

115-Kommunen pilotieren KI-Chatbot

[18.11.2025] Mehrere Kommunen im 115-Verbund testen jetzt einen KI-basierten Service-Chatbot. Verläuft die Pilotierung erfolgreich, steht der Chatbot künftig allen Teilnehmern der Behördenrufnummer 115 zur Verfügung.

Auf den Websites mehrerer Kommunen des [115](#)-Verbunds – darunter das Land Berlin, die Städte Frankfurt am Main, Magdeburg, Aachen und Essen – steht den Bürgerinnen und Bürgern ab sofort ein KI-basierter Service-Chatbot zur Verfügung. Wie die [FITKO](#) (Föderale IT-Kooperation) mitteilt, welche das Produkt 115 im Auftrag des [IT-Planungsrats](#) steuert, ist die Testphase zunächst auf zwei Monate begrenzt. Bei erfolgreicher Pilotierung kann die Lösung dann von allen Teilnehmern im 115-Verbund eingesetzt werden; darüber hinaus ist der zentrale Einsatz des Chatbots auf www.115.de vorgesehen.

Eine regelbasierte Version des 115-Service-Chatbots hatte die FITKO bereits im vergangenen Jahr entwickelt und getestet ([wir berichteten](#)). Die neue, KI-basierte Version zeichne sich vor allem durch ein natürlicheres Antwortverhalten und ein besseres Verständnis für die Anliegen der Nutzenden aus, heißt es vonseiten der FITKO. „Wir sind davon überzeugt, dass der 115-Chatbot ein relevantes Nutzungsszenario für KI in der Verwaltungsdigitalisierung ist. Als ergänzendes Angebot zur Telefonie unterstützt der Chatbot die Multikanalstrategie der Behördennummer 115“, erklärt Stephan Bartholmei, Leiter Produktmanagement bei der FITKO.

Richtigkeit der Informationen sicherstellen

Wie die FITKO weiter mitteilt, soll der Chatbot perspektivisch zur Entlastung der Mitarbeitenden in den 115 Service-Centern beitragen, indem er etwa auf verfügbare Onlinedienste, weiterführende Informationen zu den angefragten Verwaltungsservices sowie auf Möglichkeiten zur Online-Terminvereinbarung verweist. Dabei äußere sich der Chatbot nur, wenn die Richtigkeit der Information sichergestellt sei und verweise ansonsten auf die telefonische Auskunft über die 115. „In der öffentlichen Verwaltung befinden wir uns in einer besonderen Vertrauenssituation. Die Nutzenden müssen sich auf die inhaltliche Richtigkeit der Antworten des 115-Chatbots verlassen können – Halluzinationen der KI können wir uns nicht leisten“, betont Bartholmei. Die aktuelle Pilotphase diene daher auch dazu, das korrekte Antwortverhalten des Chatbots zu überprüfen.

Hohes Synergiepotenzial

Eine gemeinsame Chatbot-Lösung im 115-Verbund bietet laut FITKO ein hohes Synergiepotenzial. „Trotz regionaler Besonderheiten gibt es im Bereich des Bürgerservices eine Vielzahl an Schnittmengen. Mit dem 115-Chatbot beweist der 115-Verbund erneut, dass interkommunale Kooperation ein wichtiger Baustein für effektive Verwaltungslösungen ist“, erklärt Kevin Harbring, Mitglied im Produktboard der Behördennummer 115 für das Land Hessen. Von einer gemeinsamen Lösung würden insbesondere auch solche Kommunen profitieren, denen wenig oder keine Ressourcen für einen eigenen Chatbot zur Verfügung stehen.

Der 115-Chatbot kann aktuell in den Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch genutzt werden. Weitere Sprachen sind in Vorbereitung und sollen schrittweise ergänzt werden. Einen Schwerpunkt bei der

Entwicklung legte die FITKO außerdem auf eine hohe digitale Souveränität der Lösung: Für Konfiguration und Verknüpfung der KI-Agenten, die dem Chatbot zugrunde liegen, wird eine Open-Source-Lösung verwendet. Hinsichtlich der genutzten Cloud-Computing-Plattform sowie des verwendeten Sprachmodells besteht kein Vendor Lock-in: Ein Wechsel auf andere Anbieter ist unkompliziert möglich.

(bw)

Stichwörter: 115, Chatbot, FITKO, IT-Planungsrat, künstliche Intelligenz