



Steht gerne Rede und Antwort, auch zu ausgefallenen Fragen und außerhalb der üblichen Öffnungszeiten: Kora, der Bürger-Chatbot der Stadt Heidenheim an der Brenz, ermuntert Besucher des Internetauftritts zum Fragen. FOTO: WIELAND

## Projekt 14: Heidenheim an der Brenz

# Digitale Mitarbeiterin Kora ist um keine Antwort verlegen

Hilfreich, kompetent, auskunftsfreudig und nie müde, Fragen der Bürger zu beantworten: Die Stadt Heidenheim hat seit Kurzem einen sogenannten Chat-Roboter namens Kora in Diensten. Vorerst testweise.

Von Andrea Wieland

**HEIDENHEIM AN DER BRENZ.** Was kostet ein neuer Personalausweis? Kora weiß es. Wo findet man in Heidenheim einen Parkplatz? Kora kennt sich aus. Wer ist die allwissende, bürgernahe Kora?

Kora ist ein Chat-Roboter, kurz Chatbot, der im Internetauftritt der Stadt Heidenheim Fragen beantwortet. Das ist bundesweit einzigartig. Noch ist Kora in der Testphase. Aber bei der Suche nach gelben Säcken und den Öffnungszeiten des Rathauses hilft der Bürger-Chatbot bereits weiter.

### Eine Anlaufstelle für alle Infos aus dem städtischen Internetauftritt

Erfinder von Kora ist Manuel Schlegel. Er ist der Produktverantwortliche für Internet und Neue Medien

der Stadt Heidenheim. In einem internen Forum stellte er seine Idee zum ersten Mal vor.

Das kam gut an. Er beantragte Fördergelder und erweckte das Projekt zum Leben. Wie kam er auf die Idee? „Von Bürgern kam die Rückmeldung, es gäbe so viele Seiten auf der Homepage, man finde sich nicht zurecht“, sagt Manuel Schlegel. Das wollte er ändern, aber orientiert an der Nachfrage und nicht am Angebot. Eine App lohne sich nicht, so Schlegel weiter: „Eine App muss für verschiedene Betriebssysteme entwickelt werden und hat laufende Updates.“

Ihren Namen hat der Chatbot einer Abkürzung zu verdanken: Kora leitet sich von Kommunalen Rathaus-Assistent her.

Und so funktioniert es: Kora basiert auf der kognitiven Intelligenz von IBM Watson Assistant. Dieser Virtual Agent analysiert den Aufbau und die Bestandteile des eingetragenen Texts, versteht die Intention der Frage und wonach in der Frage gesucht wird.

Durch Hypothesenbildung und Wahrscheinlichkeitsberechnung durchsucht Kora die verfügbaren Informationsquellen nach möglichen Antworten. Die Antworten zu den



Themen Personalausweis und Reisepass stammen von der Homepage [www.service-bw.de](http://www.service-bw.de).

### Kora beantwortet auch Fragen über sich selbst

Die vorläufige Version von Kora hilft nicht nur bei Fragen, sie vermittelt auch Wissen zu Heidenheim. Wie viele Einwohner hat Heidenheim? Wie heißt der Oberbürgermeister? Welche Stadtteile hat Heidenheim? Etwas Chit-Chat, also Geplauder, kann sie auch. Auf die Frage: Wo bin ich hier? Antwortet Kora: „Ich wohne in einem Rechenzentrum der Stadt Heidenheim. Kuschelig hier. Dahinter ein zwinkernder Emoji.“

„Nach anderthalb Jahren soll die Beta-Version weg“, sagt Manuel Schlegel. „Kora“ sei jetzt in der zweiten Ausbaustufe. Man könne sich auch vorstellen, dass „Kora“ künftig über Whatsapp oder Facebook genutzt wird. Konkret würde das so aussehen: Die Frage kommt über Whatsapp, Kora antwortet im Hintergrund.

Und dann erzählt er, dass ihn heute erst wieder eine Nachricht über Facebook erreichte, wo eine Straßenbeleuchtung flackere. „Das nehmen wir uns zu Herzen und leiten es an die Stadtwerke weiter“, sagt Manuel Schlegel. Zukünftig wäre das Koras Job.

### MEHR ZUM THEMA

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.heidenheim.io](http://www.heidenheim.io)