

Dienstag, 23. September 2025, Rhein-Lahn-Zeitung, Seite 18

Charly nimmt rund um die Uhr Anrufe entgegen

Von Till Kronsfoth



Die Diezer VG-Verwaltung wird digitaler: Mit Charly gibt es nun einen KI-Assistenten, der auch außerhalb der Öffnungszeiten die Anliegen der Bürger bearbeitet. Foto: Andreas Galonska (Archiv)

KI-Assistent kümmert sich in der Verbandsgemeinde Diez außerhalb der Öffnungszeiten um die Anliegen der Bürger

VG Diez. Wie kann ich meinen Reisepass verlängern lassen? Solche und andere Fragen werden in der Verbandsgemeindeverwaltung Diez künftig zu jeder Tages- und Nachtzeit beantwortet – von KI-Assistent Charly. Die künstliche Intelligenz nimmt Anrufe entgegen, wenn die Zentrale nicht besetzt ist. Eine erste Testphase läuft seit dem 10. September. Noch bis Ende des Monats können Interessierte den Automaten mit der sonoren Stimme unter 06432/501777 alles fragen, was ihnen unter den Nägeln brennt. Wenn der KI-Assistent nicht weiter weiß, nennt er Anrufern die entsprechenden Ansprechpartner in der Verwaltung.

Charly ist der erste KI-Assistent in einer kommunalen Verwaltung. Er wurde vom Berliner Start-up Zaitgeist Technologies entworfen. Der Kontakt zur VG Diez kam durch ein Treffen des Netzwerks „Junge Bürgermeister“ in Berlin zustande. Maren Busch ist stellvertretende Bundesvorsitzende des Netzwerks. Sie trat ihr Amt seinerzeit mit dem Versprechen an, die Digitalisierung ihrer VG voranzutreiben. „Die Gründer kamen im Anschluss an einen Vortrag, den ich zum Thema Digitalisierung hielt, auf mich zu und stellten mir ihren KI gestützten Telefonservice vor. Sie zeigten mir, was Charly kann und ich war direkt begeistert“, erzählt Busch. Außerhalb der Öffnungszeiten der VG-Verwaltung sollen Anrufer nach Buschs Vorstellung automatisch bei Charly landen. Zur Beantwortung der Fragen greift Charly auf die öffentlich verfügbaren Informationen auf der Verwaltungswebsite zurück. Hierin sieht Busch auch den größten Vorteil: „Die Anrufer müssen sich nicht mühsam durch Unterseiten klicken und so den für ihre Belange richtigen Ansprechpartner recherchieren.“ Bevor Charly in die öffentliche Testphase ging, wurde er vier Wochen lang von den Mitarbeitern der VG-Verwaltung getestet. Am Ende des Gespräches können Anrufer den Assistenten bewerten. „Innerhalb der ersten sechs Tage nach Anlauf der Testphase gaben 70 Prozent der Befragten an, dass sie Charly mindestens genauso hilfreich fanden wie ein Telefonat mit einem Mitarbeiter der Verwaltung“, freut sich Busch. Am häufigsten hatten Bürger Fragen das Einwohnermeldeamt betreffend.

Die Entwickler programmierten „Charly“ nach eigenen Angaben mit 100 möglichen Anliegen. Fragen, die Bürger in der Testphase stellen und die Charly noch nicht kennt, sollen in der weiteren Entwicklung ergänzt werden.

Unsere Redaktion machte die Probe auf's Exempel: Nachdem Charly die Fangfrage, wie hoch die Hundesteuer in der VG Diez sei, zunächst zweimal nicht verstand, antwortete er beim dritten Mal: „Die Höhe der Hundesteuer regelt die jeweilige Ortsgemeinde“ und fragte im Anschluss auch gleich, für den Hundesteuersatz welcher Ortsgemeinde man sich interessiere. Nachdem wir wissen wollten, wie hoch dieser in Laurenburg ist, bekamen wir jedoch die überraschende Antwort: „Die Höhe der Beherbergungssteuer in Laurenburg entnehmen Sie bitte der jeweiligen Satzung.“

„Das sind die kleinen Kinderkrankheiten, die wir nach Ende der Testphase ausräumen müssen und hier sind wir auf Rückmeldungen aus der Bevölkerung angewiesen“, sagt Maren Busch. Man müsse nach Ende der Testphase zunächst eruieren, ob weitere Funktionen möglich seien. So wünscht Busch sich einen Rückrufservice für die entgangenen Anrufe der Bürger sowie eine größere Sprachauswahl. „Aktuell versteht Charly nur Deutsch, Englisch und Russisch.“ Auch solle Charly die Verwaltungsangestellten entlasten. Keinesfalls heiße dies jedoch, dass Charly langfristig einen Mitarbeiter aus Fleisch und Blut als Ansprechpartner für Rückfragen ersetzen werde, wie Maren Busch auf Nachfrage unserer Zeitung versichert. Lediglich, wenn der Angerufene gerade im Gespräch oder nicht am Platz ist, solle Charly auch während der Öffnungszeiten zum Einsatz kommen. Automatisierte Abfertigungen vom „Band“, wie dies bei den Kundenservicecentern großer Unternehmen der Fall sei, müssten die Einwohner der VG Diez nicht befürchten, verspricht die Bürgermeisterin.

© Die inhaltlichen Rechte bleiben dem Verlag vorbehalten. Nutzung der journalistischen Inhalte ist ausschließlich zu eigenen, nichtkommerziellen Zwecken erlaubt.