

Gersthofen

Gersti und CAIA helfen

[26.03.2026] Die Stadt Gersthofen nutzt KI unter anderem für Gersti, einen 24/7-Assistenten für Bürgerservice und Verwaltungsanliegen, und für CAIA, einen lebensgroßen Avatar im Hallenbad. Diese beiden Werkzeuge ebnen den Weg für weitere KI-unterstützte Prozesse.

Mit der Einführung der beiden KI-gestützten Assistenzsysteme CAIA und Gersti geht die bayerische Stadt [Gersthofen](#) ihren Weg in Richtung digitaler Verwaltung konsequent weiter. Was heute ein modernes Serviceangebot ist, begann vor zwei Jahren mit einem grundlegenden strategischen Schritt: der Gründung einer verwaltungsinternen KI-Arbeitsgruppe. Diese bringt Mitarbeitende verschiedenster Fachbereiche zusammen. Ziel war und ist es, konkrete KI-Anwendungen für die Verwaltung zu identifizieren, zu testen und in den Arbeitsalltag zu integrieren, und das mit klaren Schwerpunkten: Mitarbeitende entlasten, Prozesse effizienter gestalten sowie Bürgerinnen und Bürger besser unterstützen.

Ein wichtiger Baustein auf diesem Weg war der Relaunch des städtischen Internetauftritts im Januar 2024, bei dem eine neue, leistungsfähige Suchfunktion integriert wurde. Sie bildet heute die technische Grundlage für den KI-Chatbot.

Im Rahmen der Freischaltung der neuen Website wurde auch die Gersthofen-App gelauncht, mit dem Rathaus für die Hosentasche. Bürgerinnen und Bürger sind so stets auf dem neuesten Stand, weil die wichtigsten Meldungen als Push-Benachrichtigung direkt auf ihren Startbildschirm landen. Die App war bereits in den ersten sechs Monaten so beliebt, dass sie über 17.000 Mal geladen wurde. Bei einer Stadt mit rund 24.000 Einwohnenden ein enormer Erfolg.

KI im Bürgerkontakt und städtischen Bauamt

Der KI-gestützte Chatbot Gersti steht seit September 2025 zur Verfügung. Er beantwortet Fragen zu Öffnungszeiten, Abfallkalender, Formularen oder aktuellen Themen und verweist direkt auf passende Online-Dienstleistungen. Gersti kann per Text- oder Spracheingabe genutzt werden und unterstützt mehr als 100 Sprachen. „Gersti ist rund um die Uhr einsatzbereit und beantwortet zuverlässig Fragen zu städtischen Angeboten und Services. Damit entlasten wir gezielt unsere Mitarbeitenden im Bürgerservicezentrum und bieten den Bürgerinnen und Bürgern gleichzeitig einen modernen, digitalen Zugang zu wichtigen Informationen – schnell, einfach und barrierefrei“, sagt Michael Wörle, Erster Bürgermeister der Stadt Gersthofen.

Noch einen Schritt weiter in Richtung physisch erfahrbarer KI geht CAIA. Ein Prototyp des lebensgroßen Avatars wurde im Hallenbad der Stadtwerke Gersthofen getestet. Besucherinnen und Besucher konnten diesem Fragen zu Kursangeboten, Eintrittspreisen, Wassertemperaturen oder Hygieneregeln stellen, die in Echtzeit und in 80 Sprachen beantwortet wurden. Mit CAIA haben die Stadtwerke erstmals Künstliche Intelligenz im direkten Bürgerkontakt eingesetzt.

Auch im städtischen Bauamt wird seit 2025 Künstliche Intelligenz genutzt: 20.885 Unterlagen wurden seither digitalisiert. Dadurch wird im Aktenarchiv eine Arbeitszeiteinsparung von circa 40 Prozent erreicht. Da die Unterlagen so gescannt wurden, dass sie lesbar und durchsuchbar sind, soll in Zukunft ein

Auslesen der Unterlagen über KI erfolgen, um Abweichungen von Bebauungsplänen herauszufiltern. Dadurch kann eine weitere Effizienzsteigerung der Bearbeitung von Bauanträgen von 10 bis 15 Prozent erreicht werden.

Anfangsschwierigkeiten sind überwunden

Wie bei jeder Innovation gab es Anfangsschwierigkeiten, insbesondere bei der internen und externen Akzeptanz. Viele Mitarbeitende fragten sich, ob Künstliche Intelligenz ihnen Arbeit abnehmen oder zusätzliche Herausforderungen schaffen würde. Bürgerinnen und Bürger wiederum waren skeptisch, wie zuverlässig eine KI sei. Beide Hürden konnten durch Erklärung, Transparenz und Hands-on-Erfahrungen schrittweise abgebaut werden. Entscheidend war hierbei die frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden, sowohl in der KI-Arbeitsgruppe als auch in praktischen Trainings.

„Die Einführung von KI-Systemen wie Gersti und CAIA zeigt, dass moderne Technologien unseren Verwaltungsalltag nachhaltig verbessern können. Durch die frühzeitige Einbindung aller Fachbereiche konnten wir eine stabile technische Grundlage schaffen und gleichzeitig Akzeptanz aufbauen – ein zentraler Erfolgsfaktor für digitale Transformation“, erläutert IT-Sachgebietsleiter Wolfgang Kunzler.

Besonders hilfreich ist die Mehrsprachigkeit der Angebote. Sowohl im Hallenbad als auch online werden Fremdsprachen sehr positiv bewertet – ein klarer Mehrwert für eine vielfältige Stadtgesellschaft. Hinzu kommen die Ausgabe der Antworten in einfacher Sprache sowie die Möglichkeit der Sprachsteuerung, was zusätzlich Barrieren abbaut.

KI administrativ und bürgernah einsetzen

Der Prototyp von CAIA wird abgebaut, da es immer wieder technische Probleme gab. Die Stadt Gersthofen kann sich aber sehr gut vorstellen, eine weiterentwickelte Version des Avatars künftig in Betrieb zu nehmen. Gerade im Bürgerservicezentrum, im Ballonmuseum oder der Stadtbücherei könnte ein Avatar im Kundenkontakt wertvoll sein. Zudem entwickelt die KI-Arbeitsgruppe ein weiteres, internes KI-System, das künftig die Recherche, die Wissensorganisation und die Vernetzung zwischen Fachbereichen erleichtern soll. Damit schafft die Stadt schrittweise die Grundlagen für eine intelligente Verwaltung, in der Informationen schneller verfügbar sind und Entscheidungen datenbasiert unterstützt werden.

Gersthofen zeigt, wie sinnvoll es ist, Digitalisierung nicht als reines Technikprojekt zu denken, sondern als strategische Organisationsentwicklung. Mit einer breiten Beteiligung, klarem Fokus auf praktische Mehrwerte und sichtbaren Anwendungen im Alltag ist es gelungen, KI sowohl administrativ als auch bürgernah einzusetzen. Mit CAIA und Gersti hat die Stadt zwei starke digitale Werkzeuge geschaffen, die den Weg für weitere KI-unterstützte Prozesse ebnen.

()

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

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Avatar, Chatbot, Gersthofen, Stadtwerke Gersthofen