Düsseldorf

Chatbot als Pilot

[29.01.2026] Die Stadt Düsseldorf erweitert ihr Online-Serviceangebot um einen Chatbot. Der digitale Assistent läuft zunächst als befristetes Pilotprojekt und braucht noch einen Namen. Vorschläge aus der Bürgerschaft sind willkommen.

Nordrhein-Westfalens Landeshauptstadt Düsseldorf stellt ab sofort einen Chatbot auf ihrer Website bereit. Der digitale Assistent wird nach Angaben der Verwaltung zunächst im Rahmen eines befristeten Pilotprojekts eingeführt. Damit sammle die Stadt gezielt Erfahrungen im praktischen Einsatz, um das System schrittweise weiterzuentwickeln und die Qualität der bereitgestellten Informationen kontinuierlich zu verbessern. Rückmeldungen der Nutzer würden in die Optimierung des Angebots einfließen.

Sein Wissen bezieht der Chatbot aus dem städtischen Webangebot. Bis in die tieferen Ebenen wurden die Inhalte gecrawlt und stehen dem Bot nun als Information zur Verfügung, teilt die Stadt mit. Da es sich um ein neues, noch in der Erprobung befindliches System handelt, könne es in Einzelfällen vorkommen, dass Antworten noch nicht vollständig oder korrekt sind. Der Chatbot werde fortlaufend überprüft, erweitert und inhaltlich verbessert. Bestehende Service- und Kontaktangebote der Verwaltung bleiben nach Angaben der Stadt weiterhin uneingeschränkt nutzbar.

Namensvorschläge gesucht

„Die Digitalisierung schreitet in der Landeshauptstadt Düsseldorf weiter voran. Mit dem neuen Chatbot bieten wir den Menschen in der Stadt mehr Orientierung und schnelle Infos - und das zu jeder Zeit. Das Projekt ist ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer modernen und serviceorientierten Stadtverwaltung“, sagt Oberbürgermeister Stephan Keller. Olaf Wagner, der für Digitalisierung und Bürgerservice zuständige Beigeordnete, ergänzt: „Der Chatbot bündelt wichtige Informationen an einem Ort und hilft dabei, Anliegen schnell und unkompliziert zu klären. Zudem entlastet er die Verwaltung von Standardanfragen, die so direkt online erledigt werden können.“

Die Stadt Düsseldorf freut sich eigenen Angaben zufolge über Namensvorschläge für den Chatbot: mit oder ohne Düsseldorf-Bezug, als Abkürzung für eine dahinterliegende Langbezeichnung oder einfach, weil es ein schöner Name ist. Einreichen kann man die Vorschläge direkt beim Chatbot, der hierfür eine eigene Schaltfläche beim Aufruf anbietet.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Chatbot, Düsseldorf