

Presseverteiler

Kontakt:

Daniela Lang
Telefon: 05231 977-201
Telefax: 05231 977-88205

d.lang@detmold.de

Pressemitteilung Stadt Detmold Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

22. Juli 2026

Stadt Detmold testet KI-gestützten Voicebot

Neues Serviceangebot unterstützt Bürgerinnen und Bürger außerhalb der telefonischen Erreichbarkeitszeiten

Detmold. Die Stadt Detmold erweitert ihr digitales Serviceangebot und testet aktuell einen Voicebot für die telefonische Erreichbarkeit. Ein Voicebot ist ein mit künstlicher Intelligenz gestützter virtueller Assistent, der gesprochene Sprache versteht und in Echtzeit darauf antwortet. Das neue Angebot kommt zunächst für die Zentrale Telefonnummer (05231) 977-0 sowie die Rufnummern der Bürgerberatung und des Stadtkontakts zum Einsatz und ist außerhalb der regulären telefonischen Erreichbarkeitszeiten erreichbar. Damit ergänzt der Voicebot den bestehenden Bürgerservice und bietet Anrufenden auch dann eine erste Anlaufstelle, wenn die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung nicht persönlich erreichbar sind.

„Wir möchten den Bürgerservice in Detmold kontinuierlich weiterentwickeln und dabei die Chancen neuer Technologien sinnvoll nutzen. Gleichzeitig ist uns wichtig, dass der persönliche Kontakt ein zentraler Bestandteil unseres Serviceangebots bleibt und wir analog wie digital für die Bürgerinnen und Bürger da sind“, erläutert Detmolds Bürgermeister Frank Hilker.

In der aktuellen Testphase beantwortet der Voicebot grundlegende Fragen und stellt allgemeine Informationen zu häufig nachgefragten Anliegen bereit. Ziel ist es, Bürgerinnen und

1/2



Bürgern schnell Orientierung zu geben und einfache Informationen jederzeit verfügbar zu machen.

Der Testbetrieb dient dazu, Erfahrungen mit der neuen Technologie zu sammeln und den Voicebot anhand der Rückmeldungen und der tatsächlichen Nutzung kontinuierlich weiterzuentwickeln. Eine Anruf-Weiterleitung an Mitarbeitende oder die vollständige Bearbeitung individueller Anliegen ist derzeit noch nicht möglich. Langfristig soll der Voicebot schrittweise um solche und weitere Funktionen ergänzt werden. Perspektivisch sollen Bürgerinnen und Bürger beispielsweise gezielter unterstützt oder an die richtigen Ansprechpersonen vermittelt werden können.

Mit dem Pilotprojekt setzt die Stadt Detmold ihren Weg der Verwaltungsdigitalisierung konsequent fort. Dabei gilt weiterhin: Der persönliche Kontakt bleibt ein wesentlicher Bestandteil des Bürgerservices. Der Voicebot soll die Mitarbeitenden sinnvoll ergänzen und dazu beitragen, die Erreichbarkeit und den Service für die Bürgerinnen und Bürger weiter zu verbessern.

