

Essen testet Service-Chatbot

[20.11.2025] Als eine der ersten Kommunen testet die Stadt Essen den auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Service-Chatbot der Behördennummer 115. Später soll er allen 115-Verbundteilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Ob sie davon Gebrauch machen wollen, entscheiden die Kommunen selbst.

[Essen](#) beteiligt sich als eine der ersten Kommunen im [115](#)-Verbund an der Testphase eines neuen, auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Service-Chatbots ([wir berichteten](#)). Wie die nordrhein-westfälische Stadt mitteilt, ist der Bot ab sofort auf alle Seiten der kommunalen Website eingebunden. Als Grundlage nutze er die 115-Wissensdatenbank, die auch im telefonischen Bürgerservice Anwendung findet. Ergänzend stellt Essen ausgewählte Bereiche der eigenen Website und des Serviceportals der Stadt als Quellen bereit.

Auf diese Weise könne der Chatbot neben Auskünften zu Verwaltungsverfahren auch Hinweise auf weiterführende städtische Angebote oder Informationsseiten geben. Bei unvollständiger Informationslage verweise das System auf die telefonische Auskunft der Behördennummer 115. Alle Antworten werden mit einer Quellenangabe versehen, sodass Nutzende weiterführende Details direkt einsehen können.

Besonderen Wert legt die Stadt Essen laut eigenen Angaben auf einen verantwortungsvollen Einsatz der neuen Technologie. Der Chatbot verarbeite ausschließlich anonymisierte Eingaben und weise vor der Nutzung darauf hin, keine personenbezogenen Daten einzugeben.

Am Pilotbetrieb des Chatbots beteiligen sich neben Essen das Land Berlin, die Städte [Frankfurt am Main](#), [Magdeburg](#), [Aachen](#) und [Königstein im Taunus](#) sowie der [Landkreis Harburg](#). In der Gemeinde [Grünheide](#) ist nach Angaben der Föderalen IT-Kooperation ([FITKO](#)) der Start in Kürze vorgesehen.

Die Testphase ist laut Essen für einen Zeitraum von zwei Monaten vorgesehen. Sie diene insbesondere der Qualitätssicherung: Rückmeldungen der Nutzenden sowie Hinweise der beteiligten Kommunen werden systematisch ausgewertet, um die Auskunftsqualität fortlaufend zu verbessern. Die Nutzerinnen und Nutzer können im Chatverlauf mit Daumen hoch oder Daumen runter bewerten, ob die bereitgestellten Informationen hilfreich waren. Darüber hinaus kann über das Chatbot-Menü ausführliches Feedback gegeben werden.

Der Chatbot soll später allen 115-Verbundteilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Über den Einsatz entscheiden die Kommunen eigenständig. Darüber hinaus ist der zentrale Einsatz des Chatbots auf der 115-Website vorgesehen.

(ve)