

Die KI geht ans Telefon

Carolin Edler-Mende

Wie Bürgerinnen und Bürger Verwaltung erleben, entscheidet sich oft beim ersten Kontakt. Digitale Sprachassistenten geben zuverlässig Auskunft und entlasten Teams. Die Einführung kann schrittweise und praxisnah anhand echter Anwendungsfälle erfolgen.

Bei der Verwaltung Auskunft erhalten, Termine buchen, Dokumente beantragen: Bei Bürgerinnen und Bürgern sind solche alltäglichen Anliegen unbeliebt. Rund 60 Prozent der Bevölkerung empfinden den Kontakt zu Behörden als anstrengend, wie aus dem aktuellen eGovernment Monitor der Initiative D21 hervorgeht. Zwar entwickelt sich die Digitalisierung in Behörden in eine positive Richtung. Die Bürger wünschen sich jedoch mehr digitale Angebote, Geschwindigkeit und Effizienz.

Ein Großteil der Behörden hat bereits Strategien zur Digitalisierung ausgearbeitet – die Umsetzung gestaltet sich aber oft schwierig. Es fehlt an Beratung zu Angeboten und Lösungen, Hilfestellung in der Umsetzung und am eigenen Personal. Die Budgets sind knapp, Standards, auf die man zurückgreifen könnte, gibt es nicht, und gleichzeitig sind die Datenschutzbedenken hoch. Hinzu kommt, dass Behörden und Unternehmen im öffentlichen Interesse oft strengen Auflagen zu Ausschreibungen unterliegen. Wegen des Personalmangels hat niemand Kapazitäten, sich mit der Auswahl, dem Testen und der Implementierung neuer Technologien auseinanderzusetzen. Deshalb stecken viele Kommunen und bürgernahe

Unternehmen in manuellen Prozessen fest und wissen nicht, wo sie anfangen sollen.

Die Zufriedenheit mit der Verwaltung lässt sich steigern, wenn man beim ersten Kontakt ansetzt: in der Digitalisierung der Kommunikation. Voicebots und digitale Assistenten können die Effizienz steigern und Mitarbeitende entlasten. Sie nehmen Anrufe und E-Mails automatisiert entgegen und beantworten Anliegen gezielt. Künstliche Intelligenz und Machine Learning sorgen gemeinsam mit Natural Language Processing dafür, dass Voicebots Alltagssprache verstehen und natürlich klingende Antworten liefern. Mittlerweile können Voicebots nicht nur verschiedene Sprachen, sondern auch Dialekte und lokale Färbungen erkennen.

Damit Voicebots Anfragen richtig beantworten, müssen die notwendigen Informationen erst im System hinterlegt werden, etwa Öffnungszeiten, Veranstaltungshinweise oder Informationen zu Abweichungen vom regulären Ablauf. In Bran-



Voice AI erleichtert den telefonischen Kontakt zur Verwaltung.

chen mit vielen Kundenkontakten sind KI-Agenten inzwischen ein fixer Bestandteil der Kommunikationsstrategie. Dabei automatisieren KI-Agenten bestehende Prozesse und entlasten die Mitarbeitenden. Diese können dann – gerade in Bereichen mit dünner Personaldecke – gezielt dort eingesetzt werden, wo ihre Expertise gebraucht wird. Gleichzeitig verbessern KI-Assistenten die Effizienz: Lange Telefonwarteschlangen gehören der Vergangenheit an und Informationen stehen auch außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung.

Für Kommunen und Unternehmen bleibt jedoch die Frage: Wie anfangen? Dabei ist es wichtig, die eigenen Fähigkeiten nicht zu überschätzen. Es bietet sich an, Voicebots innerhalb eines Pilotprojekts zuerst an einem Anwendungsfall zu testen. Dieses Vorgehen eignet sich

ideal, um die realen Vorzüge der Lösung zu prüfen und Erfahrung im Umgang mit der Technologie zu sammeln. Im Hintergrund können Unternehmen bereits Vorbereitungen für eine breitere Implementierung treffen, indem sie Statistiken zu Anrufaufkommen, Stoßzeiten und häufigen Anliegen sammeln. Auf dieser Basis lassen sich zukünftige Erweiterungen datengestützt priorisieren.

Dass dieser Ansatz gut funktioniert, zeigt ein Entsorgungsunternehmen in Hessen, das den Kundenservice ausbauen wollte. Die Entscheidung fiel auf eine Voicebot-Lösung, die an die Telefoninfrastruktur und die Website des Unternehmens angebunden ist. Eingehende Anrufe und E-Mails

werden nun automatisiert entgegengenommen und bearbeitet. Bürgerinnen und Bürger erhalten unkompliziert Auskünfte, sie können Sperrmülltermine buchen oder weitere Informationen einholen, etwa zu entsorgbaren Abfällen. Zudem kann der Bot standortspezifische Informationen teilen, beispielsweise zur Route des Schadstoffmobils, zur Lage der Wertstoffhöfe, zu Straßenanliegen und vielem mehr. Bei komplexen Anfragen oder Beratungswünschen kann der Bot das Anliegen an einen Menschen weitergeben. Ein Anrufbeantworter erlaubt außerdem die Übermittlung von Text- und Audio-nachrichten. Die Voicebot-Lösung ist vollständig DSGVO-konform und wird dezentral bereitgestellt. Sie lässt sich flexibel in bestehende

Systeme integrieren und erleichtert so die Arbeitslast ab Tag eins.

Das Beispiel aus Hessen zeigt, wie KI-gestützte Sprachassistenten den Bürgerservice nachhaltig für alle verbessern. Die Umsetzung bleibt einfach: Umfangreiche Systemumstellungen sind nicht nötig, die Lösung lässt sich individuell an bestehende Prozesse anpassen und bei Bedarf flexibel skalieren. So profitieren Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungen gleichermaßen – durch besseren Service, effizientere Abläufe und geringeren Zeit-, Kosten- und Personalaufwand.

Carolin Edler-Mende ist Mitgründerin und Geschäftsführerin der Aristech GmbH, Heidelberg.