

Nürnberg

Test für KI-gestützten Voicebot

[10.03.2026] Einen Test für einen KI-gestützten Voicebot im Behördenwegweiser startet die Stadt Nürnberg. Die Bevölkerung ist zur Teilnahme und zum Feedback aufgerufen.

Die Stadt [Nürnberg](#) lädt alle Bürgerinnen und Bürger ein, an einem öffentlichen Test eines Voicebots teilzunehmen. Der digitale Sprachassistent basiert auf Künstlicher Intelligenz und greift auf Informationen zurück, die im städtischen [Behördenwegweiser](#) veröffentlicht sind, so die Frankenmetropole. Damit soll Nürnbergerinnen und Nürnbergern ein zusätzlicher, unkomplizierter analoger Zugang zu städtischen Informationen eröffnet werden – rund um die Uhr und ohne Wartezeiten.

Mit dem Test verfolgt die Stadt laut eigenen Angaben mehrere Ziele: Zum einen sollen typische Fragestellungen besser kennengelernt werden. Welche Informationen sind besonders gefragt? Wie formulieren Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen am Telefon? Zum anderen dient der Praxistest dazu, die Software weiterzuentwickeln und die Qualität der Antworten kontinuierlich zu verbessern.

Während des Testzeitraums von vier Wochen, der am 12. März 2026 startet, können Bürgerinnen und Bürger nicht nur ihre Fragen stellen, sondern im Anschluss auch ein Feedback zur Verständlichkeit und Nützlichkeit der Antworten geben. Diese Rückmeldungen seien ein wichtiger Baustein für die Weiterentwicklung des Angebots.

Entlastung fürs Telefon-Service-Center

„Wir wollen immer besser werden für die Menschen in Nürnberg; wen sonst sollte man also fragen, wenn es um die Benutzerfreundlichkeit unseres Behördenwegweisers geht? Helfen Sie der KI, damit sie von Ihnen lernen kann und besser wird“, sagt Oberbürgermeister Marcus König. Perspektivisch kann der Voicebot das Telefon-Service-Center bei häufig wiederkehrenden Standardfragen entlasten, teilt die Stadt des Weiteren mit. Dadurch würden die Mitarbeitenden Zeit gewinnen, um sich intensiver und persönlich um individuelle Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu kümmern.

Der Voicebot wird in Zusammenarbeit mit [Vitas](#) entwickelt, einer 2019 in Nürnberg gegründeten GmbH, die mit KI-geführten Assistenten und intelligenter Automatisierung Fachkräfte in datenschutzsensiblen Bereichen entlasten will.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Nürnberg, Voicebot