

St. Ingbert

## Chatbot INGO gestartet

**[02.07.2026] Bürgerinnen und Bürger in St. Ingbert können sich künftig auch an Chatbot INGO wenden. Rückmeldungen aus der Nutzung fließen in die Optimierung des Angebots ein.**

Die Stadt [St. Ingbert](#) erweitert ihr digitales Serviceangebot um einen neuen virtuellen Assistenten: den KI-gestützten Chatbot INGO. Ab sofort steht er den Bürgerinnen und Bürgern nach Angaben der saarländischen Kommune auf der Website rund um die Uhr zur Verfügung – mehrsprachig, barrierearm in einfacher Sprache, anonym nutzbar und datenschutzkonform.

Name und Erscheinungsbild des Chatbots sind dem Großen Stiefel, einem der bekanntesten Wahrzeichen der Stadt, nachempfunden. Diese markante Felsformation diente als Inspiration für seine Gestaltung, heißt es in der Pressemeldung weiter. Mit dem virtuellen Assistenten verfolge die Verwaltung das Ziel, den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen deutlich zu vereinfachen. Unabhängig von Öffnungszeiten oder Wartezeiten erhalten Nutzerinnen und Nutzer schnell und unkompliziert Antworten auf ihre Fragen sowie Unterstützung bei der Orientierung durch das Verwaltungsangebot. Typische Anliegen betreffen beispielsweise Öffnungszeiten, Zuständigkeiten, benötigte Unterlagen oder den direkten Zugang zu Online-Anträgen. Auch intern bringe der Einsatz des Chatbots Vorteile: Häufig gestellte Fragen werden automatisiert beantwortet, wodurch Mitarbeitende entlastet werden und mehr Zeit für individuelle und komplexere Anliegen bleibt.

### Jederzeit erreichbar

„Es freut mich, dass wir mit moderner Künstlicher Intelligenz ein Angebot schaffen, das den Zugang zur Verwaltung einfacher, schneller und komfortabler macht. Unser Ziel ist eine Verwaltung, die jederzeit erreichbar ist und ihre Dienstleistungen so anbietet, wie die Menschen sie heute erwarten: digital, unkompliziert und bürgernah. Der persönliche Kontakt bleibt dabei selbstverständlich erhalten – INGO ergänzt unseren Service und macht ihn noch besser“, erklärt Oberbürgermeister Ulli Meyer.

Sven Oberinger, CIO der Stadt und verantwortlich für die Digitalisierung, ergänzt: „Der Einsatz moderner Technologien ermöglicht es uns, Verwaltungsservices effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Servicequalität für unsere Bürgerinnen und Bürger spürbar zu verbessern. Der Chatbot hilft dabei, Informationen schnell bereitzustellen und digitale Angebote gezielt zugänglich zu machen.“

### Ergänzung, kein Ersatz

Laut der Stadt St. Ingbert versteht INGO natürliche Sprache. Er beantworte Fragen zu Verwaltungsleistungen, Veranstaltungen sowie Formularen direkt auf Grundlage der Inhalte der Website. Durch die direkte Anbindung an den Formularserver könnten Nutzerinnen und Nutzer gezielt auf Online-Dienstleistungen zugreifen und ihre Anliegen ohne Umwege digital erledigen. Dabei bleibe stets transparent, dass es sich um ein KI-basiertes System handelt.

Der Chatbot verstehe sich als Ergänzung zum persönlichen Service der Verwaltung – nicht als Ersatz. Für individuelle oder komplexe Anliegen stünden weiterhin die Mitarbeitenden zur Verfügung. INGO werde

kontinuierlich weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger angepasst. Rückmeldungen aus der Nutzung fließen nach Angaben der Stadt direkt in die Optimierung des Angebots ein.

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Chatbot, INGO, Portale, St. Ingbert