

MEDIENINFORMATION

Heusenstamm, 28.07.2026

Testphase startet: „Heusi“ unterstützt künftig rund um die Uhr | Stadt Heusenstamm erweitert digitalen Bürgerservice

Die Stadt Heusenstamm baut ihr digitales Serviceangebot weiter aus und setzt dabei auf moderne Technologien: Ab sofort steht auf der städtischen Website heusenstamm.de ein KI-gestützter Chatbot namens „Heusi“ zur Verfügung. Der virtuelle Mitarbeiter beantwortet rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche Fragen zu städtischen Dienstleistungen, kommunalen Themen und weiteren Angeboten der Stadt. Neben Auskünften für Bürgerinnen und Bürger liefert „Heusi“ auch Informationen für Gäste und Ortsfremde – beispielsweise zu Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen oder Gewerbebetrieben in Heusenstamm.

Schneller Zugang zu städtischen Informationen

„Unser Ziel ist es, einen digitalen Assistenten zu schaffen, der Bürgerinnen und Bürgern sowie Besucherinnen und Besuchern einen weiteren schnellen und unkomplizierten Zugang zu städtischen Informationen bietet“, erklärt Bürgermeister Steffen Ball. „‘Heusi’ kennt nahezu alle relevanten Dinge über unsere Stadt – von aktuellen Veranstaltungen über historische Fakten bis hin zu Verwaltungsdienstleistungen. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass der Bot, wie jede KI, nicht unfehlbar ist und in seltenen Fällen auch Fehler oder sogenannte Halluzinationen auftreten können.“

Der Chatbot wurde mit öffentlich zugänglichen Informationen der Stadt trainiert, darunter Inhalte der städtischen Website sowie Informationsbroschüren. Nach einer ersten internen Testphase befindet sich „Heusi“ nun in einer erweiterten Pilotphase: Jetzt sollen die Qualität der Antworten, Abläufe und Verweise mithilfe von echtem Nutzerfeedback weiter verbessert werden.

Gemeinsam testen und weiterentwickeln

Die Stadt lädt daher alle Interessierten ein, den virtuellen Mitarbeiter ausgiebig zu testen und ihre Erfahrungen mitzuteilen. Jede Rückmeldung – ob positiv oder kritisch – hilft dabei, den Service weiterzuentwickeln und noch besser an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen.

Nur durch die Nutzung im Alltag lässt sich erkennen, in welchen Bereichen „Heusi“ bereits zuverlässig unterstützt und wo noch Verbesserungsbedarf besteht. Die Erkenntnisse aus der Testphase sollen dazu beitragen, Fehler zu korrigieren, die Qualität der Informationen weiter zu erhöhen und das digitale Serviceangebot bedarfsgerecht auszubauen.

Nach erfolgreichem Abschluss der erweiterten Testphase auf heusenstamm.de ist vorgesehen, den virtuellen Mitarbeiter schrittweise auch auf weiteren städtischen Online-Angeboten einzusetzen. Dazu

zählen die Portale kinder-heusenstamm.de und bad-heusenstamm.de, auf denen „Heusi“ künftig ebenfalls als digitaler Ansprechpartner zur Verfügung stehen soll.

Feedback ausdrücklich erwünscht

Feedback kann auf zwei Wegen gegeben werden:

- Direkt im Chat: Antworten von „Heusi“ können über die Funktionen „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ bewertet und zusätzlich kommentiert werden.
- Per E-Mail: Allgemeine Anregungen, Kritik, Rückfragen oder Hinweise zu Anwendungsproblemen können an chatbot@heusenstamm.de gesendet werden.

Jede Rückmeldung trägt dazu bei, den virtuellen Mitarbeiter genauer, schneller und hilfreicher zu machen.

Entwickelt für die digitale Bürgerkommunikation

Entwickelt wurde „Heusi“ von Cosmema aus dem oberbayerischen Gaimersheim. Das Unternehmen ist auf digitale Bürgerkommunikation spezialisiert und entwickelt KI-gestützte Lösungen für Kommunen, die die Anforderungen an Barrierefreiheit und Datenschutz erfüllen. Der „Virtuelle Mitarbeiter“ unterstützt Verwaltungen dabei, Bürgeranfragen digital zu beantworten und Informationen rund um die Uhr verfügbar zu machen. Die Lösung wurde für den kommunalen Einsatz entwickelt und kann unter anderem an Websites angebunden werden.

Datenschutz und persönliche Beratung

Auch beim Einsatz der neuen Technologie spielt der Datenschutz eine wichtige Rolle. Die Stadt Heusenstamm achtet darauf, dass „Heusi“ keine unnötigen personenbezogenen Daten speichert. Bei sensiblen Anliegen verweist der Chatbot auf die persönliche Beratung durch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung. Ausführliche Informationen zum Datenschutz stehen auf der städtischen Website bereit.

Baustein für die digitale Verwaltung von morgen

Mit der Einführung des Chatbots unterstreicht die Stadt ihr Engagement für einen modernen und bürgernahen Service. „Heusi“ ergänzt die bestehenden Informations- und Beratungsangebote und soll den Zugang zu städtischen Informationen künftig noch einfacher und schneller machen.

Weitere Informationen und den direkten Zugang zum Chatbot gibt es unter heusenstamm.de. Feedback und Fragen sind jederzeit willkommen unter chatbot@heusenstamm.de

4768 Zeichen (mit Leerzeichen)