

Hanau

HUGo weiß die Antwort

[18.02.2026] Mit Chatbot HUGo ergänzt die Stadt Hanau ihr Informationsangebot auf der kommunalen Website. Der digitale Assistent kennt sich mit Behördenöffnungszeiten, Zuständigkeiten und Servicethemen aus. Für die Antworten fasst er Inhalte des Stadtportals zusammen.

Auf der [Hanauer](#) Website beantwortet jetzt Chatbot HUGo Fragen zu Behördenöffnungszeiten, Zuständigkeiten und Servicethemen wie die Abfallversorgung. „Wir wollen, dass städtische Informationen jederzeit schnell gefunden werden“, erklärt Oberbürgermeister Claus Kaminsky. „Unser neuer Chatbot HUGo sorgt dafür, dass Informationen zu Dienstleistungen und Services der Stadt Hanau in Zukunft noch unkomplizierter zugänglich sind.“

Wie die Stadt in Hessen mitteilt, können die Bürgerinnen und Bürger den Chatbot beispielsweise anstelle der klassischen Suchfunktion bemühen. Letztere bleibe als Alternative auf der Website erhalten.

„Über das Dialogfenster von HUGo, auf der Startseite der zentralen städtischen Internetseite hanau.de, können Bürgerinnen und Bürger ihre Fragen eintippen und direkt die passende Antwort erhalten“, sagt Stadträtin und Digitaldezernentin Isabelle Hemsley. „So agiert eine smarte Stadtverwaltung, die digital denkt und gleichzeitig den Menschen in den Mittelpunkt stellt.“

HUGos Name ist nach Angaben der Stadt Programm: HU stehe für Hanau während go für „los geht's“ und zugleich für die Kurzform von googeln stehe. Für seine Antworten greife der digitale Assistent auf die Inhalte der städtischen Website zurück, fasse sie kompakt zusammen und biete einen weiterführenden Link zur Originalseite an.

Der Kommunikations-Chatbot basiert auf Software aus dem Hause [Tobit](#). Als KI-Modell komme Gemini 2.5 von Google zum Einsatz, das speziell für die Verarbeitung natürlicher Sprache entwickelt wurde. Es kann ganze Fragen und Texte verstehen, einordnen, zusammenfassen und passende Antworten in verständlicher Form wiedergeben, berichtet Hanau.

„Der Einsatz von HUGo zeigt, wohin Hanaus Reise im Rahmen unserer Smart-City-Strategie geht: zu einer vernetzten Stadt, in der intelligente Technologien eine moderne, serviceorientierte Verwaltung ermöglichen, die den Alltag der Menschen einfacher macht“, sagt Stadträtin Hemsley.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Tobit Software, Bürgerservice, Chatbot, Hanau