lilli eine schnelle und unkomplizierte Möglichkeit, sich zu informieren. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung soll der KI-Chatbot Entlastung bringen, da einfache Anfragen automatisiert beantwortet werden. So bleibe mehr Zeit für Anliegen, die persönliche Betreuung erfordern.

Lillis Wissen basiert laut Wiesbaden auf geprüften Inhalten der Stadt und aktuellen Informationen des Wiesbadener Onlineportals. Sie antworte in mehreren Sprachen und lerne kontinuierlich dazu. Wenn eine Antwort nicht vollständig oder korrekt ist, könne dies gemeldet werden. Das Feedback werde genutzt, um die Wissensbasis weiter zu verbessern und die Qualität der Antworten zu sichern.

Lilli wurde im Rahmen eines Nachwuchskräfteprojekts im sogenannten [Zukunftswerk](#) entwickelt, erklärt Wiesbaden. Demnach arbeiten seit mehreren Monaten junge Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Bereichen daran, den KI-Chatbot aufzubauen, zu trainieren und auf den Alltag der Bürgerinnen und Bürger vorzubereiten. Im Zukunftswork fanden auch zwei Usability Testessen mit Bürgerinnen und Bürgern statt. Zwischen Pizza und Limonade sei Lilli getestet, weiterentwickelt und schließlich getauft worden. Insbesondere die Testphasen im Zukunftswork haben nach Angaben der Stadt den Chatbot geprägt: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten ihn live ausprobieren, Fragen stellen und Rückmeldungen geben. Dieses Feedback sei unmittelbar in die Weiterentwicklung eingeflossen und verbessere Lilli Schritt für Schritt.

„Lilli ist ein echtes Gemeinschaftsprojekt“, fasst Smart-City-Dezernentin Maral Kohestanian zusammen. „Unsere Nachwuchskräfte haben hier nicht nur ein digitales Tool aufgebaut, sondern gezeigt, wie Innovation durch Offenheit, Partizipation und Mut entsteht. Wir haben Bürgerinnen und Bürger von Anfang an miteinbezogen. Ihr Feedback hat Lilli besser gemacht und wird sie auch in Zukunft begleiten. Genau so stellen wir uns eine Smart City vor: gemeinsam entwickelt, nah an den Menschen und mit echtem Nutzen für den Alltag.“

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Chatbot, Wiesbaden