

Website mit Avatar

[04.12.2025] Bürgerinnen und Bürger im Märkischen Kreis steht jetzt ein Avatar auf der Website zur Verfügung. Er ist für Erstanfragen, die Orientierung und schnelle Informationssuche geeignet. Umgesetzt wurde er mit SIT und Humanizing Technologies.

Auf der Homepage des [Märkischen Kreises](#) ist ab sofort ein Avatar mit einer Chat-Funktion nutzbar. Die virtuelle Assistentin unterstützt die Nutzer nach Angaben der Kommune dabei, schneller und einfacher passende Dienstleistungen, Informationen oder Anlaufstellen zu finden. Mit dem Avatar erweiterte der Märkische Kreis seine Kommunikations- und Serviceangebote um einen niedrigschwlligen Zugang. Er sei vor allen für Erstanfragen, Orientierung auf der Webseite und schnelle Informationssuche geeignet.

Der Avatar ist ein zusätzlicher Baustein im digitalen Dienstleistungsangebot des Kreises. Ziel ist es nach Angaben der Kommune, Angebote und Services noch zugänglicher, verständlicher und transparenter zu machen. Die digitale Assistentin hilft unter anderem beim Auffinden von Dienstleistungen und Formularen, zeigt Öffnungszeiten und Kontaktwege und unterstützt auch bei komplexeren Anliegen mit klaren Hinweisen auf die richtigen Stellen. Dabei spricht sie etliche Sprachen, darunter englisch, französisch, spanisch und arabisch.

Ein Gewinn für alle

„Mit dem neuen digitalen Avatar schaffen wir einen modernen, bürgernahen Zugang zur Verwaltung, der unseren Service erweitert und vereinfacht“, sagt Landrat Ralf Schwarzkopf und ergänzt: „Die Menschen in unserem Kreis und darüber hinaus erhalten rund um die Uhr Unterstützung – verständlich, direkt und barrierearm. Gleichzeitig gewinnen wir wertvolle Erkenntnisse aus den Anfragen, die uns gestellt werden. Sie helfen uns, den Informationsfluss und Abläufe zu verbessern. Die digitale Assistentin ist ein weiterer wichtiger Schritt, uns fit für die digitale Zukunft zu machen.“

Andreas Lüsebrink, Fachdienstleiter Digitalisierung und IT beim Märkischen Kreis, erläutert: „Ein Avatar ergänzt unsere Online-Angebote. Für viele Menschen ist es bereits selbstverständlich, digitale Assistenten zu nutzen. Mit dem Avatar bauen wir auf ein Angebot, das sowohl den Einwohnern unseres Kreises als auch uns hilft. Denn wir entlasten klassische Service-Hotlines und erhalten belastbare Auswertungen für die Weiterentwicklung unserer Webseite. Ergo: ein Gewinn für alle.“

Projektbegleitung und Technik

Begleitet wurde die Einführung des Avatars durch die [Südwestfalen-IT](#) (SIT). Der digitale Assistent ist Teil eines gemeinsamen Innovationsprojekts, bei dem Kommunen und SIT eng zusammenarbeiten, um moderne Technologien wie KI-Anwendungen praktisch und sicher in die Verwaltungspraxis einzubinden. Ziel ist es, den Zugang zu Dienstleistungen und Informationen weiter zu vereinfachen und Prozesse noch effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten, teilt der Märkische Kreis weiter mit.

Die technische Basis des Avatars stammt von [Humanizing Technologies](#) aus Olpe. Das Unternehmen entwickelt KI-Avatare beispielsweise für Kommunen und Banken mit dem Ziel, digitale Kommunikation

empathisch und nutzerfreundlich zu gestalten.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Südwestfalen-IT (SIT), Avatar, Bürgerservice, Chatbot, Humanizing Technologies, Märkischer Kreis, Portale