

Gremium:	Ausschuss für Digitales und Bürgerbeteiligung	öffentlich
Sitzung am:	22.09.2026	

neuraphone

Sachverhalt:

Neuraphone ist ein KI-gestützter Voicebot für den telefonischen Bürgerkontakt. Das Produkt stammt vom deutschen Unternehmen *neuraflo* GmbH, das Lösungen für kommunale Chatbots, Voicebots und digitale Informationspunkte entwickelt. Ziel von neuraphone ist es, telefonische Anfragen automatisiert, verständlich und barrierearm zu beantworten. In Siegburg läuft er, wie der Chatbot unter dem Namen „Siggi“.

Funktionsweise und Zweck

Siggi ist als intelligenter Sprachassistent für das Bürgertelefon konzipiert. Er beantwortet Anrufe in natürlicher Sprache und kann Bürgerinnen und Bürger bei typischen Anliegen unterstützen, etwa bei Fragen zu Verwaltungsleistungen, Öffnungszeiten, Zuständigkeiten oder weiteren kommunalen Themen und ist dabei rund um die Uhr und in vielen Sprachen verfügbar. Wenn Siggi eine Anfrage nicht selbst klären kann, wird der Anruf an zuständige Mitarbeitende weitergeleitet. Damit versteht sich Siggi nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zum klassischen Bürgerservice. Außerhalb der Öffnungszeiten nimmt er Anliegen auf und sendet dieses per Mail an die zuständige Stelle. Gerade in Zeiten hoher Anrufrufen oder außerhalb der regulären Dienstzeiten kann Siggi dazu beitragen, Standardanfragen automatisiert zu beantworten und gleichzeitig Mitarbeitende für komplexere Anliegen freizuhalten.

Barrierefreiheit und Zugänglichkeit

Ein wesentlicher Mehrwert von Siggi liegt in der verbesserten Zugänglichkeit. Das System soll zusätzlich Menschen unterstützen, die digitale Angebote nur eingeschränkt nutzen können oder lieber telefonisch kommunizieren. Durch die Sprachschnittstelle können Informationen ohne schriftliche Eingabe abgerufen werden, dies verbessert die Erreichbarkeit von Informationen für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen.

Datenschutz und technische Einordnung

Die Entwicklung und der Betrieb richten sich nach der DSGVO. Die Systeme werden in Deutschland gehostet und eingegebene Daten werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet. Außerdem erfolgt die Nutzung anonym und ohne Anmeldung. Für die kommunale Praxis ist wichtig: Siggi arbeitet auf Grundlage der bereitgestellten Inhalte. Die Qualität der Antworten hängt daher von der Aktualität, Vollständigkeit und Verständlichkeit dieser Wissensbasis ab.

Aktueller Stand

Die von der StS Digitalisierung durchgeführten Tests verliefen zufriedenstellend. Zahlreiche Anrufe, insbesondere außerhalb der regulären Öffnungszeiten, konnten bereits erfolgreich bearbeitet werden, entweder durch vollständige automatisierte Beantwortung oder durch zielführende Weiterleitung beziehungsweise Aufnahme des Anliegens. Auch während der Öffnungszeiten zeigte Siggi ein überzeugendes Verhalten, das sowohl Nutzerfreundlichkeit als

auch Zuverlässigkeit unterstreicht. Technisch ist das System funktionsfähig und demonstriert in der praktischen Anwendung bereits ein stabiles, zuverlässiges und nutzerorientiertes Verhalten.

Aktuell ist Siggi wie folgt zu erreichen:

- +49 2241 102-1010 (Rund um die Uhr)
- +49 2241 102-0 (Außerhalb der Öffnungszeiten der Kreisstadt Siegburg)

Weitere Schritte

Als nächster Entwicklungsschritt ist vorgesehen, Siggi zunächst in einen temporären Testbetrieb während der Öffnungszeiten zu überführen. Auf Grundlage der dabei gewonnenen Erkenntnisse soll anschließend eine Einbindung in die funktionalen Telefonnummern der Stadtverwaltung erfolgen, beispielsweise für den Bürgerservice, das Ordnungsamt oder weitere Fachbereiche. Perspektivisch ist darüber hinaus vorgesehen, das System auch auf weitere Rufnummern auszuweiten, um bei Abwesenheiten, Urlaub oder Krankheit eine automatische telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen.

Finanzielle Auswirkungen:

Die Kosten sind nutzungsabhängig, wobei davon auszugehen ist, dass es hier nicht zu Mehrkosten kommen wird, da damit eine Verlagerung aus dem kostenpflichtigen Callcenter erfolgt.

Leit- und strategische Ziele:

Förderung von Leitziel D: Die bürgernahe und effiziente Verwaltung und Bürgervertretung

Zur Sitzung des Ausschusses für Digitales und Bürgerbeteiligung.

Siegburg, 08.09.2026