

Stadt Chemnitz · Dezernat 3 · 09106 Chemnitz

Dienstgebäude Düsseldorf Platz 1
09111 Chemnitz

Stadtrat der Stadt Chemnitz
AfD-Stadtratsfraktion Chemnitz
Herrn Stadtrat
Nico Köhler

Datum 19.10.2026
Unser Zeichen
Durchwahl
Auskunft erteilt
Zimmer
Ihr Zeichen RA-237/2026
Ihr Schreiben vom 18.09.2026
E-Mail

Ihre Anfrage RA-237/2026 - KI-Assistent Qonny beim ASR

Sehr geehrter Herr Köhler,

zu Ihrer Anfrage teile ich Ihnen im Auftrag des Oberbürgermeisters Folgendes mit:

Frage 1

Welche einmaligen und laufenden Kosten entstehen der Stadt bzw. dem ASR durch Einführung, Anschaffung, Lizenzierung, Wartung und Betrieb des KI-Sprachassistenten „Qonny“ und aus welchem Haushalt bzw. Wirtschaftsplan werden diese finanziert?

Mit dem Dienstleister sind vertraglich als einmalige Einrichtungskosten 5.950 EUR brutto sowie laufende Kosten von 0,42 EUR je Gesprächsminute brutto vereinbart. Die Kosten werden aus dem jährlichen Wirtschaftsplan des ASR finanziert.

Frage 2

Welche konkreten Einsparungen bzw. Effizienzgewinne erwartet der ASR durch den Einsatz von „Qonny“ und auf welcher Grundlage wurden diese Erwartungen berechnet?

Mit dem Einsatz von Qonny verbessert der ASR die telefonische Erreichbarkeit und schafft gleichzeitig Freiräume für die persönliche Beratung. Standardanfragen können automatisiert beantwortet werden, sodass den Mitarbeitenden mehr Zeit für komplexe und individuelle Anliegen zur Verfügung steht. Bürgerinnen und Bürger erhalten auch außerhalb der regulären Servicezeiten, beispielsweise abends oder am Wochenende, unmittelbar Auskunft. Als Effizienzgewinn ist zu werten, dass Bürgerinnen und Bürger auch außerhalb der regulären Sprechzeiten des Kundenservice Auskünfte erteilt bekommen sowie in der Bearbeitungszeit des Kundenservice ein höherer Zeitanteil für die Bearbeitung komplexerer Vorgänge zu Verfügung steht, welche eine noch qualitativere Bearbeitung erwarten lässt.

Frage 3

Welche personenbezogenen Daten und Gesprächsinhalte werden bei der Nutzung von „Qonny“ erhoben, gespeichert und verarbeitet, wo werden diese Daten gespeichert und welche externen Dienstleister sind gegebenenfalls als Auftragsverarbeiter beteiligt?

Telefon 0371 488-1930
Fax 0371 488-1993
E-Mail D3@stadt-chemnitz.de
Internet www.chemnitz.de

Erreichbarkeit Bus
und Straßenbahn
Haltestelle:
Zentralhaltestelle

Ihr direkter Kontakt
zur Stadtverwaltung:
Behördenrufnummer 115
Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

Es werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Sprache der Anrufer: Das Gespräch wird in Echtzeit in Text umgewandelt und verarbeitet. Es gibt keine Gesprächsmitschnitte. Konkrete Gesprächsinhalte werden nicht dauerhaft gespeichert.
- Telefonnummer: Sie wird für das laufende Gespräch verarbeitet und mit dem Ende des Telefonats sofort gelöscht.
- Angaben aus dem Gespräch: Name, Adresse und Anliegen werden nur verarbeitet, wenn die Anrufer sie selbst nennen. Sie werden aktuell nicht an ein ASR-Fachsystem weitergegeben. Es findet keine weitere Verarbeitung statt (keine Mitschnitte, keine Speicherung).
- Auswertungen: Qonny speichert anonymisierte Themenzusammenfassungen zur Qualitätssicherung (keine kompletten Gesprächs-Transkripte). Ausgewertet werden aggregierte Kennzahlen wie Themenhäufigkeiten, Gesprächsdauer und Weiterleitungsquoten. Die Abrechnung erfolgt über die anonymisierte Gesprächsminutenzahl pro Monat.
- Besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO werden nicht verarbeitet. Qonny lernt nicht aus Gesprächen. Er behält demnach nichts von Anruf zu Anruf.

Auftragsverarbeiter ist die S&F Software GmbH (SYNQONY Gruppe). Grundlage der Zusammenarbeit ist der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO, der Bestandteil des Gesamtvertrages ist. Der Anbieter darf Daten nicht für eigene Zwecke nutzen. Unterauftragnehmer sind im Auftragsverarbeitungsvertrag namentlich aufgeführt und vertraglich an dieselben Datenschutzpflichten gebunden. Die Verarbeitung erfolgt in Rechenzentren in Deutschland und der EU.

Frage 4

Wie wird die Fehlerquote bzw. Zuverlässigkeit des Sprachassistenten erfasst und kontrolliert, insbesondere bei falsch verstandenen oder fehlerhaft beantworteten Bürgeranfragen, und welche Möglichkeit besteht für Bürger, unmittelbar einen Mitarbeiter des ASR zu erreichen?

Die Beantwortung gestellter Fragen basiert auf der vom ASR für Qonny zur Verfügung gestellten Wissensdatenbank, insbesondere bestehend aus der ASR-Webseite, den einschlägigen Abfall- und Gebührensatzungen, Formularen sowie Informationsmaterial bzw. Flyern des ASR. Die Erfassung und Kontrolle der Fehlerquote bzw. Zuverlässigkeit des Sprachassistenten wird durch die Sichtung der anonymisierten aggregierten Themenzusammenfassungen durchgeführt und bei Bedarf die Wissensdatenbank angepasst. Anrufer können jederzeit eine persönliche Beratung verlangen. Qonny wird auf diese verbale Äußerung hin an die Hotline des Kundenservice weiterverbinden. Weiterhin stehen den Kunden die Kontaktaufnahme via Mail-Adresse „kundenservice@asr-chemnitz.de“, per Fax sowie die persönliche Kundenbetreuung während der Öffnungszeiten der ASR-Beratungsstelle im Objekt Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb der Stadt Chemnitz Blankenburgstraße 62 09114 Chemnitz zur Verfügung.

Frage 5

Welche Auswirkungen hat der Einsatz von „Qonny“ auf den Personalbestand und Personaleinsatz des ASR-Kundenservice? Bitte darstellen, wie viele Mitarbeiter bzw. Vollzeitäquivalente derzeit im Kundenservice eingesetzt werden, wie sich dieser Bedarf seit Einführung des Systems verändert hat bzw. verändern soll und ob ein Abbau, eine Nichtbesetzung frei werdender Stellen oder eine anderweitige Umsetzung von Personal vorgesehen ist.

Der Einsatz von Qonny hat keine Auswirkungen auf den Personalbestand des ASR-Kundenservice. Zielstellung des ASR ist, durch die automatisierte Beantwortung von Standardfragen, zusätzliche Ressourcen für die Betreuung komplexerer Anliegen nutzen zu können, um dem Qualitätsanspruch auch zukünftig gerecht zu bleiben. Die Planung des Personalbestands ergibt sich dabei aus der Wirtschaftsplanung des ASR, welche mittels

Beschlusses des Stadtrates gefasst wird. Im Kundenservice des ASR sind aktuell 10 Beschäftigte eingesetzt. Dies entspricht aktuell 9,80 Arbeitseinheiten in Vollzeitäquivalenten. Der Personalbedarf hat sich seit Einführung des Systems nicht verändert, es ist aktuell keine personelle Veränderung vorgesehen

Freundliche Grüße

Knut Kunze
Knut Kunze
Bürgermeister