Stade

Käpt’n Knut soll noch besser werden

[13.02.2026] Seit Januar unterstützt Chatbot Käpt’n Knut in der Hansestadt Stade den Kundenservice seitens der Verwaltung. Im ersten Monat haben knapp 900 Personen den Chatbot genutzt und fast 2.000 Nachrichten ausgetauscht. Erste Tests zur Entgegennahme von Anrufen durch Käpt’n Knut laufen bereits.

Wie geplant hat die Hansestadt Stade mit Januar 2026 die öffentliche Testphase des Chatbots Käpt’n Knut (wir berichteten) beendet. „Wir sind mit den ersten Wochen sehr zufrieden – und scheinbar nicht nur wir, sondern auch die vielen Internetnutzer, die Käpt’n Knut Fragen stellen“, sagt Erster Stadtrat Lars Kolk.

Allein im Januar haben laut der niedersächsischen Hansestadt knapp 900 Personen den Chatbot genutzt und fast 2.000 Nachrichten ausgetauscht. Die meisten Anfragen betrafen demnach das Einwohnermeldeamt, die Bauverwaltung und die Online-Terminvereinbarung. Fast 30 Prozent der Anfragen seien zwischen 17 und 8 Uhr und mehr als elf Prozent am Wochenende eingegangen – und somit in Zeiten, in denen die Verwaltung nicht erreichbar ist. „Käpt’n Knut stärkt also den Kundenservice unserer Verwaltung, indem nun auch Fragen beantwortet werden, wenn das Rathaus nicht besetzt ist“, lautet Kolks Fazit.

Im Hintergrund laufen bereits erste Tests für die nächste Stufe, die Käpt’n Knut erreichen soll: Im zweiten Quartal des Jahres soll der Chatbot auch Anrufe entgegennehmen. Erster Stadtrat Lars Kolk findet einen maritimen Vergleich: „Bisher morst Käpt’n Knut, bald soll er auch das Funkgerät bedienen.“

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Stade