Pressemitteilung

BINGEN
Perspektiven am Rhein

Stadt Bingen führt Voicebot BIN-ganzOHR ein
KI unterstützt Anrufende bei Fragen zu Verwaltungsleistungen

Mit „BIN-ganzOHR“ setzt die Stadtverwaltung Bingen zum 28. Oktober einen weiteren Meilenstein in der digitalen Bürgerkommunikation. Der neue KI-gestützte Telefonassistent nimmt Anrufe automatisiert entgegen, versteht das Anliegen und beantwortet Fragen auf Basis der offiziellen Inhalte auf der Homepage.

Dabei „erfindet" „BIN-ganzOHR“ keine Antworten, sondern greift ausschließlich auf geprüfte, kommunale Quellen zurück. Typische Anliegen – beispielsweise Fragen zu Öffnungszeiten, Anmeldungen, Anträgen oder Zuständigkeiten – werden direkt am Telefon beantwortet. In einem ersten Schritt steht der Service zunächst außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung.

„BIN-ganzOHR steht für eine moderne, serviceorientierte Verwaltung, die telefonische Erreichbarkeit, Effizienz und Datenschutz konsequent zusammendenkt“, so Oberbürgermeister Thomas Feser. „Für die Stadt Bingen bedeutet der Voicebot eine spürbare Entlastung der Telefonzentrale, für Bürgerinnen und Bürger eine deutlich bessere telefonische Erreichbarkeit – rund um die Uhr, ohne Wartezeiten und in mehreren Sprachen.“

Entwickelt hat den Voicebot „BIN-ganzOHR“ die Merlin Digital Solutions GmbH, ein führender Anbieter für applizierte Künstliche Intelligenz in Gemeinden, Städten und Landkreisen in Deutschland. Geschäftsführer Tobias Bitzenbauer erklärt: „Telefonische Erreichbarkeit ist für viele Bürgerinnen und Bürger noch immer der wichtigste Draht zur Verwaltung. Die Stadt Bingen stärkt diesen Kanal jetzt konsequent: Das ist gelebte Bürgernähe im digitalen Zeitalter.“



Bildunterschrift: Der Chatbot BIN-ganzOHR beantwortet viele Bürgeranfragen voll automatisiert.
Bildquelle: KI-generiert | Logicc

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise. Diese finden Sie unter www.bingen.de/dsgvo

22.10.2026

Stadtverwaltung Bingen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Burg Klopp, 55411 Bingen am Rhein,
Telefon 06721/184-243, Telefax 06721/184-170