FITKO

KI-Chatbot für alle Kommunen

[07.07.2026] Den Regelbetrieb ihres KI-Chatbots für Kommunen hat die Behördennummer 115 gestartet. Die verbundweite Lösung soll einfache Verwaltungsfragen rund um die Uhr beantworten, Servicecenter entlasten und den Aufwand für eigene Chatbot-Angebote senken.

Die Behördennummer 115 stellt ihren KI-basierten Service-Chatbot ab sofort allen interessierten Kommunen aus dem 115-Verbund kostenlos zur Verfügung. Als ergänzendes Angebot zum telefonischen Service beantwortet der Chatbot rund um die Uhr Fragen zu Verwaltungsinformationen von Kommunen. Dazu integrieren Kommunen die Chatbot-Lösung auf der eigenen Website. Dem Regelbetrieb ist eine intensive Testphase in mehreren Kommunen des 115-Verbundes vorausgegangen (wir berichteten). Entwickelt wurde der Chatbot von der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in enger Zusammenarbeit mit dem 115-Verbund.

Regelbetrieb ist schon gestartet

„Wir freuen uns darauf, unseren KI-Chatbot weiteren Kommunen im 115-Verbund zur Verfügung zu stellen. Die verbundweite Lösung macht es Städten, Gemeinden und Landkreisen deutlich leichter, ihr Serviceangebot um einen Chatbot auf der eigenen Website zu erweitern“, erklärt Thorsten Maid, Produktmanager Behördennummer 115 in der FITKO. Der 115-Chatbot ist im Regelbetrieb unter anderem bereits im Land Berlin, den Städten Aachen, Essen, Eutin, Frankfurt am Main und Karlsruhe, dem Landkreis Harburg sowie in der Gemeinde Grünheide (Mark) verfügbar. Interessierte Kommunen aus dem 115-Verbund können sich per E-Mail direkt an die FITKO wenden (115@fitko.de). Die Integration des KI-Chatbots wird eng vom Produktmanagement der FITKO begleitet und neue Teilnehmer schrittweise hinzugefügt.

Geringe Entwicklungsaufwände für Kommunen

Der Open-Source-basierte 115-Chatbot unterstützt Kommunalverwaltungen in der Bürgerkommunikation: Einfache Verwaltungsfragen werden rund um die Uhr direkt online beantwortet. Bei unsicheren Informationen verweist er auf die telefonische 115-Auskunft. Die Nutzung erfolgt anonym und ohne, dass personenbezogene Daten verarbeitet werden. Insgesamt sollen so die Mitarbeitenden in den 115-Servicecentern entlastet werden, die dadurch mehr Zeit für die Beantwortung komplexer Anliegen haben. Durch die verbundweite Lösung reduzieren sich außerdem Entwicklungsaufwände für einzelne Kommunen deutlich. Der Chatbot nutzt die 115-Wissensdatenbank sowie von der Kommune ausgewählte lokale Websitebereiche und antwortet derzeit auf Deutsch, Englisch oder Französisch.

(sib)

Stichwörter: 115, Chatbot, künstliche Intelligenz