



Kommunikation

teamChatbot – Bürgerfragen zur Abfallwirtschaft, rund um die Uhr beantwortet

Ein freundlicher Assistent auf Ihrer Website, der Bürgerinnen und Bürgern Fragen rund um Mülltonnen, Abfuhrtermine, Sperrmüll, Wertstoffhof und Gebühren beantwortet – auf Grundlage Ihrer eigenen Internet-Seiten, jederzeit erreichbar.

Viele Fragen, eine verlässliche Anlaufstelle

Wann wird die nächste Restmülltonne geleert? Wo kann Sperrmüll angemeldet werden? Und welche Gebühren fallen für eine zusätzliche Tonne an?

Viele dieser Fragen erreichen den Bürgerservice täglich – häufig wiederholen sie sich und lassen sich bereits mithilfe der Informationen auf Ihrer Website beantworten.

Der teamChatbot macht dieses Wissen rund um die Uhr schnell und einfach zugänglich. Bürgerinnen und Bürger erhalten direkt auf Ihrer Website verständliche Antworten zu Abfuhrterminen, Mülltonnen, Wertstoffhöfen, Sperrmüll oder Gebühren.

Dabei greift der digitale Assistent ausschließlich auf Ihre eigenen Inhalte zurück und verweist transparent auf die jeweilige Quelle. So verbessern Sie Ihren Bürgerservice, entlasten Ihre Mitarbeitenden und bleiben auch außerhalb Ihrer Öffnungszeiten erreichbar.

In wenigen Tagen einsatzbereit

Wir richten alles ein, Sie geben das Okay – kein langes IT-Projekt.

Mit Quellen-Verweis

Jede Antwort verlinkt die passende Seite Ihrer Website – keine erfundenen Auskünfte.

Server in Deutschland

Rechenzentrum Frankfurt – Fragen werden nicht beim KI-Anbieter gespeichert.

Ein freundlicher Assistent auf Ihrer Website

1 Antworten auf Abfall-Fragen

Tag und Nacht erreichbar. „Wie melde ich Sperrmüll an?“, „Wo ist der Wertstoffhof?“, „Was kostet die Restmülltonne?“ – beantwortet auf Grundlage Ihrer Website.

2 Mit Quellenangabe – keine Halluzinationen

Jede Antwort verweist auf die zugrundeliegende Unterseite Ihrer Website. Wenn die Information dort nicht steht, sagt der Bot das – statt etwas zu erfinden.

3 Übergabe an Ihr Team & strukturierte Formulare

Bei unklaren Fragen Weiterleitung an Ihr Funktionspostfach. Plus: Sperrmüll-Anmeldung, Mängelmeldung, Rückruf-Anfragen direkt im Chat ausfüllen – automatische Weiterleitung an das passende Postfach. Niemals an Personennamen.

4 Sie sehen, was Bürger fragen

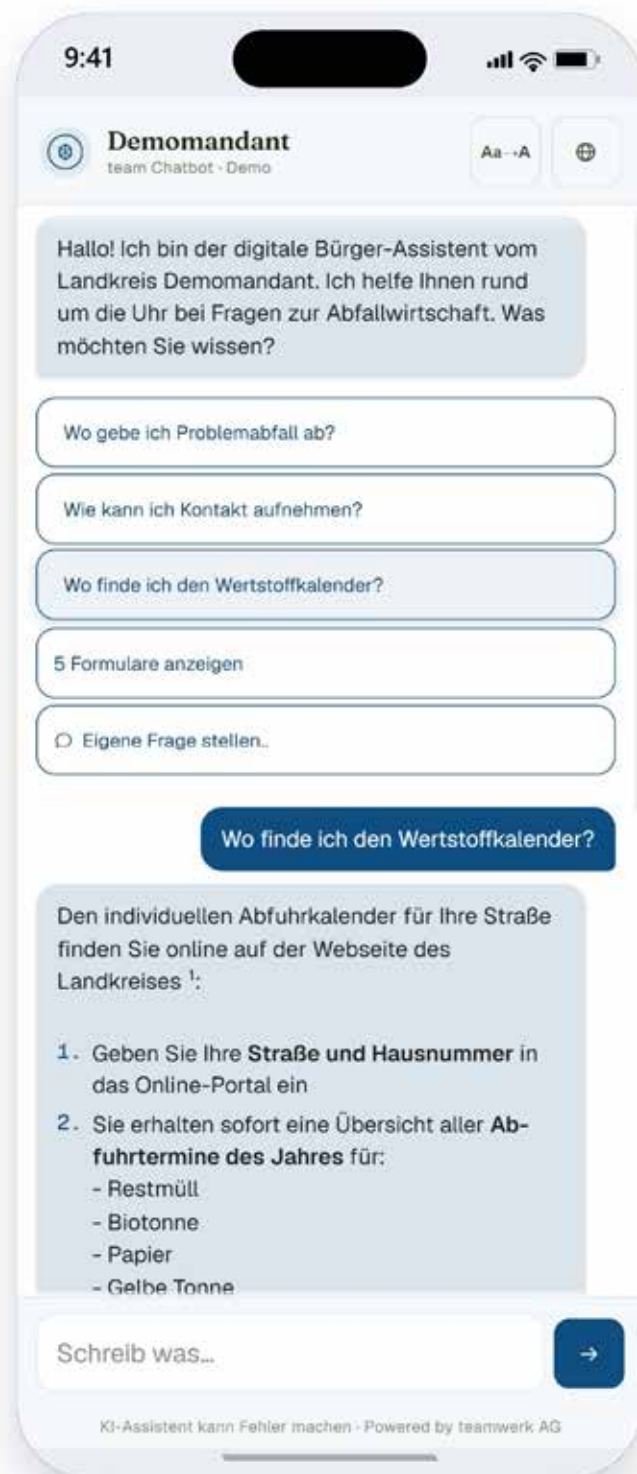
Auswertung zeigt die häufigsten Fragen und welche Themen auf Ihrer Website noch fehlen – wertvoll für Ihre Redaktion.

5 Mehrere Sprachen

Antworten in Englisch, Türkisch, Arabisch, Polnisch, Farsi, Rumänisch und Italienisch – Tarif-abhängig. Sprachpool auf Anfrage erweiterbar.

6 Modular & zukunftssicher

Themenbereiche jederzeit dazubuchbar. Branding, Quick-Replies und Welcome-Texte individuell anpassbar. Kein Anbieter-Wechselrisiko – KI-Modelle austauschbar, Ihre Inhalte bleiben portabel.



**Testen Sie jetzt
unsere teamChatbot
Funktion**

Erleben Sie selbst, wie schnell und zuverlässig der teamChatbot Fragen rund um die Abfallwirtschaft beantwortet. Einfach QR-Code scannen und direkt ausprobieren.



pilot.teamwerk.ag/azv

Tarife und Leistungen

Vier Tarifstufen — wählen Sie nach Einwohnerzahl und Anfragevolumen.

Leistung	Einstieg	Profi	Profi+	Premium
Empfohlen für	Gemeinde bis 50.000 EW	Stadt / Landkreis 50.000-150.000 EW	Stadt 150.000-300.000 EW	Großstadt / Kommunalunternehmen
Bürger-Anfragen / Monat	kleines Volumen	mittleres Volumen	hohes Volumen	sehr hohes Volumen
Sprachen	Deutsch + 1	Deutsch + 2	Deutsch + 5	Deutsch + 7
Aktualisierung Inhalte	wöchentlich	täglich	täglich	täglich + On-Demand
Übergabe an Funktionspostfach	✓	✓	✓	✓
Auswertung häufige Fragen	—	✓	✓	✓
Live-Dashboard, Datenexport	—	—	✓	✓
Support	E-Mail	E-Mail + Telefon	E-Mail + Telefon	Ansprechpartner + 1 Werktag

Konditionen und Onboarding-Paket erhalten Sie auf Anfrage bei Ihrem Ansprechpartner.

Was wir in der Anlauf-Phase liefern

Die ersten Wochen begleiten wir aktiv: Indexierung des Inhalts Ihrer Website, AVV-Paket mit technisch-organisatorischen Maßnahmen und Subprozessoren-Verzeichnis, DSFA-Entwurf für Ihren Datenschutzbeauftragten, Baustein für Ihr Verarbeitungsverzeichnis, BfSG-Textbausteine, KI-Konfiguration und Prompt-Tuning, Quick-Replies und Welcome-Texte, Abnahme-Begleitung und Schulung Ihrer Redaktion. Danach übergeben wir in den Regelbetrieb.

Datenschutz auf einen Blick

- **Kommune ist Verantwortlicher**, teamwerk AG ist Auftragsverarbeiter – AVV nach Art. 28 DSGVO liegt der Bestellung als Anlage bei.
- **Rechenzentrum Frankfurt** (BSI C5), KI-Verarbeitung in Deutschland.
- **Bürger-Fragen 30 Tage** gespeichert, danach anonymisiert. Beim KI-Anbieter gar nicht gespeichert.
- **Barrierefreiheit** — UI in Anlehnung an WCAG 2.1 AA (Tastaturbedienung, Screen-Reader, Kontraste) – KI-Kennzeichnung gemäß EU AI Act.

Technik auf einen Blick

- ✓ **Einbindung** via JS-Snippet (≈50 KB) oder iFrame — kein CMSEingriff.
- ✓ **Verschlüsselung** TLS 1.3 + AES-256 at-rest, Schlüssel via AWS KMS in der EU.
- ✓ **Verfügbarkeit** 99,5 % im Jahresmittel, tägliches Backup georedundant in Deutschland.
- ✓ **Regelmäßige interne Sicherheitsprüfungen**, 24/7-Plattformüberwachung, BSI-C5-Testat des Hosters auf Anfrage.

Modular erweiterbar: Weitere Themengebiete (bspw. Bauamt, Soziales etc.) und Zusatzsprachen jederzeit dazubuchbar.



Ihre Vorteile auf einen Blick

- ✓ Rund um die Uhr verlässliche Antworten
- ✓ Spürbare Entlastung Ihres Bürgerservice
- ✓ Auskünfte auf Basis Ihrer eigenen Inhalte
- ✓ Transparente Quellen statt erfundener Antworten
- ✓ Datenschutzkonforme Verarbeitung in Deutschland
- ✓ Mehrsprachig und barrierearm nutzbar
- ✓ In wenigen Tagen einsatzbereit
- ✓ Flexibel um weitere Themen erweiterbar

Machen Sie Ihren Bürgerservice rund um die Uhr erreichbar.

Gerne zeigen wir Ihnen den teamChatbot persönlich und besprechen, welche Tarifstufe zu Ihrer Kommune passt.

Interesse geweckt?

Kontaktieren Sie uns gerne.

Die teamwerk AG bietet modulare Lösungen für Kommunen – von der Planung über die Umsetzungsbegleitung bis zur Weiterentwicklung – und das bundesweit.

Unsere Leistungen im Überblick:

- Kreislaufwirtschaft
- Beschaffung
- Kommunikation
- Nachhaltigkeit
- Betriebswirtschaft
- Strategieentwicklung



Ihr Ansprechpartner:

Bernd Klinkhammer
(Vorstand)

t: +49 (0) 621 - 29 99 79 - 13
b.klinkhammer@teamwerk.ag

www.teamwerk.ag

Dieses Produktblatt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier – für den Schutz unserer Wälder und eine nachhaltige Zukunft.

Das interdisziplinäre Team
für Kommunalunternehmen.