

Düsseldorf

Voicebot Kira antwortet für's Steueramt

[26.01.2026] Seit einem guten halben Jahr unterstützt die Künstliche Intelligenz für Rückfragen & Auskünfte Kira das Düsseldorfer Steueramt bei telefonischen Anfragen zur Beherbergungssteuer. Nun wurden die Fähigkeiten der virtuellen Sprachassistentin erweitert, sodass sie auch zur Grundsteuer Auskunft geben kann.

Seit Juni 2025 beantwortet eine virtuelle Sprachassistentin Bürgeranfragen per Telefon für das [Düsseldorfer Steueramt](#). Wie Nordrhein-Westfalens Landeshauptstadt mitteilt, ist die Künstliche Intelligenz für Rückfragen & Auskünfte (Kira) rund um die Uhr zu erreichen. Da der KI-Voicebot mehrere Anfragen gleichzeitig bearbeiten könne, sorge er für eine schnellere Erreichbarkeit des Steueramtes und entlaste gleichzeitig die Mitarbeitenden.

Kiras erstes Spezialgebiet war die Beherbergungssteuer. Egal ob es um Meldepflichten, Abgabefristen oder Ausnahmeregelungen geht – Kira liefert hier nach Angaben der Stadt zuverlässig Informationen. Da die Fähigkeiten des Bots zwischenzeitlich verbessert wurden, könne er nun auch Fragen zur Grundsteuer beantworten. Der persönliche Kontakt bleibt laut Düsseldorf aber weiterhin möglich: Sollte eine Frage nicht abschließend geklärt werden können, wird das Anliegen automatisch an die zuständige Stelle weitergeleitet. Während der Sprechzeiten bestehe außerdem die Möglichkeit, sich direkt mit einer Ansprechperson verbinden zu lassen oder einen Rückruf zu vereinbaren.

Da zum Jahresbeginn die Versendung der Steuerbescheide einen erheblichen Aufwand in der telefonischen Kommunikation ausmacht, verfasst Kira im Falle der Nichterreichbarkeit eines persönlichen Telefonkontaktes eine E-Mail und leitet die Fragen an die zuständigen Mitarbeitenden weiter. Von dort werde anschließend Kontakt mit den Steuerpflichtigen aufgenommen und die abschließende Klärung herbeigeführt.

Wie Düsseldorf mitteilt, soll Kira sukzessive auch auf die anderen Steuerarten ausgeweitet werden. Die virtuelle Sprachassistentin werde bereits für ihr nächstes Fachgebiet angelernt.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Düsseldorf, Voicebot