

Fachbereich Zentrale Dienste, Digitales, Bürgerservice und Soziales
4212/VIII

Gremium: Ausschuss für Digitales und öffentlich
Bürgerbeteiligung
Sitzung am: 17.06.2025

Voicebot Siegburg

Sachverhalt:

Die Verwaltung der Stadt Siegburg entwickelt aktuell gemeinsam mit dem Unternehmen Neuraflow einen Voicebot, der künftig telefonische Bürgeranfragen beantworten soll. Grundlage für den Voicebot ist der seit über 1,5 Jahren erfolgreich eingesetzte städtische Chatbot **Siggi**, dessen Inhalte übernommen und für die Sprachschnittstelle optimiert werden.

Die erste offizielle Vorstellung des Voicebots ist im Rahmen des städtischen Digitaltags am 27.06.2025 geplant (vgl. TOP 12.1).

Technischer und funktionaler Stand:

Der Voicebot ist derzeit in der finalen Entwicklungsphase. Ziel ist ein Einsatz außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten, insbesondere um dann Informationen bereitzustellen, wenn sonst lediglich eine automatische Bandansage geschaltet wäre.

Funktionen und Inhalte:

- Beantwortung von Bürgerfragen zum gesamten städtischen Angebot,
- Unterstützung in einfacher Sprache sowie in allen gängigen Fremdsprachen,
- Nutzung aktueller KI-Technologien zur natürlichen Sprachverarbeitung.

Herausforderungen bei der Implementierung:

- Integration in die städtische Telefonanlage zur automatisierten Anrufannahme,
- Optimierung der Inhalte für Sprachdialoge (kürzere, verständlichere Texte),
- Reaktionsschnelle Antworten durch beschleunigte Datenverarbeitung,
- Möglichkeit für Anrufende, Sprachantworten zu unterbrechen oder gezielt nachzufragen.

Die bisherigen Tests verlaufen vielversprechend – der Gesprächsfluss ist bereits sehr natürlich, die Rückfragen werden zügig verarbeitet. Die Zielsetzung, den Voicebot pünktlich zum Digitaltag in einem funktionsfähigen Zustand zu veröffentlichen, wird nach aktuellem Stand realistisch eingeschätzt.

Ausblick:

Nach der Präsentation und ersten Erfahrungen im öffentlichen Betrieb wird der Voicebot weiterentwickelt. Perspektivisch ist auch ein erweiterter Einsatz im Regelbetrieb denkbar – zum Beispiel als Ergänzung zum telefonischen Bürgerservice auch während der Öffnungszeiten.

Zur Sitzung des Ausschusses für Digitales und Bürgerbeteiligung am 17.6.2025.

Siegburg, 02.06.2025