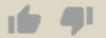




Hallo, ich bin Agrippina. Wie kann ich dir helfen? Im Moment kenne ich mich mit diesen Themen aus: Bundestagswahl, Wohnsitz an- und ummelden, Führungszeugnis und Grundlegendes zur Stadtbibliothek.



Künstliche Intelligenz

KI-Chatbot für Köln: Qualität vor Quantität im digitalen Bürgerservice

Innerhalb weniger Wochen hat die Stadt Köln den **KI-Chatbot Agrippina** für die Kölnerinnen und Kölner realisiert. Wir haben mit **Florian Steden**, Projektleiter und Leiter der Online-Redaktion der Stadt Köln, über die Anfänge und die Umsetzung des Chatbots gesprochen. Im Interview erzählt Steden, welche Anforderungen das Projektteam an den Chatbot gestellt hat, warum Agrippina die Qualität des städtischen Webauftritts verbessert hat und was Kommunen beachten sollten, die ebenfalls einen Chatbot einführen möchten.

Die Anfänge des Chatbots Agrippina (benannt nach Agrippina der Jüngeren) führen auf den Hype von ChatGPT vor zwei Jahren zurück. »Als ich gesehen habe, was mit KI möglich ist, war mir schnell klar: Das möchte ich für die Kölnerinnen und Kölner auch anbieten«, erinnert sich Florian Steden. Auf die Recherche nach einem möglichen Dienstleister folgte eine enge Zusammenarbeit mit dem bereits bekannten CMS-Anbieter pirobase imperia GmbH. Gemeinsam einigten sich beide Parteien auf die Umsetzung eines Pilotprojekts – den Chatbot für eine Millionenstadt. Das Hauptziel: die Verbesserung des Bürgerservices. »Viele Kölnerinnen und Kölner erreichen unsere Website über die Google-Suche. Mit dem Chatbot wollten wir eine 24/7-Erreichbarkeit für Anfragen aus der Bevölkerung gewährleisten und unser Bürgertelefon entlasten. Obwohl wir bereits eine leistungsstarke Onpage-Suche samt Übersetzung via DeepL hatten, sahen wir in einem KI-Chatbot eine deutliche Service-Verbesserung. Spätestens Ende Januar 2025 wollten wir mit dem Chatbot an den Start gehen«, erklärt Steden.

Vor Projektstart entwickelte das Team einen Anforderungskatalog. Das zentrale Prinzip: Qualität vor Quantität. »Unsere wichtigste Anforderung war die Kontrolle über die Inhalte, die der Chatbot ausgibt – und zwar von Anfang an. Deshalb sind wir zunächst mit einer Auswahl von fünf Topthemen gestartet, zu denen der Chatbot Auskunft geben sollte«, so Steden. Neben der konfigurierten Wissensbasis sollten sämtliche Konversationen von Agrippina in ein Backend laufen, um dort als Statistik dargestellt und bewertet werden



Hallo, ich bin Agrippina. Wie kann ich dir helfen? Im Moment kenne ich mich mit diesen Themen aus: Bundestagswahl, Wohnsitz an- und ummelden, Führungszeugnis und Grundlegendes zur Stadtbibliothek.



zu können. Zudem legte die Stadt Köln großen Wert auf Barrierefreiheit, Responsivität und Individualisierbarkeit.

Von der Entwicklung bis zur Optimierung

Das Projekt startete im Oktober 2024. In den beiden darauffolgenden Monaten war das Kernteam, das gerade einmal aus drei Mitarbeitenden der Stadt Köln besteht und den Chatbot neben dem laufenden Tagesgeschäft entwickelt hat, am intensivsten beschäftigt. Für komplexe Themen hat das Projektteam Themenkarten erstellt. »Im Dezember war Agrippina bereits fertig. Wir haben uns dann aber dafür entschieden, die Wissensbasis um 40 weitere Hauptthemen zu erweitern. In Zusammenarbeit mit unseren Dienststellen haben wir einen Fragenkatalog erstellt und die Funktionen ausgiebig getestet«, sagt Steden. Für den Erfolg des Chatbots war die interne Kommunikation und Zusammenarbeit verschiedener Fachabteilungen sehr wichtig. Mit Agrippina hat sich auch die Qualität des Webauftritts der Stadt Köln verbessert, erklärt Steden: »Unsere Website umfasst mehr als 40.000 Unterseiten. Agrippina hat uns mit ihren Antworten auf Unstimmigkeiten hingewiesen. Dieses wertvolle Feedback konnten wir nutzen, um die Inhalte unserer Website grundsätzlich zu verbessern.«

Strukturelle Informationen als Herausforderung

Die Inhalte informativer Seiten konnte Agrippina von Beginn an sehr schnell und fehlerfrei wiedergeben. Eine Herausforderung war die Darstellung struktureller Inhalte, die von einem Fließtext abweichen, wie beispielsweise die Angabe von Öffnungszeiten oder eine Adresse. „Agrippina hat anfangs gesagt, dass die Stadtbibliothek Kalk mittwochs geschlossen sei, was nicht stimmt«, erinnert sich Steden. Im Austausch zwischen dem Projektteam und imperia konnten die Probleme gelöst werden. Neue Themen, zu denen Agrippina künftig Auskunft geben soll, stehen bereits fest: »Karneval steht vor der Tür – und natürlich soll Agrippina in diesem Zusammenhang beispielsweise darüber informieren, in welchen Zonen Glasverbot besteht. Weiterhin ist die Einbindung der zehn am häufigsten genutzten Produkten, wie beispielsweise die Beantragung des Personalausweises oder Angaben zur Grundsteuer, auf unsere Prio-Liste. Bis Ende des Jahres soll Agrippina zu all unseren Aktivitäten, Angeboten und Website-Inhalten Auskunft geben können«, erklärt Steden.



Hallo, ich bin Agrippina. Wie kann ich dir helfen? Im Moment kenne ich mich mit diesen Themen aus: Bundestagswahl, Wohnsitz an- und ummelden, Führungszeugnis und Grundlegendes zur Stadtbibliothek.



Drei Tipps für alle Kommunen, die einen KI-Chatbot einsetzen möchten

Die Stadt Köln ist nicht das erste KDN-Mitglied, das einen KI-Chatbot eingeführt hat. Wir haben bereits in der Vergangenheit über Projekte wie Colon Sültemeyer der Stadt Bad Oeynhausen berichtet. Auch Projektleiter Steden sieht derzeit verschieden ausgerichtete Chatbots. Er gibt Kommunen, die sich ebenfalls für die Einführung eines Chatbots interessieren, drei zentrale Tipps:

1. **(Haupt-)Ziel festlegen:** Definieren Sie, welche Aufgabe Ihr Chatbot ausführen soll.
2. **Passenden Dienstleister finden:** Ein vertrauensvolles Verhältnis ist der Grundstein für eine erfolgreiche Kooperation.
3. **Interne Akzeptanz schaffen:** Wenn alle Mitarbeitenden an einem Strang ziehen, ist die Umsetzung schnell erledigt.

Mit Agrippina hat die Stadt Köln ein Vorzeigeprojekt im Bereich digitaler Bürgerservice geschaffen. Der Dienstleister pirobase imperia GmbH möchte den Chatbot als Referenz für kommende Projekte mit weiteren Kommunen nutzen. Interessierte Kommunen können sich bei weiterführenden Fragen gerne bei [Florian Steden](#) melden.