

Nürnberg

Ruft! Uns! An!

[17.04.2026] Die Stadt Nürnberg ist gerade damit befasst, einen KI-gestützten Voicebot einzuführen, der rund um die Uhr Auskünfte zu Verwaltungsleistungen erteilen soll. Bürgerinnen und Bürgern wirkten mit: In einer Probephase wurden Rückmeldungen gesammelt und umgesetzt und der Bot weiter trainiert.

Die Stadt Nürnberg arbeitet an der Einführung eines digitalen Sprachassistenten, der Bürgerinnen und Bürgern einen zusätzlichen, unkomplizierten analogen Zugang zu städtischen Informationen ermöglichen soll – rund um die Uhr und ohne Wartezeiten. Der telefonisch erreichbare digitale Assistent basiert auf Künstlicher Intelligenz und greift auf Informationen zurück, die bereits im [städtischen Behördenwegweiser](#) veröffentlicht sind.

Derzeit befindet sich der Voicebot am Ende seiner Erprobungsphase – genauer gesagt, im Bürgertest. Seit Mitte März können Bürgerinnen und Bürger dort bereits anrufen und anschließend Feedback hinterlassen. Die Stadt Nürnberg zieht eine erste positive Bilanz: Seit dem Start wurden rund 600 Anrufe registriert. Durch die zahlreichen Rückmeldungen konnten technische und inhaltliche Probleme identifiziert werden. Zudem verbessert sich die Auskunftsqualität mit jedem Anruf: Informationen, die der Voicebot übermittelt, werden immer genauer, je öfter er genutzt wird. Viele der Rückmeldungen wurden bereits ausgewertet und entsprechende Änderungen umgesetzt. Der Fokus des Voicebots liegt nun noch stärker auf den eigentlichen Serviceangeboten der Stadt. Die Stadt bedankte sich bei allen Bürgerinnen und Bürgern für ihre aktive Teilnahme und das wertvolle Feedback.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Nürnberg, Voicebot