

Rund-um-die-Uhr-Service im Rathaus

KI-gestützter Telefonassistent „Charly“ beantwortet Standardfragen an die Verwaltung.

STOCKELSDORF. Im Rathaus Stockelsdorf beginnt ein neues Zeitalter. Die Verwaltung hat einen neuen Mitarbeiter namens „Charly“ eingestellt. Das Besondere: „Charly“ ist nicht aus Fleisch und Blut, sondern ein KI-gestützter Telefonassistent. Dank „Charly“ bietet das Rathaus Stockelsdorf ab sofort einen Rund-um-die-Uhr-Service an. Bürgerinnen und Bürger können ihre Anliegen telefonisch auch außerhalb der Öffnungszeiten vorbringen. Denn freie Tage, Feierabende oder Urlaube kennt „Charly“ nicht: Der Assistent ist an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr im Dienst.

„Charly“ nimmt Anrufe entgegen, beantwortet häufig gestellte Fragen zu Themen wie Ausweisen, Anmeldungen oder Führungszeugnissen und leitet komplexere Anliegen an die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter.

MODERNSTE TECHNIK FÜR MEHR BÜRGERNÄHE

„Mit ‚Charly‘ starten wir in Stockelsdorf in eine neue Ära des Bürgerservice“, erklärt Bürgermeisterin Julia Samtleben (SPD). „Unser Ziel ist es, jederzeit für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger erreichbar zu sein – so barrierefrei wie möglich, unabhängig von Öffnungszeiten oder

Sprachen. ‚Charly‘ entlastet unser Team und sorgt gleichzeitig dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger schneller Antworten auf ihre Fragen bekommen. Für mich trifft hier modernste Technik auf gelebte Bürgernähe.“

Ein besonderer Vorteil liegt in der Mehrsprachigkeit des Systems. Derzeit spricht „Charly“ Deutsch, Englisch und Arabisch, weitere Sprachen sollen folgen – insgesamt bis zu 30. Damit wird der Bürgerservice noch flexibler und ermöglicht es, Sprachhürden abzubauen. Wer aber während der Bürozeiten doch lieber direkt mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter sprechen möchte, kann zu Beginn des Gesprächs „Telefonzentrale“ sagen und wird automatisch weitergeleitet.

Kennengelernt hat Samtleben den KI-Assistenten im Rahmen eines Treffens mit Amtskolleginnen und -kollegen. Entwickelt wurde „Charly“ vom Berliner Start-up Zaitgeist, das die Bürgermeisterin durch ihre Arbeit im Netzwerk junger Bürgermeisterinnen kennengelernt hat. „Ich war zunächst kein Fan von Telefonchats“, erzählt sie. „Aber ‚Charly‘ hat mich überzeugt. Ich finde den Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Verbesserung des Bürgerservices und zur Steigerung der Arbeitsqualität äußerst spannend.“



Ein neues Zeitalter beginnt im Rathaus Stockelsdorf an der Ahrensböcker Straße 7: Dank „Charly“ wird der digitale Bürgerservice zum 24/7-Angebot ausgebaut.
Foto: Sebastian Prey

Für die Zukunft sieht Samtleben zahlreiche Einsatzmöglichkeiten von KI in der Verwaltung. Wichtig sei dabei jedoch immer die Einhaltung des Datenschutzes. „‚Charly‘ bekommt von uns nur allgemein zugängliche öffentliche Daten. Datenschutz hat für uns oberste Priorität“, betont sie.

In der Region ist Stockelsdorf bislang Vorreiter beim Einsatz eines KI-

Telefonassistenten. „Mir ist keine andere Kommune in der Umgebung bekannt, die ein solches System bereits nutzt“, sagt Samtleben. „‚Charly‘ befindet sich derzeit noch in der Testphase in zwei oder drei weiteren Kommunen in Deutschland. Wir sind die erste Gemeinde, die das System im Echtbetrieb einsetzt.“ Zu den Kosten macht sie keine Angaben. Sie be-

tont jedoch, dass Stockelsdorf als Pilotkunde eine besondere Rolle bei der Weiterentwicklung des Systems spielt.

„STOCKELSDORF IST GANZ WEIT VORN“

Der IT-Verband SH, der Kommunen im Land als Kompetenzzentrum bei der Digitalisierung begleitet, beobachtet den Stockelsdorfer Weg sehr interessiert. Geschäftsführer Matthi Bolte-Richter: „Stockelsdorf ist mit dem Einsatz eines KI-Telefonassistenten in der Bürgerhotline vorn dabei und wir sind gespannt auf die ersten Auswertungen nach den ersten Monaten der Erprobung.“ Befürchtungen, dass KI am Ende Verwaltungsmitarbeiter überflüssig macht, hat Bolte-Richter nicht. „Bis 2030 geht etwa ein Viertel der Beschäftigten in den Kommunalverwaltungen in den Ruhestand. Es besteht kein Grund zur Befürchtung, dass KI Arbeitsplätze vernichtet – im Gegenteil: KI sorgt für den dringend notwendigen Ersatz und ist damit Voraussetzung für eine dauerhaft leistungsfähige Verwaltung.“ In deren Abteilungen fielen viele Aufgaben an, bei denen echte Menschen unersetzlich seien. KI werde sie unterstützen und dafür sorgen, dass sich die echten Menschen auf die wirklich wichtigen Aufgaben fokussieren können. **SEP**