

Berlin

Neuer KI-Chatbot im Serviceportal

[26.11.2025] Berlin ist eine von acht Städten, die den neuen KI-Chatbot der Verwaltungsnummer 115 pilotiert. Der Open-Source-basierte Bot ergänzt die telefonische Auskunft und die digitalen Angebote der Verwaltung. Nach erfolgreichem Test soll der KI-Chat allen Kommunen zur Verfügung gestellt werden.

Seit vergangener Woche können alle Besucherinnen und Besucher des Berliner Serviceportals den neuen [KI-Chatbot der Behördennummer 115](#) ausprobieren. Der Chatbot soll den telefonischen Service der 115 ergänzen. Bürgerinnen und Bürger sollen auf diese Weise – auch außerhalb der üblichen Servicezeiten – schnell Informationen zu Verwaltungsleistungen erhalten können. Außerdem liefert der Chatbot Hinweise und Links zu den Online-Diensten der Berliner Verwaltung. Direkt vom Serviceportal aus können die Nutzerinnen und Nutzer ihren Antrag starten. Der Chatbot nutzt ein Large Language Model (LLM) und ist in der Lage, auch auf komplexe Fragen verständliche Antworten zu geben. Seine Antworten betreffen ausschließlich Verwaltungsservices sowie allgemeine Informationen und Angebote der Kommunen, betont das Presse- und Informationsamt des Landes Berlin.

Für die Orchestrierung des KI-Systems wird eine Open-Source-Lösung verwendet. Der KI-Bot wird parallel auch in sieben weiteren deutschen Städten getestet, drunter Frankfurt am Main, Aachen und Essen ([wir berichteten](#)). Nach Abschluss der Testphase, in der insbesondere das Antwortverhalten einem Praxistest unterzogen wird, soll der Chatbot allen 115-Verbundteilnehmern zur Verfügung gestellt werden ([wir berichteten](#)). Über den Einsatz können die Kommunen des 115-Verbundes eigenständig entscheiden. Darüber hinaus ist zukünftig der zentrale Einsatz des Chatbots auf www.115.de vorgesehen. „Der Chatbot 115 ist ein sehr gutes Beispiel für die moderne Verwaltungstechnologie, die wir gerade in Berlin einführen. Ich freue mich sehr, dass Berlin als erstes Bundesland den neuen Chatbot testet. Wir sind gespannt auf die Ergebnisse der Pilotphase“, sagte Martina Klement, Staatssekretärin für Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung und CDO des Landes Berlin.

(sib)

Stichwörter: 115, Berlin, Chatbot, KI, Open Source