

Gelsenkirchen setzt auf KI: Emma verbessert den Bürgerservice

Gelsenkirchen implementiert mit „Emma“ eine KI-Assistenz im Bürgerservice, um Anfragen effizient zu bearbeiten und den Service zu verbessern.

Gelsenkirchen. Die Stadt Gelsenkirchen ergreift Maßnahmen, um den Bürgerservice auf moderne Art und Weise zu verbessern. In einer neuartigen Initiative wird eine Künstliche Intelligenz namens „Emma“ eingesetzt, um den Kontakt zwischen der Verwaltung und den Bürgern zu optimieren.

Bürgerinnen und Bürger können künftig bei Anrufen an die Stadtverwaltung auf Emma treffen, die als digitale Mitarbeiterin fungiert. Anders als herkömmliche Chatbots ist Emma eine hochentwickelte Künstliche Intelligenz, die in der Lage ist, Anfragen über Telefon, E-Mail und Chat effektiv zu bearbeiten.

Innovative Ansätze zur Digitalisierung

Der Stadtrat Simon Nowack äußerte sich stolz über die Einführung dieses Projektes und betonte, dass Gelsenkirchen als erste Großstadt in Deutschland eine solche digitale Assistenz implementiert. „Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz können wir den Service für die Menschen in Gelsenkirchen verbessern und gleichzeitig die Effizienz unserer Verwaltungsprozesse steigern“, erklärte Nowack und hob hervor, wie wichtig diese Entwicklung im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der Stadt sei.

Die KI-Assistenz wurde von der Software-Firma evocenta

entwickelt. Geschäftsführer Uwe Kamann erläuterte, dass Emma speziell für das Automatisieren von Routineaufgaben konzipiert wurde. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, einfache Anfragen schnell zu bearbeiten, während die Mitarbeiter der Stadtverwaltung sich auf komplexere Themen konzentrieren können. Kamann betonte, dass Emma bereits im IT-Bereich eingesetzt wird und dort ihre Effizienz unter Beweis gestellt hat.

Integration der KI in den Bürgerservice

Bevor die vollständige Einführung in den Bürgerservice stattfindet, wird eine Machbarkeitsstudie durchgeführt. In diesem Prozess werden geeignete Dienstleistungen ausgewählt, um herauszufinden, wie Emma am besten integriert werden kann. Die Ergebnisse dieser Studien, zusammen mit einem ersten Prototyp, sollen bis Ende des Jahres präsentiert werden.

„Emma“ wird nicht nur den Bürgerservice optimieren, sondern auch die Wartezeiten für die Bürger verringern. Die Idee ist, dass durch die Automatisierung einfacher Anfragen die Kapazität des Kundenservices erhöht wird, was letztendlich zu einem besseren Service führt. Dies zeigt, wie die Stadtverwaltung proaktiv auf digitale Lösungen setzt, um effizienter zu arbeiten.

Mit diesem Schritt positioniert sich Gelsenkirchen als Vorreiter in der Nutzung von Künstlicher Intelligenz im Bereich der Stadtverwaltung. Die Erwartungen sind hoch, dass Emma nicht nur ein technisches Hilfsmittel ist, sondern tatsächlich zur Verbesserung der Bürgerdienste beiträgt. Bürgerinnen und Bürger dürfen sich auf einen unkomplizierteren Austausch mit der Verwaltung freuen.

Wie wird sich die Verwendung von Künstlicher Intelligenz im Bürgerservice entwickeln? Es bleibt abzuwarten, wie die Bürger auf Emma reagieren und ob sie die versprochenen Vorteile tatsächlich erleben können. Sollte die Initiative erfolgreich verlaufen, könnte dies ein Modell für viele andere Städte in

Deutschland sein.

Fortschritte in der digitalen Verwaltung

Insgesamt betrachtet ist die Einführung von Emma ein bedeutender Schritt in die Zukunft der kommunalen Dienstleistungen. Mit Technologien, die es der Stadtverwaltung erlauben, effizienter zu arbeiten und gleichzeitig den direkten Kontakt zu den Bürgern zu verbessern, wird Gelsenkirchen möglicherweise ein Vorbild für digitale Transformationsprozesse in der öffentlichen Verwaltung sein. Die Implementierung solcher Technologien könnte nicht nur die Zufriedenheit der Bürger erhöhen, sondern auch dazu beitragen, die Verwaltung zukunftssicherer zu machen.

Technologische Grundlagen von Künstlicher Intelligenz

Künstliche Intelligenz (KI) umfasst eine Vielzahl von Technologien, die es Maschinen ermöglichen, menschliches Verhalten nachzuahmen. Dazu zählen maschinelles Lernen, natürliche Sprachverarbeitung und Expertensysteme. Diese Technologien ermöglichen es KI-Systemen, aus Daten zu lernen, Muster zu erkennen und Entscheidungen zu treffen, ohne explizit programmiert zu werden. Ein Beispiel für den Einsatz von KI im Bürgerservice ist die Verarbeitung von Anfragen und die automatisierte Beantwortung durch Systeme wie „Emma“.

Natürliche Sprachverarbeitung (NLP) spielt eine zentrale Rolle bei der Interaktion mit Bürgern, da sie es der KI ermöglicht, menschliche Sprache zu verstehen und zu verarbeiten. Mit NLP kann „Emma“ die Anliegen der Bürger erkennen und relevante Antworten bereitstellen, wodurch der Kommunikationsprozess effizienter wird.

Der Nutzen von KI im öffentlichen Sektor

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung kann erhebliche Vorteile mit sich bringen. Eine

Studie der McKinsey Global Institute zeigt, dass bis zu 45 % der Tätigkeiten in der öffentlichen Verwaltung automatisiert werden können, was zu einer signifikanten Effizienzsteigerung führen würde. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben wie Anfragen und Terminvereinbarungen ermöglicht es die KI den Mitarbeitenden, sich auf komplexere, strategische Aufgaben zu konzentrieren, anstatt Zeit mit repetitiven Tätigkeiten zu verbringen.

Zusätzlich kann KI die Reaktionszeiten auf Bürgeranfragen verkürzen. Schnellere Antworten können die Zufriedenheit der Bürger erhöhen und die Transparenz der Verwaltung verbessern. Dies ist besonders wichtig in Zeiten, in denen digitales Bürgerservice zunehmend erwartet wird.

Die Herausforderungen bei der Implementierung von KI

Trotz der Vorteile gibt es auch Herausforderungen bei der Implementierung von KI-Technologien in der öffentlichen Verwaltung. Fragen des Datenschutzes und der Datensicherheit müssen streng beachtet werden. Die Verarbeitung sensibler persönlicher Daten erfordert umfassende Sicherheitsmaßnahmen, um das Vertrauen der Bürger zu gewährleisten.

Darüber hinaus sind Schulungen für das bestehende Personal notwendig, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden die neuen Technologien effizient nutzen können. Eine gute Kommunikation über die Rolle von KI im Bürgerservice kann helfen, Vorurteile abzubauen und die Akzeptanz unter den Mitarbeitenden zu fördern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Einführung von KI-Systemen wie „Emma“ in Gelsenkirchen sowohl Chancen als auch Herausforderungen mit sich bringt. Die Stadtverwaltung wird sorgfältig abwägen müssen, wie die Technologien genutzt werden können, um die Bürger am besten zu unterstützen,

während gleichzeitig höchste Standards in Bezug auf Datenschutz und Mitarbeiterintegration eingehalten werden. Weitere Informationen und Entwicklungen zu diesem Thema finden Sie auf der Webseite der **Stadt Gelsenkirchen**.

Details

Besuchen Sie uns auf: [n-ag.de](https://www.n-ag.de)