

Gemeinde Herzebrock-Clarholz
Presse und Öffentlichkeit: Julia Heuckmann
Tel. 05245 / 444-230
J.Heuckmann@herzebrock-clarholz.de



PRESSEMITTEILUNG

20. April 2026

Rückfragen der Presse bitte direkt an Julia Heuckmann, Tel.: 05245 444 230,
E-Mail: j.heuckmann@herzebrock-clarholz.de

Gemeinde Herzebrock-Clarholz startet Testphase für KI-gestützte Telefonassistenz „Charly“

Neuer Service für mehr Erreichbarkeit und kürzere Wartezeiten

Die Gemeinde Herzebrock-Clarholz erprobt ab sofort mit „Charly“ eine neue KI-gestützte Telefonassistenz. Das digitale Angebot befindet sich zunächst ausdrücklich in einer Testphase und soll den Bürgerservice der Gemeindeverwaltung sinnvoll ergänzen.

Charly kann für verschiedene Anliegen genutzt werden und beantwortet insbesondere häufig gestellte Fragen rund um die Leistungen, Angebote und Zuständigkeiten der Gemeindeverwaltung. Grundlage ist eine Wissensdatenbank, die auf den Informationen der gemeindlichen Internetseite www.herzebrock-clarholz.de basiert. Darüber hinaus wird Charly kontinuierlich weiterentwickelt, damit die Qualität der Antworten und die Einsatzmöglichkeiten fortlaufend verbessert werden.

Der KI-Assistent kommt insbesondere dann zum Einsatz, wenn der Bürgerservice bereits besetzt ist oder Anrufe außerhalb der regulären Dienstzeiten eingehen. Je nach Anliegen kann Charly zudem Rückrufbitten aufnehmen oder Anrufe direkt weiterleiten. Bürgerinnen und Bürger, die dieses digitale Angebot nicht nutzen möchten, können sich weiterhin wie gewohnt an die Telefonzentrale durchstellen lassen. In der Testphase ist es auch möglich direkt die KI anzurufen unter der Telefonnummer 05245/444 290.

Ergänzend zur telefonischen Nutzung wird Charly künftig auch als Chatbot auf der Internetseite der Gemeinde Herzebrock-Clarholz für Fragen zur Verfügung stehen. Auch dieses Angebot ist Teil der Erprobungsphase.

Mit der nun gestarteten Testphase möchte die Gemeinde Herzebrock-Clarholz praktische Erfahrungen mit dem neuen digitalen Service sammeln. Ziel ist es, die Erreichbarkeit der Verwaltung zu verbessern, Wartezeiten zu reduzieren und gleichzeitig die Mitarbeitenden zu entlasten, damit mehr Zeit für individuelle und komplexere Anliegen bleibt.

Bürgermeister Marco Diethelm betont die Bedeutung digitaler Angebote für eine moderne Verwaltung: „Die Digitalisierung ist ein wichtiger Baustein für eine nutzerfreundliche und bürgerfreundliche Verwaltung. Mit Charly erproben wir ein neues Angebot, das unseren Service sinnvoll ergänzt, die Erreichbarkeit verbessert und den Zugang zu Informationen für Bürgerinnen und Bürger erleichtert.“

Da sich Charly zunächst in der Testphase befindet, werden die gesammelten Erfahrungen in die weitere Entwicklung einfließen. Die Gemeinde Herzebrock-Clarholz wird das Angebot auf dieser Grundlage schrittweise optimieren und ausbauen.

Bei Rückfragen oder Anmerkungen zu Charly steht Frau Heuckmann unter der Telefonnummer 05245 444 230 oder per E-Mail an J.Heuckmann@herzebrock-clarholz.de zur Verfügung.

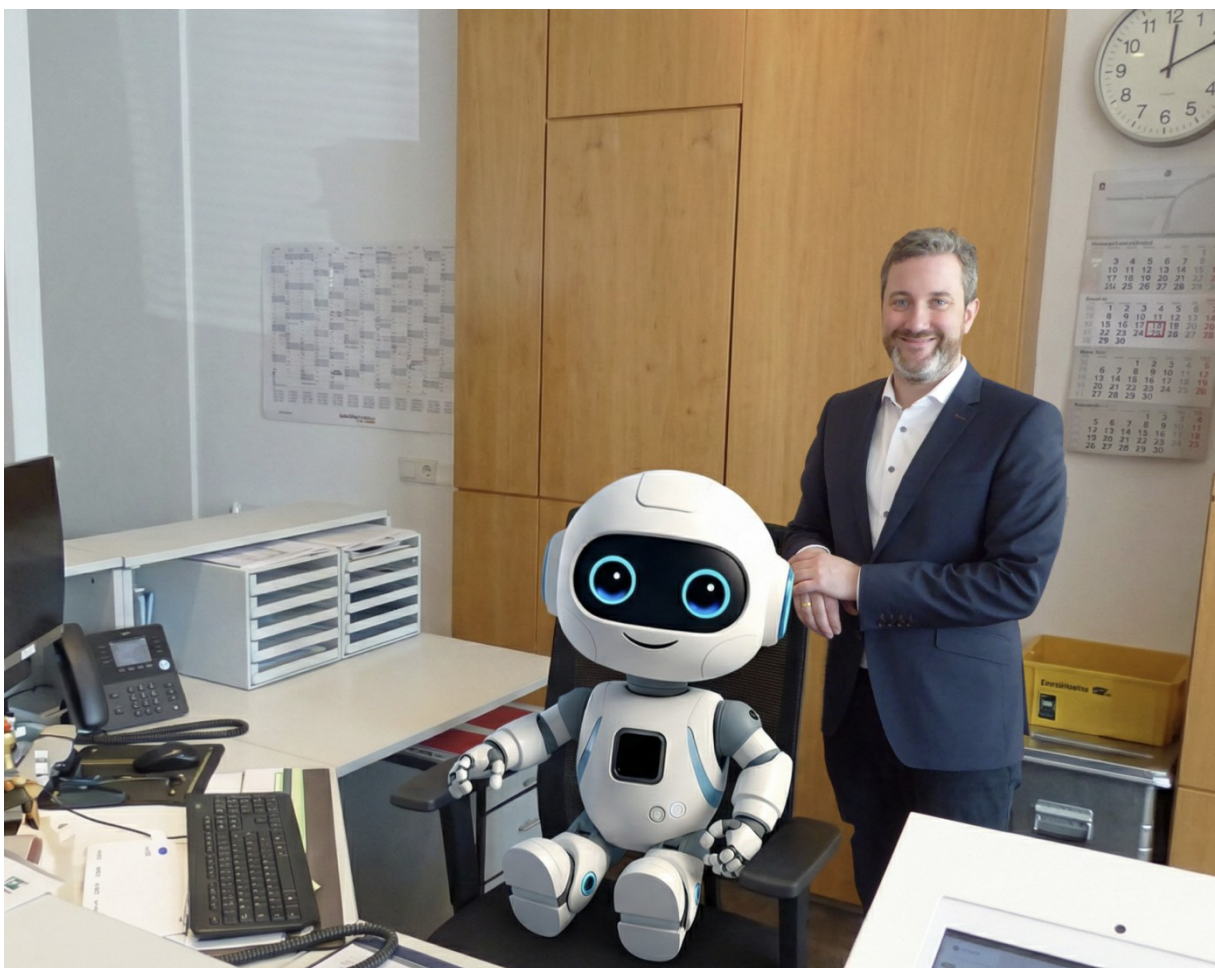


Bild: Das KI-generierte Bild zeigt Bürgermeister Marco Diethelm und den neuen Mitarbeiter „Charly“ im Bürgerservice der Gemeindeverwaltung Herzebrock-Clarholz.