

Anwenderbericht

Digitale Entlastung mit System: Wie „Abfall-Alfons“ den Bürgerservice bei KWSM stärkt

Chatbot auf Reinbert-Basis liefert zuverlässige
Antworten für mehr als 120.000 Einwohner
im Landkreis Schmalkalden-Meiningen



Optimieren Sie Ihren Service mit

Reinbert

Chatbot für die Abfallwirtschaft



KREISWERKE
SCHMALKALDEN-MEININGEN GMBH



**Haushaltsnahe
Abfallsammlung für mehr
als 120.000 Menschen
im Landkreis**

Chatbot Alfons arbeitet für mehr als 120.000 Einwohner im Landkreis Schmalkalden-Meiningen

Kommunale Entsorgungsunternehmen bearbeiten täglich eine Vielzahl wiederkehrender Bürgeranfragen. Für die Kreiswerke Schmalkalden-Meiningen stellte sich daher die Frage, wie sich der Kundenservice verlässlich entlasten und gleichzeitig die Erreichbarkeit für die Bevölkerung spürbar verbessern lässt.

Mit dem Chatbot „Abfall-Alfons“ haben die Kreiswerke darauf eine klare Antwort gefunden. Seit dem Jahreswechsel 2023/24 ist „Alfons“ auf der Website rund um die Uhr im Einsatz. Der digitale Assistent ergänzt den bestehenden Bürgerservice und übernimmt verlässlich häufige Standardanfragen rund um die Abfallentsorgung im Landkreis.

Die Kreiswerke Schmalkalden-Meiningen GmbH ist ein moderner Dienstleistungskonzern, der im Auftrag des Landkreises Schmalkalden-Meiningen sieben kommunale Unternehmen koordiniert.

Im Geschäftsbereich Entsorgung ist die KWSM für die haushaltsnahe Sammlung der Abfälle aus privaten Haushalten zuständig und trägt die Verantwortung für vier Wertstoffhöfe sowie eine Deponie der Klasse II.

Ausgangslage: Hohe Nachfrage im Bürgerservice

Der Kundenservice der Kreiswerke Schmalkalden-Meiningen wird stark in Anspruch genommen. Täglich erreichen das Team telefonische Anfragen, E-Mails und Nachrichten über das Kontaktformular. Viele Themen wiederholen sich regelmäßig: Fragen zu Abfuhrterminen, zur Sperrmüllentsorgung, zur Biotonne oder zur richtigen Abfallsortierung.

Die notwendigen Informationen waren vorhanden, jedoch nicht immer zentral gebündelt. Ein großer Teil des Wissens wurde telefonisch weitergegeben und blieb damit an einzelne Mitarbeitende gebunden. Fielen Kolleginnen oder Kollegen aus, kam es zu Rückfragen oder Verzögerungen. Zudem bestand die Herausforderung, Auskünfte einheitlich und konsistent zu formulieren.

Anfang 2025 zeigte sich die Belastung besonders deutlich. Mit der Einführung der Biotonne und der gleichzeitigen Verringerung der Anzahl an Sammelstellen für Grünschnitt stieg der Informationsbedarf spürbar an. Viele Bürgerinnen und Bürger suchten Orientierung zu neuen Regelungen und praktischen Abläufen.

In solchen Phasen wird sichtbar, wie stark wiederkehrende Standardanfragen die Servicekapazitäten beanspruchen.



**Digitaler Assistent
„Abfall-Alfons“
fängt als
Allrounder
allgemeine Fragen ab**



**fachliche Kontrolle
schnell anpassbar
erweiterungsfähig
Schnittstellen
DSGVO-Konform**



Klare Anforderungen an Chatbot Alfons Entlastung bei voller Antwortkontrolle

Vor diesem Hintergrund definierte die Geschäftsleitung klare Anforderungen an eine digitale Unterstützung im Kundenservice. Ziel war es, wiederkehrende Anfragen zuverlässig zu übernehmen, ohne dabei die fachliche Kontrolle aus der Hand zu geben.

Die Inhalte sollten intern gepflegt und bei Bedarf kurzfristig angepasst werden können. Gerade bei Themen mit hoher öffentlicher Aufmerksamkeit ist es entscheidend, Informationen schnell zu aktualisieren und einheitlich bereitzustellen.

Gleichzeitig musste die Lösung so aufgebaut sein, dass sie auf mehreren Websites eingesetzt werden kann und sich in bestehende Strukturen einfügt. Ein weiterer zentraler Punkt war die Verständlichkeit. Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Fragen in natürlicher Sprache stellen können und eine klare, fachlich geprüfte Antwort erhalten. Datenschutz und Datensicherheit waren dabei selbstverständlich Voraussetzung.

Neben der technischen Leistungsfähigkeit spielte auch die Zusammenarbeit eine Rolle. Gesucht wurde ein Partner, der die Besonderheiten kommunaler Entsorgungsstrukturen versteht und Projekte pragmatisch umsetzt.

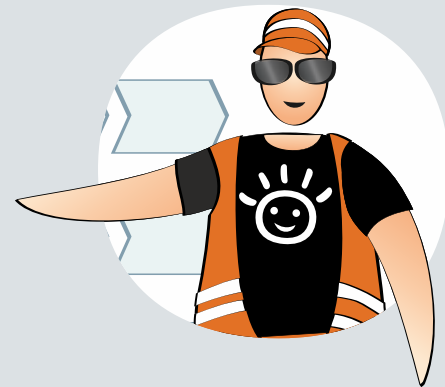
Entscheidung für acceptIT und Reinbert


Für die Kreiswerke war entscheidend, dass die Lösung fachlich zur Abfallwirtschaft passt und technisch steuerbar bleibt. Mit Reinbert stand ein System zur Verfügung, das typische Fragestellungen aus dem Entsorgungsbereich strukturiert abbildet und über ein integriertes Abfall-ABC verfügt.

Neben redaktionell gepflegten Inhalten sind mehrere Datenbankabfragen eingebunden, etwa zur Ermittlung zuständiger Ansprechpartner, z. B. für die Entsorgung von Verpackungsabfällen, oder zur Abfrage individueller Abfuhrtermine.

Antworten basieren auf hinterlegtem, geprüftem Wissen sowie angebotenen Datenquellen. Damit bleibt die inhaltliche Verantwortung vollständig bei den Kreiswerken.

Die Einführung konnte zügig erfolgen. Bestehende Themen wurden übernommen, ergänzt und schrittweise erweitert. So entstand ein Chatbot, der fachlich belastbar ist und sich organisatorisch sinnvoll einsetzen lässt.





Mit der
Mehrsprachigkeit soll
Alfons mehr Menschen
erreichen und die
Mitwirkung stärken.



Umsetzung in mehreren Ausbaustufen

Chatbot „Abfall-Alfons“ ging im Februar 2024 auf der Website der Kreiswerke online, wenig später folgte die Integration bei der Stadtreinigung Schmalkalden.

Zum Start konzentrierte sich „Abfall-Alfons“ auf die Themen, die im Service besonders häufig nachgefragt wurden. Dazu gehörten allgemeine Fragen zur Abfallentsorgung, Sperrmüll, Wertstoffhöfe, Deponie sowie das digitale Abfall-ABC, das eine eindeutige Zuordnung einzelner Abfallarten ermöglicht.

Im Lauf des Jahres 2024 wurde Alfons mehrsprachig, so dass er auch Anfragen auf englisch, türkisch, ukrainisch und arabisch verarbeiten kann. Mit der Einführung der Biotonne Anfang 2025 gewann der Chatbot weiter an Bedeutung. Informationen zu neuen Regelungen und praktischen Abläufen wurden gezielt ergänzt und stark genutzt. Gerade in dieser Phase zeigte sich, wie schnell Inhalte angepasst und gebündelt bereitgestellt werden können.

Mitte 2025 wurde „Alfons“ nochmals erweitert. Durch die Anbindung des Tourenplans lassen sich nun straßengenaue Abfuhrtermine abrufen, einschließlich der Termine der mobilen Schadstoffsammlung. Damit wurde der Chatbot um eine direkte Servicefunktion erweitert.

Wirkung im Service

Aktuell führt „Abfall-Alfons“ rund 400 Konversationen pro Monat. Besonders stark genutzt werden das Abfall-ABC, Informationen zu neuen oder geänderten Regelungen sowie die Abfrage der Abfuhrtermine.

Für den Kundenservice bedeutet der Chatbot eine spürbare Entlastung bei häufigen Standardanfragen. Informationen stehen rund um die Uhr strukturiert zur Verfügung, ohne dass jede Nachfrage telefonisch oder per E-Mail bearbeitet werden muss. Gleichzeitig sorgt die zentrale Pflege der Inhalte für konsistente Auskünfte und bündelt Wissen unabhängig von einzelnen Personen.

Torsten Jahns, Geschäftsführer von KWSM und SSR, zieht ein positives Fazit: *„Innerhalb kurzer Zeit wurde Alfons auf zwei Webseiten integriert, wo er rund um die Uhr die häufigsten Fragen zur Abfallentsorgung beantwortet. Dank der proaktiven Unterstützung des acceptIT-Teams beherrscht Chatbot Alfons auch Themen, die über unsere Erwartungen hinausgehen. Wir sind mit der Lösung und der Zusammenarbeit rundum zufrieden.“*

Die Zusammenarbeit bestätigte damit den positiven Eindruck aus dem ersten persönlichen Kennenlernen Anfang 2023.

**„Wir sind
mit der Lösung und
der Zusammenarbeit
rundum zufrieden“**



**Torsten Jahns,
Geschäftsführer von KWSM und SSR**



**Erweiterung auf
Telefon und Messenger
wird aktuell geprüft**

**Schrittweise
Erweiterung des
Bürgerservices**

Ausblick

Die Weiterentwicklung des Chatbots erfolgt kontinuierlich im Rahmen der Digitalstrategie für die Abfallentsorgung im Landkreis Schmalkalden-Meiningen.

Bereits im ersten Jahr wurde die Mehrsprachigkeit umgesetzt. Auch konkrete Kosteninformationen, etwa zu Kleinanlieferungen zur Deponie Meiningen, sind inzwischen direkt im Dialog abrufbar.

Aktuell wird geprüft, das Angebot um weitere Zugangskanäle zu ergänzen. Überlegt werden eine sprachbasierte Nutzung des Chatbots per Telefon sowie die Einbindung in Messenger-Dienste wie WhatsApp.

Ziel bleibt es, den Bürgerservice schrittweise weiterzuentwickeln und dauerhaft verlässlich erreichbar zu gestalten.

Kunden vertrauen auf acceptIT und die Cobuddy Chatbot-Familie

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Fokus unser Cobuddy Chatbots und unserer Dienstleistungen. Wir pflegen einen engen Kontakt und den konstruktiven Austausch auf Augenhöhe.

” Chatbot Müllbert entlastet unsere Mitarbeiter und verbessert gleichzeitig unseren Kundenservice. Wir wurden vom acceptIT-Team von Anfang an sehr gut an die Hand genommen und betreut.“

Mona Belz, Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark

” Der Chatbot von acceptIT ist zu einem wichtigen Baustein unseres digitalen Kundenservice geworden. Eine Vielzahl an Fragen wird schnell und umfassend beantwortet - ein Mehrwert für den Bürger und ein Gewinn für unseren Betrieb.“

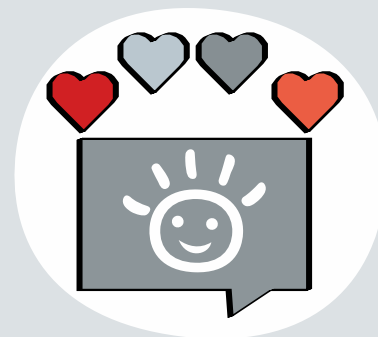
Stefan Röger, Abfallwirtschaft Lahn-Dill

” Mit acceptIT haben wir einen sehr zuverlässigen, proaktiven und unkomplizierten Dienstleister gefunden. Das Team setzt individuelle Anforderungen, Änderungen und Erweiterungen zügig und pünktlich um. Wir stehen mit acceptIT im regelmäßigen Kontakt und arbeiten gemeinsam daran, den Chatbot kontinuierlich zu optimieren“

Steven Birk, AHK Abfallwirtschaft Heidekreis

” acceptIT unterstützt uns jederzeit proaktiv und unkompliziert. Chatbot Ida weiß nicht nur alles über unsere Produkte, sondern kann auch das gewünschte Informationsmaterial versenden.“

Thomas Schmidt, stanoc





Wo entsorge ich ...?

**Meine Mülltonne
wurde beschädigt ...**

Ich bin umgezogen ...

**Meine Biotonne
wurde nicht geleert.**

Was ist alles Sperrmüll?

**Was kostet die Ent-
sorgung von ... ?**

Reinbert - Multichannel-Chatbot für die Abfallwirtschaft

Reinbert ist ein spezialisierter Multichannel-Chatbot für Entsorgungsbetriebe, der Bürgerfragen zur Abfallentsorgung automatisch beantwortet und Service-Teams entlastet.

Viele Anfragen an Abfallwirtschaftsbetriebe betreffen wiederkehrende Themen – etwa Abholtermine, Entsorgungswege oder Zuständigkeiten. Ein großer Teil dieser Fragen wird zudem **außerhalb der Geschäftszeiten** gestellt.

Reinbert beantwortet solche Standardanfragen **rund um die Uhr** in digitalen Kommunikationskanälen. Bereits in der Grundversion erkennt und beantwortet das System **mehr als 300 häufig gestellte Fragen** zur Abfallentsorgung.

Ergänzend enthält Reinbert ein **umfangreiches Abfall-ABC**. Durch zahlreiche Synonyme erkennt das System **mehrere tausend Bezeichnungen** für Abfälle und Materialien.

Anpassung an lokale Anforderungen

Reinbert wird auf die Abläufe des jeweiligen Entsorgungsbetriebs angepasst – etwa auf:

- lokale Entsorgungswege
- Standorte und Wertstoffhöfe
- Zuständigkeiten und Serviceangebote
- Öffnungszeiten und Annahmebedingungen

Unser Team bringt **umfangreiche Projekt- und Branchenerfahrung** aus der Abfallwirtschaft ein. Für die Einrichtung nutzen wir Informationen, die in der Regel bereits vorhanden sind, etwa **Abfall-ABC, Leitfäden oder Informationsbroschüren**. So setzen wir den individuell auf Ihren Betrieb angepassten Chatbot in kurzer Zeit produktiv ein.

Multichannel: Chat, Voice und Messenger

Reinbert kann über verschiedene Kommunikationskanäle eingesetzt werden:

- Chatbot auf der Website bzw. in Apps
- Voicebot am Telefon
- Integration in Messenger-Dienste für Text- und Sprachnachrichten

Bürgerinnen und Bürger können ihre Fragen schreiben oder sprechen. Reinbert erkennt das Anliegen und liefert unabhängig vom gewählten Kanal die passende Antwort.

Erweiterbar und transparent

Reinbert lässt sich schrittweise erweitern und mit anderen Systemen verbinden, etwa mit **Abfall-Tourenplänen, Terminbuchungen oder Informationssystemen**.

Über eine Administrationskonsole mit integriertem Dashboard erhalten Betreiber einen Überblick über Nutzung, Themen und häufig gestellte Fragen. Neue Nutzeranfragen können im Trainingsbereich **einfach analysiert und bestehenden Themen zugeordnet** werden.

KI-Ansatz mit voller Antwortkontrolle

Reinbert nutzt einen intent-basierten KI-Ansatz zur präzisen Erkennung von Nutzeranfragen und spielt ausschließlich kuratierte Antworten aus. Dadurch ist jederzeit die Kontrolle über Inhalte und Antworten des Chatbots gegeben.

Datenschutz nach DSGVO

Ein Opt-In-Verfahren, die automatisierte Anonymisierung von Anfragen sowie definierte Löschintervalle sorgen für einen durchgängigen Datenschutz nach deutschen und europäischen Vorgaben.



Mit Chatbot Reinbert und acceptIT auf die nächste Stufe im Kundenkontakt!

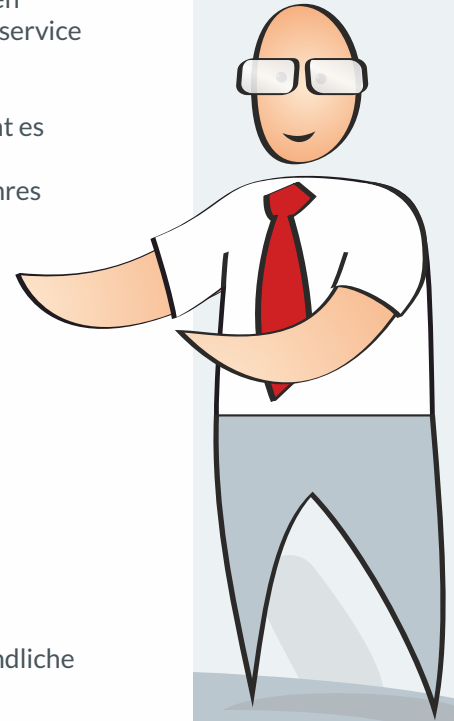
Wir entwickeln Ihre maßgeschneiderte Chatbot-Lösung, die Ihre speziellen Anforderungen abbildet, Ihre Arbeitsabläufe optimiert und Ihren Kundenservice auf die nächste Stufe hebt.

Unsere Expertise in den Bereichen KI und Chatbot-Technologie ermöglicht es uns, genau auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Von der ersten Idee über die Anpassung und Integration in vorhandene Systeme bis hin zur Schulung Ihres Teams - wir stehen an Ihrer Seite.

Für Ihre optimale Chatbot-Lösung

- beraten wir Sie individuell gemäß Ihren Anforderungen
- übernehmen wir die Projektleitung
- erledigen wir das Ersttraining
- übernehmen wir die Systemintegration
- nehmen wir Ihre Anwendung in Betrieb
- warten wir Ihren Chatbot
- nehmen wir Anpassungen und Erweiterungen vor
- unterstützen wir Sie kontinuierlich oder projektbezogen

Mit acceptIT und Reinbert setzen Sie auf eine zuverlässige, benutzerfreundliche und sichere Technologie, die Ihr Unternehmen nach vorne bringt.



acceptIT GmbH
Klingenderstraße 22
33100 Paderborn

Tel.: +49 5251 693 98-0
info@cobuddy.de
www.cobuddy.de | www.reinbert.de

Reinbert ist Mitglied der
Chatbot-Familie von

acceptIT 
Home of Cobuddy