

Kommunal beraten. Kompetent begleitet.

Das interdisziplinäre Team
für Kommunalunternehmen.

Digitalisierung & Kommunikation · team Chatbot

team Chatbot — Bürgerfragen zur Abfallwirtschaft, rund um die Uhr beantwortet.

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

In wenigen Tagen einsatzbereit

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

Mit Quellen-Verweis

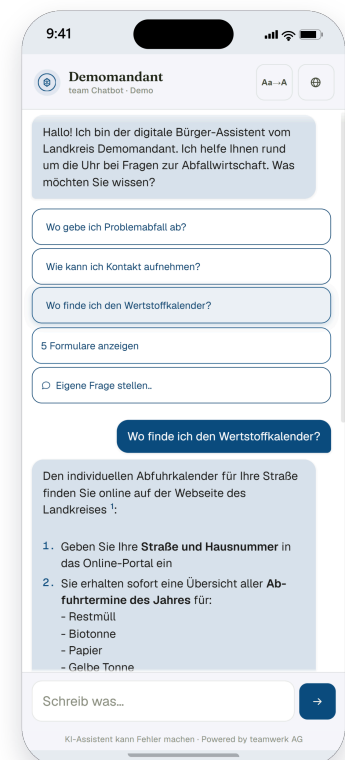
Jede Antwort verlinkt die passende
Seite Ihrer Website — keine erfundenen
Auskünfte.

Server in Deutschland

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

Was der team Chatbot kann

- 1 Antworten auf Fragen zur Abfallwirtschaft**
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.



Live-Demo: pilot.teamwerk.ag

Praxiserfahrung aus dem Alltag

Routine-Anfragen zur Abfallwirtschaft machen rund 30 % des Aufkommens im Bürgerservice aus — eine Entlastung von typischerweise 0,3 VZÄ deckt die Lizenzkosten regelmäßig im ersten Jahr.

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 + 3	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 CMS-Eingriff.
- **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-Plattform-Überwachung · BSI-C5-Testat des Hosters auf Anfrage.

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

Live testen



Ihr Ansprechpartner:

Bernd Klinkhammer

Vorstand · teamwerk AG

t: 0621 / 29 99 79 13

b.klinkhammer@teamwerk.ag

www.teamwerk.ag



pilot.teamwerk.ag