Voiceagent

Lotse durch den Prozessdschungel

[30.03.2026] Das Unternehmen Onlim hat einen dialogfähigen Voiceagent entwickelt. Im Interview erklärt Marc Isop, Chief Revenue Officer bei Onlim, welche Vorteile die Lösung kommunalen Servicecentern bringt und für welche Anwendungsfälle sie besonders geeignet ist.

Herr Isop, wie lässt sich die aktuelle Situation in kommunalen Servicecentern beschreiben?

Kommunale Servicecenter befinden sich aktuell in einem strukturellen Spannungsfeld: Auf der einen Seite steigt das Anruf- und Kontaktvolumen kontinuierlich – getrieben durch komplexere Verwaltungsprozesse, demografische Veränderungen und höhere Serviceerwartungen. Auf der anderen Seite fehlen Fachkräfte, Budgets sind begrenzt und klassische Öffnungs- sowie Erreichbarkeitsmodelle stoßen an ihre Grenzen. Ein Großteil der Anfragen ist zudem wiederkehrend und zeitkritisch: etwa zu Zuständigkeiten, Fristen, Terminfragen oder zum Status von Verfahren. Genau hier entsteht Frustration. Nicht, weil Informationen fehlen, sondern weil sie nicht schnell genug oder nicht zum richtigen Zeitpunkt verfügbar sind.

Und diesen Herausforderungen lässt sich durch den Einsatz eines Voicebots begegnen?

Voiceagents werden dann besonders relevant, wenn sie mehr leisten als einfache Sprachmenüs. Ein natürlich dialogfähiger, intelligenter Voiceagent kann den Erstkontakt zuverlässig übernehmen, Anruferinnen und Anrufer strukturiert abholen sowie Anliegen zielgerichtet vorbereiten oder weiterleiten. So wird die Erreichbarkeit verbessert, Mitarbeitende werden entlastet und die Qualität des Bürgerservices steigt, ohne dass die Verwaltung zusätzliche personelle Ressourcen aufbauen muss.

Ihr Unternehmen hat eine neue Generation natürlicher, agentischer Voicebots entwickelt – inwiefern unterscheidet sich die Lösung von klassischen Sprachdialogsystemen oder Standard-Chatbots, die viele Kommunen bereits nutzen?

Mit agentisch meinen wir, dass der Voicebot – oder besser: Voiceagent – nicht nur Fragen beantwortet, sondern zielorientiert handelt – innerhalb klar definierter, kontrollierter Grenzen. Klassische Sprachdialogsysteme folgen hingegen festen Dialogpfaden. Standard-Chatbots liefern Texte, übernehmen aber keine Verantwortung für den nächsten sinnvollen Schritt. Der Onlim-Voiceagent kombiniert Large Language Models für natürliche, kontextuelle Dialoge, Retrieval-Augmented Generation (RAG), um ausschließlich auf geprüfte, kommunale Wissensquellen zuzugreifen, einen Knowledge Graph, der Verwaltungslogiken, Zuständigkeiten und Prozesse strukturiert abbildet, und eine Agentenlogik, die entscheidet, ob, wann und wie Aktionen ausgelöst werden dürfen. Das Ergebnis ist ein digitaler Serviceagent, der Anliegen versteht, strukturiert, weiterleitet oder vorbereitet – aber noch unter Kontrolle der Verwaltung steht.

Welche kommunalen Anwendungsfälle profitieren besonders von einem autonom agierenden Voicebot?

Besonders geeignet ist eine solche Lösung für Terminvereinbarungen und Terminstatusabfragen, Auskünfte zu Zuständigkeiten, Fristen und Verfahrensständen, die Vorqualifizierung von Anliegen, beispielsweise in den Bereichen Wohnen, Meldewesen, Abfall oder Kfz, die Weiterleitung des Anrufenden an die richtige Fachstelle oder für Informationen zu Formularen und benötigten Unterlagen. Der große

Mehrwert entsteht dort, wo der Voiceagent nicht nur informiert, sondern den Kontakt vorstrukturiert, sodass Beschäftigte mit besser vorbereiteten Anliegen arbeiten können.

Haben Sie erste Erkenntnisse aus Pilotkommunen, etwa zu messbaren Verbesserungseffekten oder zur Zufriedenheit der Anrufer mit den neuen natürlichen Dialogen?

In bereits bestehenden Kundenprojekten sehen wir vor allem drei Effekte: Eine deutliche Reduktion der Gesprächszeiten bei Standardanliegen, eine höhere Erreichbarkeit, insbesondere außerhalb der Kernzeiten sowie eine überraschend hohe Akzeptanz, wenn der Dialog natürlich wirkt und transparent bleibt. Die Bürgerinnen und Bürger akzeptieren den Voiceagent dann, wenn er nicht versucht, menschliche Mitarbeitende zu imitieren, sondern klar als digitaler Serviceassistent auftritt – kompetent, ruhig und lösungsorientiert.

„Wir sehen großes Potenzial darin, Voiceagents im Antragsmanagement einzusetzen."

Wie bewährt sich der Onlim-Voicebot in Situationen, in denen die Anrufenden emotional reagieren oder komplexere Anliegen formulieren?

Hier zeigt sich der Vorteil natürlicher Sprachverarbeitung. Der Voicebot erkennt Signale – etwa Frustration oder Unsicherheit – und passt Tonalität und Verhalten an. Gleichzeitig ist klar definiert, wann der Übergang an einen Menschen erfolgen muss. Bei komplexen Anliegen versucht der Bot nicht, alles selbst zu lösen, sondern strukturiert das Gespräch: Was ist das Kernanliegen? Welche Informationen fehlen? Welche Stelle ist zuständig? So wird aus einem emotionalen Erstkontakt ein geordneter Übergabeprozess.

Wie stellt Onlim sicher, dass die agentische KI nur Aktionen ausführt, die datenschutzkonform und verwaltungsrechtlich zulässig sind – und wie werden Fehlentscheidungen oder unbeabsichtigte Aktionen des Voicebots verhindert?

Das ist ein zentraler Punkt. Agentisch heißt bei Onlim nicht, dass der Voiceagent autonom ohne Regeln arbeitet, sondern vielmehr innerhalb klarer Guardrails. Das bedeutet etwa, dass alle Aktionen explizit freigegeben sind, es keine freien Schreib- oder Änderungsrechte ohne menschliche Freigabe gibt und jeder Schritt nachvollziehbar, protokolliert und auditierbar ist. Fehlentscheidungen werden durch mehrstufige Validierungen, Fallback-Mechanismen und klare Eskalationslogiken verhindert. Zudem wird die gesamte Plattform datenschutzkonform in der EU betrieben.

Welche organisatorischen Veränderungen braucht eine Kommune, um agentische Voicebots sinnvoll einzuführen?

Entscheidend sind eine klare Definition der Anwendungsfälle, saubere Wissensgrundlagen sowie klare Verantwortlichkeiten für Inhalte und Prozesse. Technisch lässt sich der Onlim-Voicebot ganz einfach in bestehende Telefonanlagen und Contact-Center-Infrastrukturen integrieren – ohne diese zu ersetzen.

Wie wird sich Ihrer Einschätzung nach die agentische KI in den kommenden Jahren entwickeln?

Wir erwarten eine klare Verschiebung weg von reinen Antwortsystemen hin zu prozessbegleitenden, verantwortungsvoll begrenzten Agenten. Gerade im öffentlichen Sektor wird sich agentische KI dort durchsetzen, wo Transparenz, Kontrolle und Rechtskonformität mit Produktivitätsgewinnen verbunden werden können.

Können Sie sich vorstellen, dass Voicebots perspektivisch auch komplexere Verwaltungsakte begleiten – etwa im Antragsmanagement?

Begleiten ja, aber nicht eigenständig entscheiden. Wir sehen großes Potenzial darin, Voiceagents im Antragsmanagement einzusetzen, etwa zur Vorbereitung von Anträgen, zur Erklärung von Verfahrensschritten oder zur Statuskommunikation. Die Entscheidungshoheit bleibt dabei beim Menschen. So wird der Voicebot zum digitalen Lotsen durch komplexe Verwaltungsprozesse.

()

Dieses Interview ist in der Ausgabe März 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Onlim, Voicebot