

Sitzungsvorlage

Öffentliche Sitzung des Werkausschusses am 17. März 2026	Stadt Neuburg an der Donau, 17.03.2026
selbst zuständig:	Amt/SG: Stadtwerke Neuburg an der Donau
zuständige Referenten: Werkreferent Roland Harsch	Sachbearbeiter: Werkleiter Florian Frank

Betreff: TOP Ö 4 – Vorstellung des neuen digitalen KI-Telefonassistenten bei den Neuburger Bädern

Sachdarstellung:

Für die Stadtwerke Neuburg steht die Fürsorgepflicht gegenüber unseren Badegästen an oberster Stelle. Die Sicherheit und Betreuung aller Besucherinnen und Besucher haben im laufenden Badebetrieb stets höchste Priorität.

Insbesondere in Stoßzeiten mit hohem Besucheraufkommen ist es erforderlich, dass sich das Personal konsequent auf die Beckenaufsicht und die unmittelbare Präsenz für die Badegäste vor Ort konzentriert. Unsere Kolleginnen und Kollegen sind sichtbar, ansprechbar und sorgen aktiv für Sicherheit, Ordnung und einen reibungslosen Ablauf im Bad. Dies führte in der Vergangenheit dazu, dass das Telefon zeitweise nicht in dem gewünschten Umfang besetzt werden konnte und Anrufe nicht immer zufriedenstellend entgegengenommen wurden.

Um die Erreichbarkeit dauerhaft zu verbessern und gleichzeitig die Sicherheitsstandards uneingeschränkt aufrechtzuerhalten, haben die Stadtwerke Neuburg bei den Neuburger Bädern einen digitalen KI-Telefonassistenten eingeführt.

Der Telefonassistent beantwortet automatisiert die häufigsten Anfragen, insbesondere zu:

- Öffnungszeiten
- Eintrittspreisen
- Kursangeboten
- Veranstaltungen
- allgemeinen Hinweisen zum Badebetrieb.

Anrufende erhalten dadurch schnell und zuverlässig Auskunft – auch zu stark frequentierten Zeiten. Gleichzeitig bleibt das Personal vor Ort vollständig auf seine Kernaufgabe fokussiert: die Sicherheit, Betreuung und persönliche Präsenz für die Badegäste.

Mit dieser Maßnahme verbinden die Stadtwerke eine moderne Serviceausrichtung mit einer klaren Priorität für Sicherheit und Qualität im Badebetrieb.

Beschlussvorschlag:

Der Werkausschuss nimmt von der Berichterstattung zustimmend Kenntnis.

Stadtwerke Neuburg an der Donau