Berlin

115-Chatbot startet in den Regelbetrieb

[15.07.2026] Nach einer Pilotphase mit knapp 80.000 Chat-Sessions ist der KI-gestützte 115-Chatbot in Berlin regulär verfügbar. Er beantwortet Fragen zu Verwaltungsleistungen rund um die Uhr auf Deutsch, Englisch oder Französisch und ergänzt den telefonischen Service.

Im November 2025 startete Berlin – als eine von acht Kommunen – die Erprobung des KI-gestützten Chatbots für die Behördennummer 115 (wir berichteten). Nach erfolgreicher Testung hat die Bundeshauptstadt den KI-Chatbot nun in den Regelbetrieb überführt. Dies teilt das Presse- und Informationsamt des Landes mit. Der Chatbot soll als interaktiver, digitaler Auskunftskanal über ein Chatfenster im Berliner Service-Portal den telefonischen Service der 115 ergänzen. Mit dem neuen Dienst ist es nun rund um die Uhr möglich, schnelle Hilfe bei Fragen zu Verwaltungsdienstleistungen zu bekommen.

Als Quellen stehen die Informationen des Service-Portals und weiterer Websites des Landes Berlin zur Verfügung. Je nach Eingabe erfolgen die Antworten auf Deutsch, Englisch oder Französisch. Im Rahmen der öffentlichen Testphase wurden mit dem Chatbot in Berlin knapp 80.000 Chat-Sessions durchgeführt. Die bisherigen Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern waren zu über zwei Dritteln positiv.

Der KI-Chatbot wurde von der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) in enger Zusammenarbeit mit mehreren Kommunen – neben Berlin unter anderem Frankfurt am Main, Aachen, Essen und Magdeburg – im Rahmen einer Pilotgruppe entwickelt. „Die Mitnutzung des neuen Dienstes entspricht der konsequenten strategischen Ausrichtung des Landes Berlin auf föderale E-Government-Dienste und Standards. Auf diese Weise profitiert Berlin unmittelbar von föderalen Innovationen bei der Verwaltungsdigitalisierung“, betonte Berlins CDO Florian Hauer. Inzwischen hat der 115-Verbund auch den Regelbetrieb seines KI-Chatbots für alle interessierten Kommunen aufgenommen (wir berichteten).

(sib)

Stichwörter: 115, Berlin, Bürgerservice, Chatbot, künstliche Intelligenz