

PRESSEINFORMATION

17.09.2026

Frag Qonny

Rund um die Uhr für Fragen der Chemnitzerinnen und Chemnitzer da: KI-Voicebot Qonny unterstützt ab 18. September den Kundenservice des ASR.

Wie entsorge ich Farbdosen richtig? Wann wird meine Tonne geleert? Wie melde ich Sperrabfall an? Viele Fragen rund um die Abfallentsorgung lassen sich heutzutage gut durch KI-gestützte Systeme beantworten – und Qonny ist speziell für die Branche entwickelt. Er beantwortet Bürgeranfragen rund um die Uhr telefonisch, in natürlicher Sprache und ohne Wartezeit. Der KI-Voicebot beherrscht das gesamte Spektrum typischer Anfragen: vom Abfall-ABC über Entsorgungstermine bis hin zu Infos zum Wertstoffhof, zur Sperrabfall-Anmeldung oder zu Behälter-Änderungen.

Ziel der Einführung ist es, die Anliegen der Chemnitzerinnen und Chemnitzer effizienter zu bearbeiten und den Service für die Bevölkerung spürbar zu verbessern.

Jörg Jacob, Abteilungsleiter Unternehmensentwicklung beim ASR beschreibt: „Der Einsatz von Qonny ist für uns eine logische Ergänzung zu einem modernen Kundenservice. Wir möchten Anfragen schneller bearbeiten und den Service weiter verbessern, damit Bürgerinnen und Bürger unkompliziert und zügig Unterstützung erhalten. Gleichzeitig bringt uns die Einführung der KI-gestützten Bürgerinformation entscheidend voran bei der Digitalisierung unserer Prozesse.“

Im Kundenservice des ASR sind zehn Mitarbeitende beschäftigt, die jährlich rund 40.000 Anrufe entgegennehmen. Das Team kann sich jetzt auf individuelle Anliegen konzentrieren.