

## Sprach-KI nimmt Anrufe entgegen

**[09.02.2026] Eine digitale Sprachassistentin beantwortet jetzt beim Abfallbetrieb des Kreises Viersen (ABV) die Anrufe der Bürgerinnen und Bürger. Die Künstliche Intelligenz greift dazu auf einen endlichen Wissensspeicher zurück und lernt ständig dazu.**

Für den Abfallbetrieb des [Kreises Viersen \(ABV\)](#) nimmt seit Mitte Januar die digitale Sprachassistentin Lena die Anrufe der Bürgerinnen und Bürger entgegen. Wie die nordrhein-westfälische Kommune mitteilt, handelt es sich bei Lena um eine Künstliche Intelligenz (KI), die auf einen endlichen Wissensspeicher zurückgreift und ständig dazu lernt. Fragen zu Abfallgebühren, Informationen zu Öffnungszeiten oder allgemeine Entsorgungsfragen könne sie eigenständig beantworten. Für die Stadt Tönisvorst sowie die Gemeinden Niederkrüchten und Schwalmtal sei auch die Meldung defekter Abfalltonnen bei Lena möglich. In solchen Fällen nehme die KI die Informationen auf und leite sie digital an die zuständigen Sachbearbeitenden weiter. Kommt Lena an ihre Grenzen, stelle sie das Telefonat zu den Mitarbeitenden des ABV durch. Diese sind nach Angaben der Kommune bei Bedarf weiterhin erreichbar.

In den ersten zwei Wochen ihres Einsatzes hat Lena mit rund 800 Bürgerinnen und Bürgern telefoniert, berichtet der Kreis Viersen. Den Mitarbeitenden des ABV verschaffe dies zeitliche Kapazitäten, sodass sie offene Anträge schneller als bislang bearbeiten können. „Es ist zudem beabsichtigt, das Angebot sukzessive auszuweiten, sodass die Bürgerinnen und Bürger aus Tönisvorst, Niederkrüchten und Schwalmtal zukünftig auch weitere Anliegen, die im Zuständigkeitsbereich des Abfallbetriebs liegen, wie zum Beispiel SEPA-Lastschriftmandate, Tonnenänderungen oder Eigentumswechsel, rund um die Uhr erledigen können“, kündigt der Leiter des Abfallbetriebs, Christian Böker an.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Kreis Viersen