Osnabrück

Toni hilft weiter

[27.05.2026] Die Stadt Osnabrück erweitert ihr Online-Angebot: Der KI-basierte Chat- und Voicebot Toni beantwortet Fragen zu städtischen Dienstleistungen und kommuniziert in mehreren Sprachen.

Viele Bürgerinnen und Bürger rufen bei der Stadt Osnabrück an, um allgemeine Informationen zu erhalten oder den Status eines Antrags zu erfragen. Solche Anfragen machen laut der Stadtverwaltung etwa drei Viertel des Gesamtaufkommens aus; das habe eine Auswertung von rund 8.000 Anrufen ergeben.

Diese Anrufe soll nun künftig der KI-basierte Chat- und Voicebot Toni übernehmen. Er ist über das städtische Serviceportal zugänglich und soll rund um die Uhr allgemeine Fragen zu den Dienstleistungen der Stadtverwaltung beantworten – zunächst im Bürgeramt, das täglich rund 100 Telefonate erhält. Zusätzlich könne der Chatbot Termine im Bürgeramt vereinbaren.

Wie die Stadtverwaltung weiter mitteilt, können die Bürgerinnen und Bürger mit Toni dabei sowohl chatten als auch sprechen – und das gleich in mehreren Sprachen. Neben Deutsch versteht Toni auch Englisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch, Russisch und Arabisch. Zusätzlich ist der Chatbot telefonisch erreichbar und übernimmt die Hotline des Bürgeramts.

„Das ist für die Bürgerinnen und Bürger ein Service, der rund um die Uhr funktioniert und den Mitarbeitenden gleichzeitig Zeit verschafft, etwa für Vor-Ort-Termine mit Bürgerinnen und Bürgern", erläutert Osnabrücks Oberbürgermeisterin Katharina Pötter.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Chatbot, künstliche Intelligenz, Osnabrück