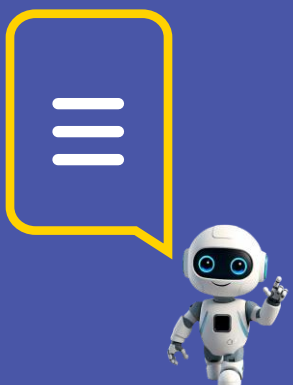
Best Practice „Charly“

Wie Stockelsdorf den Bürgerservice digital erweitert und Mitarbeitende dabei entlastet



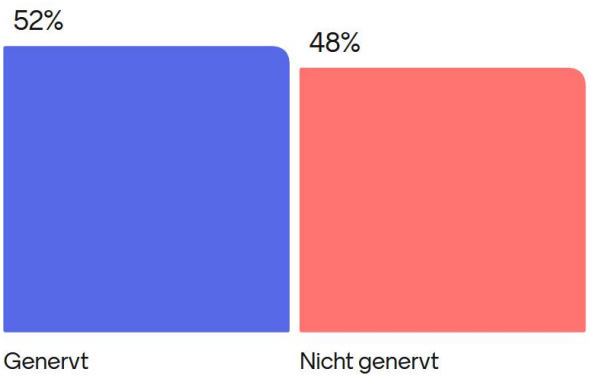
HalloCharly

Gemeinde Stockelsdorf

FRAGE

Fragen an Sie?

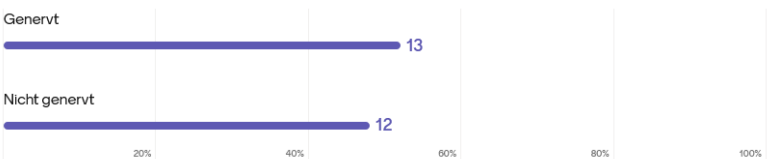
Wer ist mindestens einmal pro Woche vom Telefon genervt?



Wer ist mindestens einmal pro Woche vom Telefon genervt?

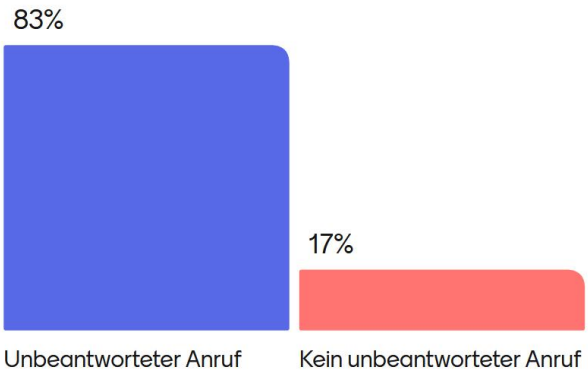
25 / 25

2



Gemeinde Stockelsdorf

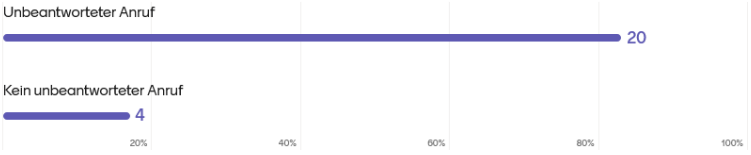
Wer hat mindestens einen unbeantworteten Anruf pro Woche?



Wer hat mindestens einen unbeantworteten Anruf pro Woche?

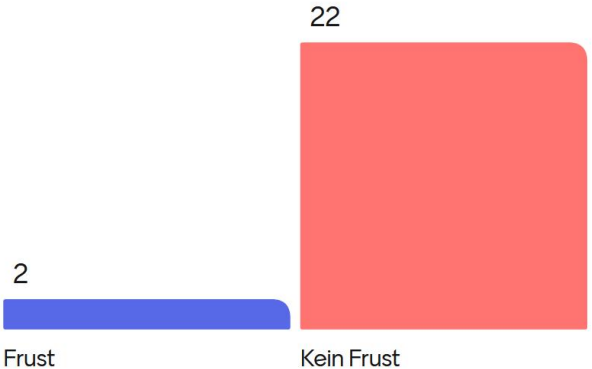
24 / 25

14



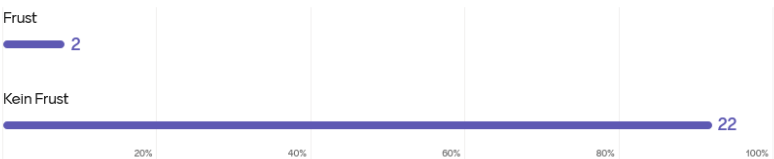
Gemeinde Stockelsdorf

Wer bekommt regelmäßig den Frust der Bürger:innen ab?



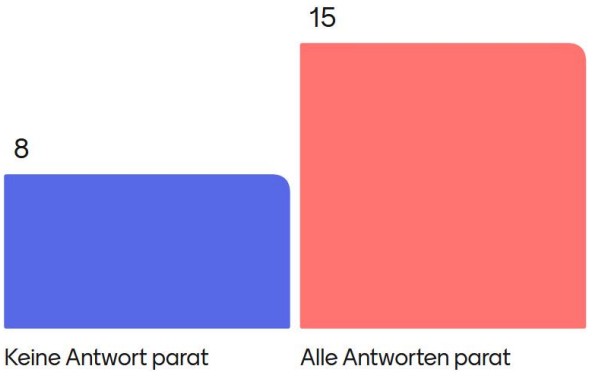
Wer bekommt regelmäßig den Frust der Bürger:innen ab?

24 / 25



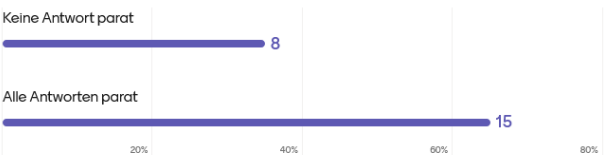
Gemeinde Stockelsdorf

Wer bekommt häufig eine Frage, zu der er/sie keine Antwort hat?



Wer bekommt häufig eine Frage, zu der er/sie keine Antwort hat?

23 / 25



Gemeinde Stockelsdorf

KI Telefonassistent

Das gemeinsame Problem

Das gemeinsame Problem

Gemeinde Stockelsdorf

- → Mitarbeitende werden für zeitintensive Routinefragen beansprucht
- → BürgerInnen erleben Warteschleifen, begrenzte Öffnungszeiten und Sprachbarrieren
- → Klarer Kostenfaktor für Verwaltungen

Stockelsdorf x Charly

Wie alles begann

Wie alles begann

Gemeinde Stockelsdorf

1.

Kickoff

Im Rahmen eines Kickoffs wurden am 20.05.2025 gemeinsam Schwerpunkte erarbeitet, wie KI bei der Arbeit in Stockelsdorf unterstützen kann. Zaitgeist entwickelte MVP

2.

Pilotkommune

Stockelsdorf stand im engen Austausch mit den Gründern und hatte zur Fertigstellung von "Charly" beigetragen. Interne Testläufe und kurze Feedbackloops gaben uns gute Aussichten.

3.

Charly geht live

Seit dem 29.09.2025 nimmt Charly jeden Anruf entgegen — rund um die Uhr, in bis zu 30 Sprachen, ohne Internetzugang.

1. Kickoff

Gemeinde Stockelsdorf

2. Pilotkommune

Gemeinde Stockelsdorf

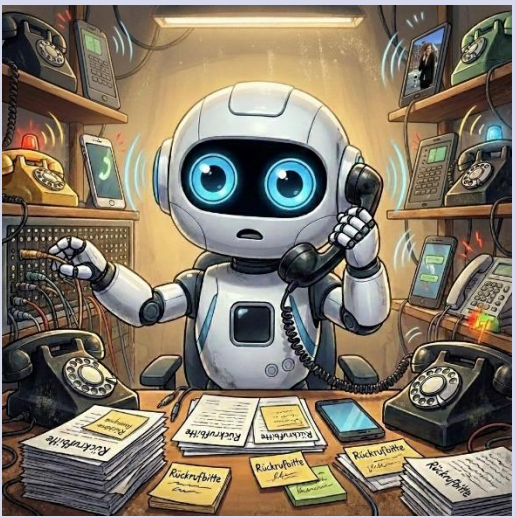


*Foto: KI-generiert

3. Charly geht live

Gemeinde Stockelsdorf

"Wir möchten, dass unsere Bürgerinnen und Bürger auch digital die gleiche Nähe und Verlässlichkeit erfahren wie im persönlichen Gespräch. Mit Charly gelingt uns das.„

Julia Samtleben
Bürgermeisterin der Gemeinde Stockelsdorf

*Foto: KI-generiert

Stockelsdorf x Charly

So funktioniert Charly

So funktioniert Charly (vereinfacht)

Gemeinde Stockelsdorf

1.

Bürger:in ruft an

Kein Internetzugang nötig. Jeder Anruf landet direkt bei Charly in bis zu 30 Sprachen.

2.

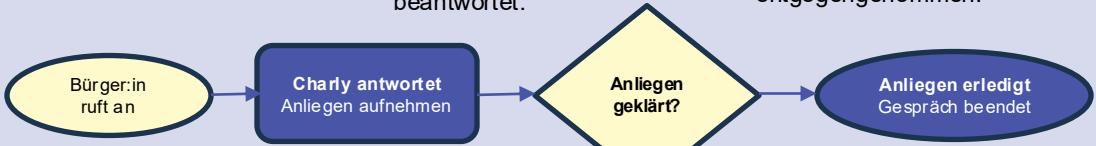
Charly antwortet

Häufige Fragen zu Personalausweis, Meldewesen oder Führungszeugnis werden sofort und kompetent beantwortet.

3.

Bei Bedarf: Weiterleitung

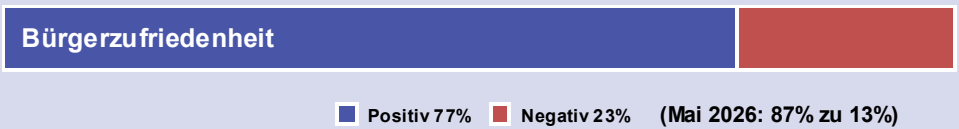
Komplexere Anliegen werden an zuständige Mitarbeitende weitergeleitet oder Rückrufbitten entgegengenommen.

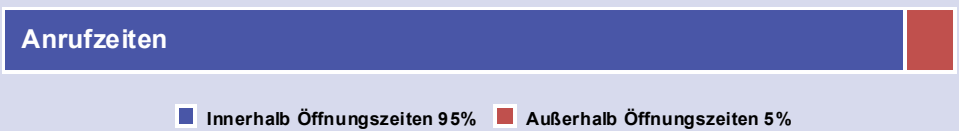


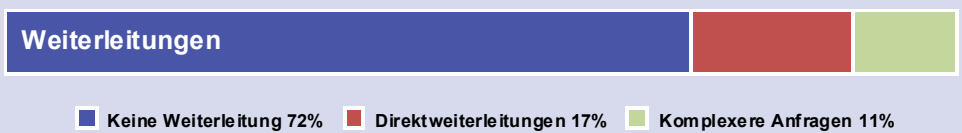
Persönliche Betreuung bleibt trotz automatisiertem Erstgespräch gewährleistet.

Tiefgang in die Zahlen

Gemeinde Stockelsdorf







*Zeitraum: 29.09.2025 - 29.05.2026

Stockelsdorf x Charly

Und weiter?

Und weiter?

Gemeinde Stockelsdorf

Charly erledigt nun auch…

- Rückrufbitten per Mail
- Rückantwort bei Nichterreichen
- Chatbot auf der Website
- Mängelmelder
- Terminbuchungen (e.g. Outlook, Tevis, etc)

Doch wie geht es weiter?...

- Zunehmend Arbeit mit Landkreisen
- Spezialisierte Agenten für div. Rollen
- Unterstützung bei Weiterbearbeitung auf dem Schreibtisch der Mitarbeitenden

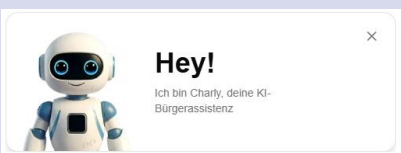


*Foto: KI Generiert

Stockelsdorf x Charly

Fragen?

Vielen Dank

Stockelsdorf x Charly

Kennenlernen mit Charly
Dr. Niklas Sievers
Niklas.Sievers@Zaitgeist.com

Kontakt:
Philipp Goetting
p.goetting@stockelsdorf.de
0451 4901-121

HalloCharly