

KI am Telefon:
Verwaltung entlasten,
Bürgervertrauen gewinnen

Herausforderungen in Verwaltungen

1

Überlastete Mitarbeitende

Verwaltungspersonal ist häufig durch Routineanfragen überlastet, was zu einer unnötigen Bindung von Personalressourcen und Frustration führt.

2

Steigende Erwartungen der Bürger

Bürger erwarten heutzutage eine schnellere, transparentere und flexiblere Kommunikation von Verwaltungen.

3

Zunehmende Komplexität von Dienstleistungen

Die stetig wachsende Vielfalt an Dienstleistungen und Anfragen macht es schwierig, den Überblick zu behalten und effizient zu agieren.

Die Lösung: Ein
KI-Telefonassistent
für Ihre Verwaltung

**Effizienzsteigerung &
Bürgervertrauen**



Entlastung dank Automatisierung

Was Ihre Verwaltung gewinnt

Entlastung des Personals

Routineanfragen werden automatisch beantwortet. Das entlastet Ihre Mitarbeitenden und gibt ihnen mehr Zeit für komplexere Aufgaben.



Konsistente Auskünfte

Ein KI-Assistent liefert immer aktuelle und einheitliche Informationen. Missverständnisse werden so vermieden und die Qualität der Auskunft verbessert sich.



Verbesserung interner Abläufe

Der Assistent lernt kontinuierlich aus den Anfragen und wertet sie automatisch aus. So lassen sich gezielt Verbesserungsvorschläge ableiten, um interne Prozesse effizienter zu gestalten.



Resilienz dank Skalierung

In Krisenzeiten, wenn der Kommunikationsbedarf steigt, reagiert der KI-Assistent flexibel und bewältigt das erhöhte Anfragevolumen. So bleibt Ihre Verwaltung handlungs- und widerstandsfähig.

Was Ihre Bürgerinnen und Bürger gewinnen



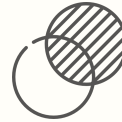
Schnelle Antworten - ohne Umwege

Bürger erreichen 24/7, direkt einen Ansprechpartner – ohne Warteschleifen, ohne langes Suchen im Internet. Der Assistent kann mehrere Anrufe gleichzeitig bedienen. Das spart Zeit und verbessert die Servicequalität.



Barrierefreiheit & Inklusion

Telefonische Dienste sind einfach und besonders für Menschen ohne Computerkenntnisse zugänglich. Dank mehrsprachiger Assistenten erhalten Bürger in ihrer Muttersprache schnelle und unkomplizierte Unterstützung.



Transparenz

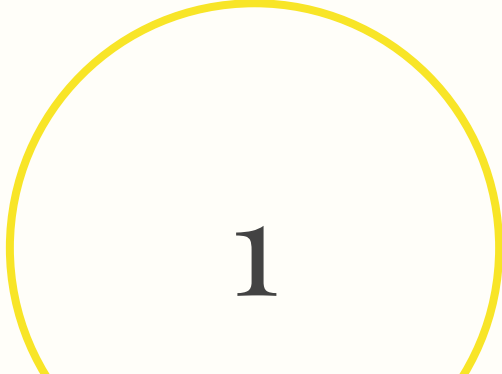
Automatische Status-Updates per SMS oder E-Mail schaffen klare Erwartungen und halten Bürger stets auf dem Laufenden. Die Interaktion mit der KI ist plattformübergreifend.



Vertrauen

Die gesteigerte Servicequalität vermittelt Bürgern Wertschätzung und Unterstützung – und stärkt so nachhaltig ihr Vertrauen in die Verwaltung.

Erfolgsgeschichten:
So könnte der
KI-Assistent bei Ihnen
zum Einsatz kommen



1

Bürgerservice-Hotline

Überlassen Sie häufige Routineanfragen einer Bürgerservice-Hotline. Ihr Personal kann sich so auf komplexere Aufgaben konzentrieren.

Ein zusätzlicher Vorteil: Der stets freundliche KI-Telefonassistent antwortet in leichter Sprache und ist mehrsprachig verfügbar. So stärken Sie **Barrierefreiheit** und fördern **Inklusion** in Ihrer Kommune.

Erfolgsgeschichten:
So könnte der
KI-Assistent bei Ihnen
zum Einsatz kommen



2

Partizipations-Telefon

Verstehen Sie Bedürfnisse und Sorgen Ihrer Bürgerinnen und Bürger. So treffen Sie fundierte, transparente und effektive Entscheidungen. Dank KI-gestützter Auswertung sparen Sie Zeit und Kosten.

Telefonieren ist durch seine Niederschwelligkeit besonders benutzerfreundlich.

Automatisierte **Statusbenachrichtigungen** per E-Mail oder SMS halten Personen stets transparent über den Fortschritt informiert und sorgen so für **klare Erwartungen**.

Erfolgsgeschichten:
So könnte der
KI-Assistent bei Ihnen
zum Einsatz kommen



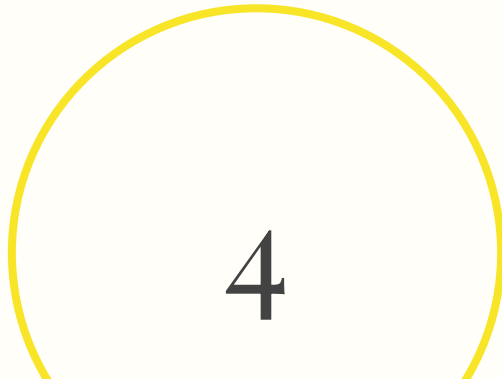
3

Informations-Hotline für Notfälle und Krisen

Stellen Sie in Notfallsituationen oder Krisenzeiten eine zuverlässige Informationsquelle bereit. Der KI-Telefonassistent liefert aktuelle Hinweise, Verhaltensregeln und beantwortet häufig gestellte Fragen.

So entlasten Sie Ihre Mitarbeiter in stressigen Zeiten und stellen sicher, dass Bürger schnell und präzise informiert werden.

Erfolgsgeschichten: So könnte der KI-Assistent bei Ihnen zum Einsatz kommen



Terminvereinbarung und Erinnerungssystem

Vereinfachen Sie den Terminprozess für Bürgeranliegen wie Passanträge, Meldebescheinigungen oder Beratungen. Der KI-Assistent übernimmt die **automatische Terminvergabe** und erinnert Bürger rechtzeitig per Telefon, SMS oder E-Mail an bevorstehende Termine.

Ihr Verwaltungspersonal spart so Zeit und Ausfälle durch verpasste Termine werden reduziert. Gleichzeitig steigern Sie die Effizienz und Zufriedenheit in Ihrer Verwaltung.

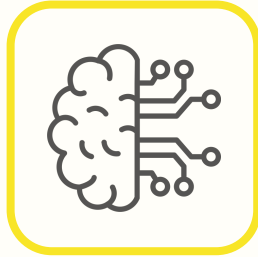
Datensicherheit & Techniklösungen

Fragen?
Wir haben Lösungen.



Europäische Datensicherheitsstandards

Serverstandort:
Deutschland
DSGVO konform
ISO/IEC 27001 zertifiziert



Technische Zuverlässigkeit trifft menschliche Problemlösungskompetenz

Die KI bearbeitet
Routineanfragen effizient
und leitet komplexe Fälle
automatisch an erfahrene
Mitarbeitende weiter.



Akzeptanz durch Bürger und Mitarbeitende

Steigerung der Akzeptanz
durch schrittweise
Einführung und Schulungen
für Mitarbeitende.
Überzeugung der Bürger
durch klare Kommunikation
und einfache Handhabung.



Volle Kostenkontrolle

Initiale Kosten werden durch
langfristige Einsparungen
kompensiert.
Weiterentwicklungskosten
bleiben kalkulierbar dank
transparenter
Kommunikation.

Plattform- übergreifende KI-Interaktion



Darf ich Ihnen das
auszufüllende
Formular per SMS
oder E-Mail
zukommen lassen?

Ja, gerne per Mail!
Meine Adresse lautet:
Monika.Mustermann@
mail.de



Gehen Sie den nächsten
Schritt in eine
resiliente Kommune.

Vereinbaren Sie einen
Termin mit unserem
Team und lernen Sie
unsere KI-Lösungen
kennen.

Ihr Ansprechpartner:



Manuel Hilscher
Leiter Governance &
Democracy

+49 (0) 174 999 59 18
manuel@pollitus.de

pollitus

Wir stärken Ihr
Personal und
gewinnen
verloren
gegangenes
Bürger-
vertrauen
zurück.



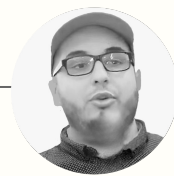
Murat Vurucu
Geschäftsführer &
Gründer

Murat Vurucu ist ein Experte für Künstliche Intelligenz mit Schwerpunkt auf ethischer Nutzung. Derzeit studiert er KI-Ethik an der Universität Cambridge. Als mehrfacher Gründer und erfahrener CEO, CPO sowie Produktmanager bringt er umfangreiche Expertise in Unternehmensführung mit. Sein Engagement für verantwortungsvolle KI prägt die Mission von Pollitus.



Max Wisniewski
Technologie,
Gründungsmitglied

Max Wisniewski, KI-Experte mit einem Forschungshintergrund an der Freien Universität Berlin, ist spezialisiert auf Elixir, Python und Clojure. Als ehemaliger CTO und Mitgründer verbindet er akademisches Know-how mit praktischer Industrieerfahrung, um Barrieren abzubauen und die öffentliche Beteiligung zu fördern.



Marco Zierner
Technologie,
Gründungsmitglied

Marco Ziener ist ein erfahrener Softwareentwickler und Forscher mit tiefgreifender Expertise in der Anwendung von KI in Bereichen wie Helio-Physik, Gesundheitswesen und Dokumentenanalyse. Als ehemaliger Head of Engineering führte er die Entwicklung mehrerer KI-Produkte. Er beherrscht Elixir, Python und Clojure und war als Gutachter bei der CADE-28 tätig.



Manuel Hilscher
Leiter Governance &
Democracy

Manuel Hilscher ist Experte für Bürgerbeteiligung und nachhaltige Entwicklung mit umfassender Erfahrung in Strategie und Kommunikation im öffentlichen Sektor. Ausgebildet an den Universitäten Hohenheim und Kopenhagen, hat er zahlreiche Projekte in Deutschland geleitet. Seine Schwerpunkte liegen im Klimaschutz, gesellschaftlichen Wandel sowie der Moderation von Bürgerforen und Dialogformaten.

Benutzeroberfläche KI-Telefonassistent

P

Pollitus

Your Polls + New

Bürgertelefon ●

Service Hotline ●

Archived Polls

From: Unknown

+4918822745928

"Ich muss sagen das ich absolut unzufrieden bin mit der Umsetzung der Parkanlage. Was soll das? Da waren vorher Parkbänke und die gibt es nicht mehr, wo sind die denn hin? Ich habe dort immer sehr gerne gesessen."

Complaints + Add Tag Status: Unactioned

From: Klemens Fetscher

+4918822739394

"Vielen Dank für die neue öffentliche Toilette! Macht man ja sonst nicht, auch mal was sagen wenn was gut läuft. Jetzt stinkt es weniger in der Innenstadt. Gute Arbeit, macht so weiter. Eine weitere Toilette wäre am Bahnhof ganz gut."

Positive + Add Tag Status: Completed

From: Stoitzek Rebbin

+4918822739394

"Hey sorry, I don't speak English. I got treated quite poorly the other day in the inner city parking complex. Someone insulted me for being a foreigner. That was unbelievable hard. Is there any one I can talk to about this?"

© 2024 Civicus from Pollitus.

Benutzer- oberfläche KI-Telefon assistent

Pollitus

Your Polls + New

Bürgertelefon

Service Hotline

Archived Polls

Complaints + Add Tag Status: Unactioned

From: Klemens Fetscher
+4918822739394

"Vielen Dank für die neue öffentliche Toilette! Macht man ja sonst nicht, auch mal was sagen wenn was gut läuft. Jetzt stinkt es weniger in der Innenstadt. Gute Arbeit, macht so weiter. Eine weitere Toilette wäre am Bahnhof ganz gut."

Positive + Add Tag Status: Resolved 4

Gisela Yorghun (Verwaltung) Danke für Ihre positiven Worte, es freut uns. Im Untegeschoss des Bahnhofs befinden sich öffentliche Toiletten.
16d ago

Klemens Fetscher Die Toilettten dort sind leider nicht mehr zugänglich. Die Türen sind verschlossen.
12d ago

Gisela Yorghun (Verwaltung) Vielen Dank für die Information. Wir haben das Anliegen an die zuständigen Dienstleister weitergeleitet und werden das Problem alsbald beheben.
6d ago

Klemens Fetscher Vielen Dank! Top Kommunikation.
3d ago

Add a comment

Post

Bürgertelefon

Gibt den BürgerInnen die Möglichkeit sich kritisch... read more

Initiation Date: 19.07.2024

Collaboration

Team: Export

Settings

Channels: Active

Credits: 1654 / 2245 Add Credits

Deutsch Phone Number: +493035235679

E-Mail: bürgertelefon_23@pollitus.com

Data Room: 28 Files 34 GB System Prompt

Insights

Total Conversations: 3210 Complaints 2423

Questions 1092 Positive 344

Unactioned 1700 Ongoing 1200

Resolved 310

Filters

By Status By Date By Tag

By Users

About • Help • Privacy • Terms and Imprint • Data

© 2024 Civicus from Pollitus.