

Essen

Ein Chatbot für die 115

[06.03.2025] Die Stadt Essen startet die Testphase für einen Verwaltungs-Chatbot, der Informationen aus der 115-Datenbank rund um die Uhr zugänglich machen soll. Der von der FITKO verantwortete Bot soll perspektivisch um KI-Funktionalitäten ergänzt werden.

Die Stadt Essen testet den Chatbot der Behördennummer 115 in ihrem [Serviceportal](#). Der Chatbot eröffnet den Bürgerinnen und Bürgern einen digitalen Zugangskanal zum Serviceangebot der zentralen Behördennummer 115. Dieser digitale Zugang ist rund um die Uhr erreichbar, dabei bietet der Bot auf gestellte Anfragen jeweils passende Antworten aus der 115-Wissensdatenbank an. Zunächst soll der Essener Bot in einer Erprobungsphase starten. Derzeit noch fehlende Links zu den Onlinediensten der Stadt Essen werden aktuell ergänzt. Der 115-Chatbot wurde bereits in verschiedenen Kommunen des 115-Verbundes in einer Pilotphase erfolgreich getestet. Seitdem wird er kontinuierlich mit dem Feedback der Nutzerinnen und Nutzer weiterentwickelt.

Feedback inklusive

Das Herzstück des 115-Chatbots ist die 115-Wissensdatenbank. Die Antworten des Chatbots zu Verwaltungsleistungen beruhen auf der gleichen Datenbank wie bei einem Anruf in einem ServiceCenter. Bei Anfragen antwortet der Chatbot automatisiert mit passenden Ausschnitten eines Leistungsberichts. So erhalten sie beispielsweise bei Fragen zur Gewerbebeanmeldung Informationen zur zuständigen Stelle oder den Kosten. User können im Chatverlauf mit einem „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ bewerten, ob die bereitgestellten Informationen hilfreich waren. Darüber hinaus ist es möglich, über das Chatbot-Menü ein ausführliches Feedback zu geben.

KI-Funktionen sollen folgen

Derzeit arbeitet der Chatbot regelbasiert und nutzt noch keine Sprachmodelle, die auf Künstlicher Intelligenz beruhen. Ausgehend von der Chateingabe zeigt er passende Verwaltungsleistungen oder lokale Informationen an. Verantwortlich für die Entwicklung des 115-Chatbots ist die [FITKO](#), die die Behördennummer 115 im Auftrag des IT-Planungsrats steuert. Aktuell arbeitet die FITKO gemeinsam mit einer Projektgruppe aus Teilnehmenden des 115-Verbundes an einer Erweiterung des Chatbots um KI-basierte Funktionen, um Nutzerfreundlichkeit und Antwortqualität weiter zu erhöhen.

(sib)

Stichwörter: 115, Chatbot, Essen, künstliche Intelligenz