

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 Bürger 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 2026 können Bürgerinnen und Bürger dort anrufen und anschließend Feedback hinterlassen ([wir berichteten](#)). Die Stadt Nürnberg hat jetzt eine erste positive Bilanz gezogen: 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 liege nun noch stärker auf den eigentlichen Serviceangeboten der Stadt.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Nürnberg, Voicebot