

# SUCCESS STORY



**Stadt Balingen digitalisiert  
Bürgerservice mit  
KI-Assistentin „Balina“**

# Digitale Entlastung, die ankommt: KI ‚Balina‘ im Praxiseinsatz



Mit der Einführung der KI-gestützten Telefonassistentin „Balina“ hat die Stadt Balingen gemeinsam mit der binder Systemhaus GmbH einen wichtigen Schritt in Richtung moderner, bürgernaher Verwaltung gemacht. Ziel war es, die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern, Mitarbeitende zu entlasten und Anfragen effizienter zu bearbeiten.

Seit Anfang März übernimmt „Balina“ die Erstannahme eingehender Anrufe bei der Stadtverwaltung. Die KI begrüßt Anrufer, erfasst deren Anliegen strukturiert und liefert direkt passende Informationen – etwa zu Kinderbetreuung, Ummeldungen oder Terminvereinbarungen. Bei komplexeren Anliegen erfolgt eine gezielte Weiterleitung an zuständige Mitarbeitende.

## **Mehrwert auf einen Blick**

- Spürbare Entlastung: Häufige Standardanfragen werden automatisiert beantwortet
- Optimierte Erreichbarkeit: Bürger erhalten schnell und unkompliziert Auskunft
- Effizientere Prozesse: Strukturierte Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen
- Hohe Nutzerfreundlichkeit: Natürliche Gesprächsführung – sogar auf Schwäbisch
- Kontinuierliche Verbesserung: Die KI lernt laufend durch neue Anfragen dazu

## **Praxis zeigt schnelle Akzeptanz**

Nach einer kurzen Eingewöhnungsphase wird der Einsatz der KI-Assistentin von der Verwaltung positiv bewertet. Insbesondere die Reduzierung von Wartezeiten und die gleichzeitige Bearbeitung mehrerer Anfragen sorgen für eine deutliche Verbesserung im Bürgerservice.

„Die Vorteile überwiegen klar – insbesondere bei der Entlastung unserer Mitarbeitenden und der besseren Erreichbarkeit für unsere Bürger.“

## **Mensch und KI im Zusammenspiel**

„Balina“ ist bewusst als Unterstützung konzipiert: Sobald Anfragen zu spezifisch werden oder individuelle Beratung erforderlich ist, übernimmt weiterhin ein Mensch. So bleibt die Qualität der Betreuung jederzeit gewährleistet.

## **Fazit**

Die Stadt Balingen zeigt, wie Kommunen mit innovativer Technologie konkrete Mehrwerte schaffen können. Mit „Balina“ gelingt es, Digitalisierung praxisnah umzusetzen, Prozesse zu optimieren und den Bürgerservice nachhaltig zu verbessern.

## Nie wieder besetzt.

Zum Abschluss unterstreicht **Oberbürgermeister Dirk Abel** die Bedeutung des Projekts für eine moderne Verwaltung mit den Worten:

*„Der Einsatz von KI bietet eine wertvolle Unterstützung und ist Werkzeug für eine moderne Verwaltung in unserem digitalen Zeitalter.“*

**JETZT  
MÖGLICH  
MACHEN**

binder Systemhaus GmbH  
Hauptwasen 4  
72336 Balingen  
+49 7433/99819-0  
info@binder-systemhaus.de