



Sachgebiet: Geschäftsleitung

Vorlage Nr.: 2026/6421

Beratungsfolge	Termin	Öffentlichkeitsstatus	
Sonderausschuss für Hochbauprojekte und Digitalisierung	17.03.2026	öffentlich	Kenntnisnahme

## Virtueller Mitarbeiter - Einführung eines KI-Bots

### Sachverhalt:

Die Fraktion USU-100%Uni/JNeu/FDP stellte am 07.07.2025 den Antrag auf Einführung eines Virtuellen Mitarbeiters für die Gemeinde Neubiberg. Der Antrag wurde formal im HDA 25/02 angenommen.

### 1. Ausgangslage und Zielsetzung

Im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der gemeindeeigenen Digitalisierungsstrategie hat das Sachgebiet Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) den Prüfungsauftrag erhalten, moderne KI-Lösungen zur Entlastung der Verwaltung und zur Serviceverbesserung für die Bürgerinnen und Bürger zu evaluieren. Ziel ist es, häufig wiederkehrende Anfragen (z.B. zu Ausweisdokumenten, zur Müllentsorgung, zu Trauterminen oder zu Anmeldeprozessen) automatisiert, präzise und rund um die Uhr zu beantworten.

### 2. Markterkundung und Evaluationsprozess

Im Zeitraum von **Herbst bis Winter 2025** führte die Verwaltung eine strukturierte Markterkundung durch.

- **Methodik:** Es wurden fünf führende Anbieter von KI-Bots im kommunalen Umfeld geprüft.
- **Referenzen:** In die Bewertung flossen explizit die Erfahrungswerte anderer bayerischer Kommunen ein, die bereits vergleichbare Systeme nutzen. Hierbei zeigte sich, dass rein regelbasierte Chatbots oft an ihre Grenzen stoßen, während KI-gestützte Systeme eine deutlich höhere Akzeptanz erfahren.

### 3. Bewertung der Lösung "Cosmema"

Nach Abschluss der Testphase empfahl das SG13 die Lösung der Firma **Cosmema** aus folgenden Gründen:

- **Höchste Treffgenauigkeit:** Im direkten Vergleich mit Wettbewerbern erzielte Cosmema die besten Ergebnisse bei der Erkennung der Nutzerintention (Intent-Erkennung). Auch komplex formulierte Anfragen in natürlicher Sprache wurden korrekt zugeordnet.
- **Kontinuierliches Lernen:** Das System ist selbstlernend. Es erkennt Wissenslücken und bereitet diese für die Redaktion auf, sodass die Antwortqualität mit zunehmender Nutzung stetig steigt (Machine Learning).
- **Integration lokaler Daten:** Der Bot kann spezifische Informationen der Gemeinde Neubiberg (Satzungen, Formulare, Ansprechpartner) nahtlos verarbeiten und ausgeben.



Sachgebiet: Geschäftsleitung

- **Mehrsprachigkeit:** Die KI ist in der Lage, Anfragen in verschiedenen Sprachen (und sogar Dialekte) zu verstehen und zu beantworten, was einen wesentlichen Beitrag zur Inklusion leistet.

#### 4. Datenschutz und Rechtssicherheit

Der Schutz der Bürgerdaten hat oberste Priorität. Die Prüfung durch den Datenschutzbeauftragten ergab:

- Der Bot arbeitet **vollständig DSGVO-konform**.
- Das Hosting erfolgt auf zertifizierten Servern in Deutschland.
- Es findet keine Speicherung personenbezogener Daten ohne explizite Einwilligung statt; Anfragen werden anonymisiert verarbeitet.

#### 5. FINANZIELLE AUSWIRKUNGEN

- **Einmalige Implementierungskosten:** Betragen 7.723,10 EUR und wurden im Vermögenshaushalt berücksichtigt.
- **Laufende Betriebskosten:** Die jährlichen Lizenz- und Wartungsgebühren i. H. v. 7.068,60 EUR brutto (mtl. 598,05 EUR brutto) sind im (IT-)Haushalt 2026 ff. der Gemeinde berücksichtigt.
- **Vertragslaufzeit:** Der Vertrag wurde mit einer Laufzeit von 36 Monaten abgeschlossen.

#### 6. FAZIT DER VERWALTUNG

Durch den Einsatz des Cosmema-Bots wird die Gemeinde Neubiberg als moderner, serviceorientierter Dienstleister gestärkt. Das Personal wird spürbar von repetitiven Telefonanfragen entlastet und kann sich komplexeren Anliegen widmen. Aufgrund der positiven Erfahrungen anderer bayerischer Kommunen und der überlegenen Technologie wurde die Implementierung gegenüber dem Bürgermeister und der Geschäftsleitung ausdrücklich empfohlen.