Märkischer Kreis

KI-Assistentin geht ans Telefon

[15.09.2026] Der Märkische Kreis erweitert sein digitales Serviceangebot. Außerhalb der regulären Dienstzeiten beantwortet jetzt die KI-Telefonassistentin Emka Fragen von Bürgerinnen und Bürgern. Sie ist rund um die Uhr erreichbar und beherrscht mehr als 30 Sprachen.

Der Märkische Kreis setzt die bislang nur auf der städtischen Homepage tätige virtuelle Chatbot-Assistentin Emka jetzt auch am Telefon ein. Wie die Kreisverwaltung mitteilt, übernimmt der KI-basierte Sprachbot außerhalb der regulären Dienstzeiten die telefonische Auskunft. Damit sollen Bürgerinnen und Bürger auch abends, an Wochenenden und Feiertagen Informationen zu Dienstleistungen der Verwaltung erhalten können.
Die KI-Assistentin greift nach Angaben des Kreises auf die auf der Verwaltungswebsite hinterlegten Informationen zurück. Sie kann beispielsweise Auskunft darüber geben, welche Dokumente für die Zulassung eines Fahrzeugs benötigt werden oder wer für Fragen zum Elterngeld zuständig ist. Kann Emka eine Frage nicht beantworten oder wird ein persönlicher Kontakt gewünscht, nennt sie die entsprechenden Durchwahlnummern für die regulären Öffnungszeiten.

Als Sprachdialogsystem kann Emka gesprochene Sprache erkennen und darauf antworten. Laut Kreisverwaltung beherrscht die Assistentin mehr als 30 Sprachen, darunter Deutsch, Türkisch, Arabisch, Polnisch und Englisch. Sie antwortet jeweils in der Sprache, in der sie angesprochen wird. „Natürlich ersetzt der Sprachbot nicht den persönlichen Kontakt. Er ist aber ein zusätzliches Angebot, unseren Bürgerservice ein Stück weit einfacher und moderner zu machen“, sagt Landrat Ralf Schwarzkopf. Ziel sei es, Informationen jederzeit schneller und unkomplizierter zugänglich zu machen.

Der Sprachbot baut auf dem virtuellen Chatbot-Avatar auf, den der Märkische Kreis im Dezember 2025 mit technischer Unterstützung von Humanizing Technologies auf seiner Website eingeführt hat. Zunächst soll die Telefonfunktion erprobt werden. Weitere Einsatzmöglichkeiten, etwa die Annahme von Rückrufbitten, könnten später hinzukommen.

Von der Erprobungsphase verspricht sich die Kreisverwaltung zudem Erkenntnisse darüber, wie verständlich ihre Dienstleistungen und Verwaltungsabläufe dargestellt werden. „Wir erwarten uns, dass wir anhand konkreter Gesprächsabläufe nach und nach unsere Dienstleistungen und deren Verwaltungsabläufe für Bürgerinnen und Bürger immer verständlicher und zielführender darstellen, erklären und somit unseren Service verbessern können“, erklärt Andreas Lüsebrink, Fachdienstleiter Digitalisierung und IT beim Märkischen Kreis.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Märkischer Kreis