Hannover

Digitale Kontaktwege erweitert

[11.05.2026] Hannovers Chatbot Hanni ist jetzt auch per Telefon und WhatsApp erreichbar. Damit erweitert die niedersächsische Landeshauptstadt ihre digitalen Kontaktwege und sorgt für mehr Service und Zugänglichkeit.

Die im Sommer 2025 gestartete, digitale Assistenz Hanni der Stadt Hannover (wir berichteten) ist ab sofort über zusätzliche Kanäle erreichbar. Wie die niedersächsische Landeshauptstadt mitteilt, unterstützt Hanni neben dem Einsatz im städtischen Serviceportal die Einwohnenden und Unternehmen nun auch per Telefon sowie über WhatsApp bei Fragen zu Verwaltungsdienstleistungen und städtischen Online-Angeboten. Mit dieser Erweiterung der smarten Helferin baue die Stadt ihren digitalen Service aus. Ziel sei es, Informationen einfacher zugänglich zu machen, die Orientierung im Serviceportal zu verbessern und unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnissen gerecht zu werden.

Als Chatbot basiert Hanni auf generativer Künstlicher Intelligenz und hilft dabei, Anliegen schnell zu klären, Wartezeiten zu reduzieren und den Zugang zu Verwaltungsinformationen deutlich zu erleichtern – auch außerhalb der klassischen Öffnungszeiten. Die Antworten erfolgen nach Angaben der Stadt automatisiert und sind nicht rechtsverbindlich.

Die Anwendung wurde unter Beachtung der Datenschutzrichtlinien entwickelt. Wer den Service nutzt, werde darauf hingewiesen, keine personenbezogenen Daten im Chat zu teilen. Hanni ergänze die bestehenden Serviceangebote der Stadt – der persönliche Kontakt zu Mitarbeitenden bleibt weiterhin möglich.

Teil der IT-Strategie

Mit der Einführung und Weiterentwicklung der digitalen Assistenz setzt die Landeshauptstadt Hannover eigenen Angaben zufolge ihre IT-Strategie fort, Verwaltungsdienstleistungen moderner, effizienter und barriereärmer zu gestalten. Bereits mit dem Start von Hanni wurde ein wichtiger Schritt hin zum digitalen Rathaus gemacht. Rückmeldungen aus der Nutzung seien ausdrücklich erwünscht und fließen in die kontinuierliche Verbesserung des Angebots ein.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Hanni, Hannover