



# KOINNO-Praxisbeispiel

Innovatives Projekt aus der öffentlichen Beschaffung

INNOVATIVES PRODUKT ————— 90

Smart City • E-Government • digitale Bürgerdienste

## Einsatz des Serviceroboters L2B2 zur Unterstützung der Bürgerdienste der Stadt Ludwigsburg

### Ausgangssituation

Smart City und die damit verbundene Digitalisierung spielt in der Stadt Ludwigsburg eine sehr große Rolle. Hierzu gehören die stetige Weiter- und Neuentwicklung digitaler Projekte sowie eine zukunftsorientierte Handlungsweise. Die Stadt Ludwigsburg hat hierzu 2015 das Innovationsnetzwerk Living LaB gegründet, in dem die Stadt Ludwigsburg sowie Partner aus Wirtschaft, Industrie und Forschungseinrichtungen in einzigartiger kooperativer Weise zusammenarbeiten und sich daraus Impulse für neue, innovative Technologien ergeben sollen.

So entstand die Idee, einen Serviceroboter zur Unterstützung der Bürgerdienste einzusetzen.

Die räumliche Situation bei den Bürgerdiensten der Stadt Ludwigsburg ist nicht optimal. Obwohl es Hinweistafeln gibt, die zu den einzelnen Abteilungen führen sollen, ist die Erreichbarkeit der Abteilungen für

viele Besucherinnen und Besucher nicht übersichtlich. Der Serviceroboter L2B2 weist den Weg und begleitet die Besucherinnen und Besucher zu einzelnen Abteilungen. Darüber hinaus können auch einige Dienste digital über das Display durchgeführt werden, bspw. können Termine vereinbart und Informationen über unsere Leistungen eingeholt werden.

### Projektziele

Ziele des Projektes war es,

- die Erreichbarkeit der einzelnen Abteilungen zu optimieren und so den Menschen die Digitalisierung näher zu bringen.
- Einfache Bedienbarkeit des Serviceroboters, um die Nutzung für alle zu ermöglichen
- den Besucherinnen und Besuchern möglichst digital übersichtliche Informationen zu unseren Leistungen und den erforderlichen Unterlagen für einen Termin zu geben.

## Vorgehensweise

Die Projektgruppe bestand aus Mitarbeitenden der Bürgerdienste und dem Innovationsnetzwerk Living LaB. Zunächst wurde nach einem geeigneten Unternehmen gesucht, welches das Projekt umsetzen kann. Hierbei fiel die Wahl auf die Firma MetraLabs GmbH, die sich auf Serviceroboter spezialisiert und diese in ganz unterschiedlichen Branchen im Einsatz haben. Die Projektgruppe teilte MetraLabs die Voraussetzungen für den gewünschten Roboter mit, welche die Umsetzung des Roboters als gut umsetzbar erachteten.

Der Roboter sollte über folgende Funktionen verfügen:

- Begrüßung der Bürgerinnen und Bürger: „Herzlich willkommen bei den Bürgerdiensten. Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?“
- Wegweiser zu den unterschiedlichen Abteilungen, bei Barrierefreiheit durch direktes Hinführen, ansonsten durch eine Wegbeschreibung.

Der Roboter wurde der Firma MetraLabs in Auftrag gegeben, nachdem diese ein passendes Angebot erstellt hatten.

## Umsetzung und Wirtschaftlichkeit

Bevor der Auftrag an die Firma MetraLabs vergeben wurde, fand ein Treffen der Projektgruppe mit MetraLabs statt, die ihre bereits im Einsatz befindlichen Roboter präsentierten und dadurch überzeugten. Zwar ist L2B2 in der Verwaltung eine Neuheit und einzigartig, aber die Roboter in Einzelhandel, Industrien, Museen und vielen weiteren Branchen zeigten die Vielfalt der Einsatzmöglichkeiten auf. Die Präsentation wies darauf hin, dass die Roboter über WLAN angebunden werden können und dadurch extern programmierbar sind. Das heißt die Anlaufstellen, die der Roboter bei den Bürgerdiensten anfahren soll, können von extern festgelegt werden. Dies ist wichtig, da bei einer eventuellen Umstrukturierung der Räumlichkeiten

der Anpassungsaufwand gering gehalten werden kann. Des Weiteren ist eine Optimierung und Ergänzung durch externes Einloggen der Techniker möglich. So kann beispielsweise das Hintergrundlayout angepasst werden.

Die Anschaffungskosten des Roboters betragen 38.413,20 Euro (brutto). Die Anschaffung wurde durch das Förderprogramm „Städte und Gemeinden 4.0 – Future Communities“, des baden-württembergischen Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration in Höhe von 28.400 Euro unterstützt.

Der Serviceroboter L2B2 konnte innerhalb von neun Monaten seine Arbeit bei den Bürgerdiensten der Stadt Ludwigsburg aufnehmen.

## Fazit

Als L2B2, als der erste Serviceroboter in einer Stadtverwaltung, in den Betrieb genommen wurde, meldeten sich Fernsehteams sowie zahlreiche Zeitungen an, um die Neuheit der Stadt kennen zu lernen und darüber zu berichten. Auch die Bürgerinnen und Bürger der Stadt erfreuen sich bis heute an dem Neuzugang und nutzen ihn gerne. Oftmals kommen Eltern mit ihren Kindern um L2B2 zu begutachten und sie fahren zu sehen.

Um einen weiteren Nutzen des Roboters zu schaffen, wurde er weiterentwickelt und dient nun auch dazu, über das Display Termine zu vereinbaren und auf die städtische Homepage zuzugreifen. Die Optimierung des Roboters ist ein stetiger Prozess. Die Weiterentwicklung erfolgt durch die Bürgerdienste und MetraLabs.

Den Namen hat der Roboter übrigens durch einen Wettbewerb in Zusammenarbeit mit der örtlichen Zeitung erhalten. 173 Vorschläge waren eingegangen, die Wahl der Jury fiel schließlich auf L2B2 – in Anlehnung an das Autokennzeichen LB für Ludwigsburg und den Roboter R2-D2 aus der Filmreihe Star Wars.

Stand: Dezember 2020

## Impressum

Herausgeber:  
Bundesministerium für  
Wirtschaft und Energie  
(BMWi)  
10115 Berlin  
www.bmwi.de

Bildnachweis:  
© Robert Kneschke  
(fotolia.com)

Redaktion:  
Bundesverband Materialwirtschaft,  
Einkauf und Logistik e.V. (BME)  
Frankfurter Straße 27  
D-65760 Eschborn  
www.bme.de

Gestaltung:  
www.waldmann-gestaltung.de

## Ansprechpartner und Kontakt

Stadt Ludwigsburg Fachbereich Bürgerdienste  
Wilhelmstraße 9, 71638 Ludwigsburg  
Sarah Gutscher, Qualität und Wahlen bei den Bürgerdiensten  
Tel: 07141 910-3287  
E-Mail: [s.gutscher@ludwigsburg.de](mailto:s.gutscher@ludwigsburg.de)  
[www.ludwigsburg.de](http://www.ludwigsburg.de)

Weitere Praxisbeispiele unter: [www.koinno-bmwi.de](http://www.koinno-bmwi.de)