

Chemnitz 115: Rund-um-die-Uhr Auskünfte mit neuem Sprachdialogsystem!

Ab 19. Juni 2025 wird die Behördennummer 115 in Chemnitz auf ein Sprachdialogsystem umgestellt, welches rund um die Uhr Auskunft bietet.



Gute Neuigkeiten für alle Chemnitzerinnen und Chemnitzer! Ab Donnerstag, dem 19. Juni, wird die beliebte Behördennummer 115 auf ein modernes Sprachdialogsystem (SDS) umgestellt. Wie [Chemnitz.de](https://www.chemnitz.de) berichtet, können Bürger:innen dann rund um die Uhr Auskünfte erhalten – und das sogar, wenn die Servicecenter geschlossen sind. Ein echter Schritt nach vorne für die Erreichbarkeit von Informationen.

Das neue System leitet Anrufende durch Sprachansagen und ermöglicht die Auswahl vordefinierter Antwortoptionen per Ziffernwahl. Zum Beispiel, wer Informationen über den Verlust

eines Personalausweises benötigt, wird durch klar strukturierte Menüs geführt, um die gewünschten Auskünfte zu bekommen. Wichtig ist, dass es sich um häufig nachgefragte Themen handelt, wie die Beantragung von Personalausweisen, Führungszeugnissen oder Geburtsurkunden, die über dieses System abgedeckt werden.

Immer für Sie da

Die Umstellung auf das Sprachdialogsystem hat klare Vorteile. Neben der kompletten 24/7-Verfügbarkeit sind auch die Wartezeiten reduziert, da Anrufende viele Informationen direkt und unkompliziert erhalten. In der Pilotphase hat sich außerdem gezeigt, dass die Quote der angenommenen Anrufe im Servicecenter ansteigt, während sich das Anrufvolumen reduziert. Dies bedeutet, dass weniger Menschen mehr Informationen erhalten, ohne lange in der Warteschleife zu hängen.

Ein ganz wesentlicher Punkt: Die Nutzung der Behördennummer 115 ist im Prinzip kostenlos. Lediglich die regulären Telefonkosten des Anbieters fallen an. Anrufe von deutschen Festnetzanschlüssen sind im Ortstarif in der Regel enthalten, und auch viele Mobilfunkflatrates bieten die Nummer an. Da lohnt es sich, ein gutes Händchen bei der Wahl des Anbieters zu haben, denn anrufen kann jeder, der eine Frage zu den häufigsten Verwaltungsangelegenheiten hat.

Ein Gemeinschaftsprojekt

Die 115 ist nicht nur eine lokale Sache in Chemnitz. Sie ist Teil eines großen Netzwerks, das über 26 Millionen Bürgerinnen und Bürger in mehr als 550 Kommunen umfasst. Laut **Verwaltung Innovativ** wird die Wissensdatenbank von Teilnehmern aller Verwaltungsebenen geführt und kontinuierlich weiterentwickelt. So kann die 115 ihre Dienste auch in Zukunft anpassen und verbessern.

Für all jene, die komplizierte Fragen haben oder spezielle Anliegen, steht während der regulären Servicezeiten weiterhin die Möglichkeit zur Verfügung, direkt mit einem Mitarbeitenden des Servicecenters zu sprechen. Die Anrufer werden in diesem Fall entsprechend umgeleitet – alles, um sicherzustellen, dass niemand mit seinen Anliegen allein gelassen wird.

Durch die Umstellung auf das Sprachdialogsystem wird die Behördennummer 115 zur zuverlässigen Informationsquelle für alle, die etwas wissen möchten. Das Ziel ist klar: Eine flächendeckende Erreichbarkeit für alle Bürgerinnen und Bürger!

Für weitere Informationen können Sie auch die offizielle Webseite der 115 besuchen: [115.de](https://www.115.de), um sich über Gebühren und Erreichbarkeit zu informieren.

Details	
Quellen	• www.chemnitz.de • www.115.de • www.verwaltung-innovativ.de

Besuchen Sie uns auf: nag-sachsen.de