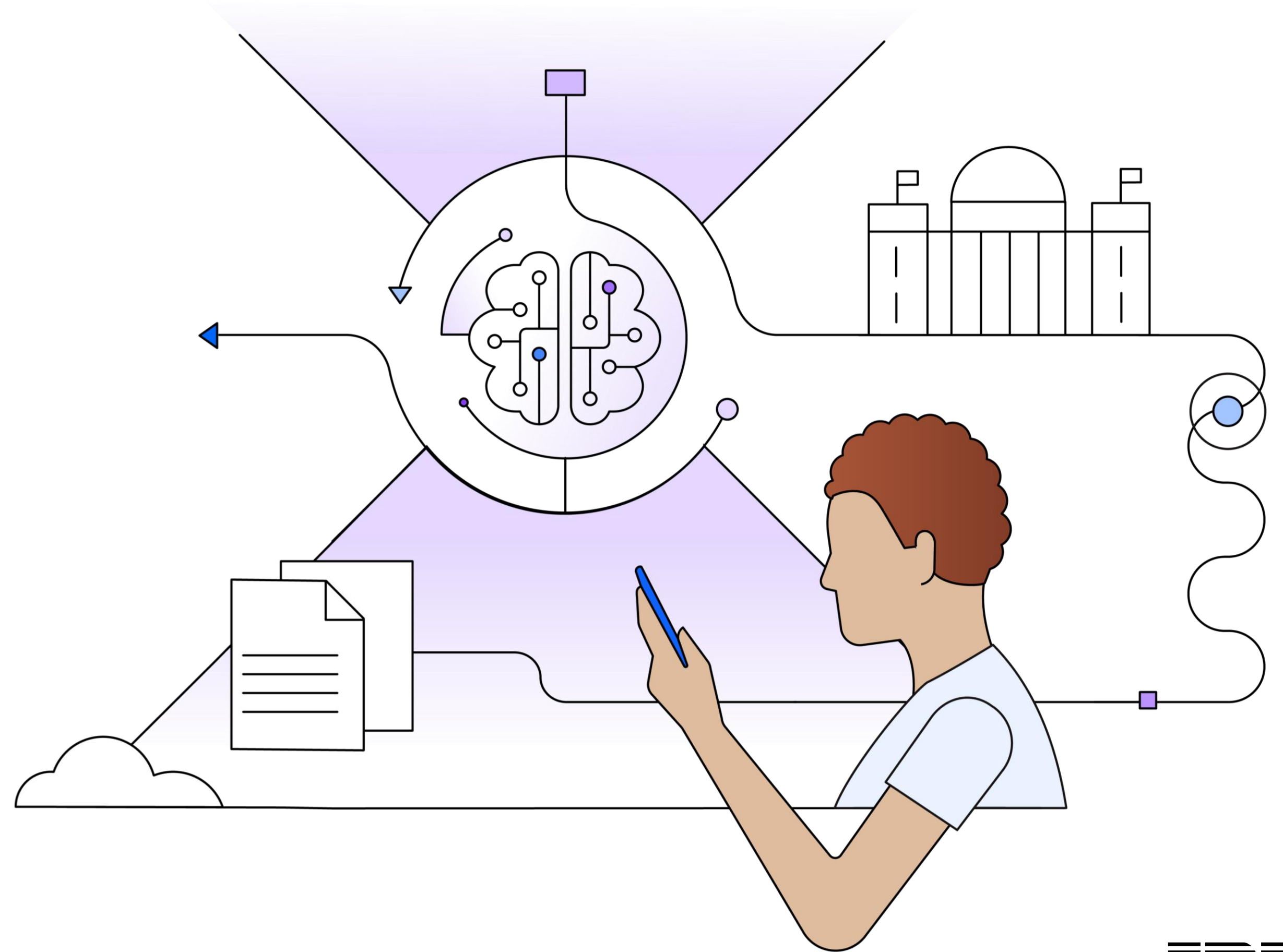
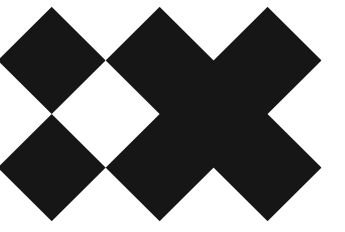


Jetzt erst recht!

9 KI-Momente für den öffentlichen Sektor



Liebe Leserin, lieber Leser,

Veränderungen nehmen wir immer dann bewusst wahr, wenn wir sie in konkreten Momenten das erste Mal erleben. Technische Fortschritte haben uns dieses Phänomen in den letzten Jahren immer wieder vor Augen geführt. Auch für die Verwaltung ergeben sich aus einer gut umgesetzten Digitalisierung große Chancen, um aus Sicht der Mitarbeitenden und Bürger*innen konkrete, begeisternde Erlebnisse für die Zukunft zu schaffen. In diesem Sinne ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) nicht mehr wegzudenken, vorausgesetzt, er erfolgt verantwortungsvoll und orientiert sich an den Bedürfnissen der nutzenden Menschen.

Gleichzeitig kann die Nutzung von KI ein entscheidender Hebel sein, um dem demografischen Wandel in der Belegschaft zu trotzen und den Service für Bürger*innen, Unternehmen und die eigenen Mitarbeitenden zu verbessern.

Die neuen Entwicklungssprünge im KI-Bereich werfen natürlich Fragen auf, denen mit Sorgfalt zu begegnen ist. Insbesondere Datenschutz, Ethik und sich verändernde Arbeitsweisen sind davon betroffen. Dieser Wegweiser soll Ihnen eine Brücke schlagen zwischen Innovation und Fragen zu Ethik, Regulatorik und dem Mitnehmen der eigenen Organisation.

Wir erleben in den Diskussionen zu KI eine große Neugier, gepaart mit Skepsis und etwas Angst. Gleichzeitig erleben wir ein enormes Momentum für die Digitalisierungsbestrebungen von Staat und Verwaltung – ein klares „Jetzt erst recht“ ist die Antwort, die wir ausgeben wollen.

Mit unseren neun KI-Momenten für den öffentlichen Sektor wollen wir dabei helfen, das Momentum aufzugreifen und mutig die wünschenswerten Veränderungen und Chancen aufzuzeigen.

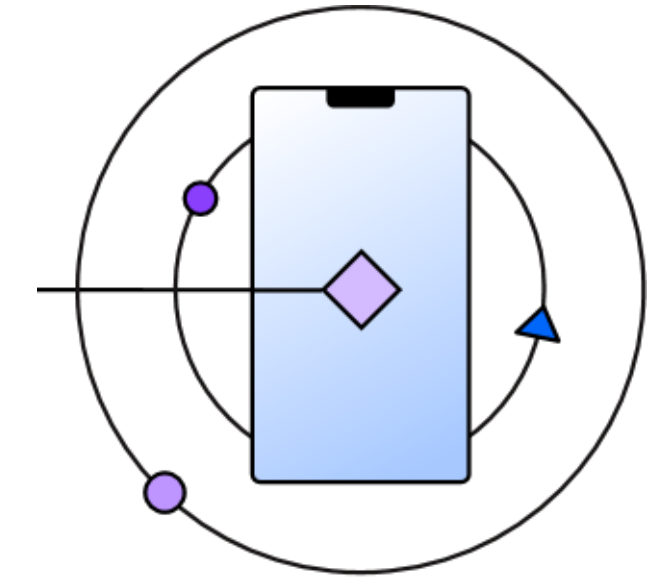
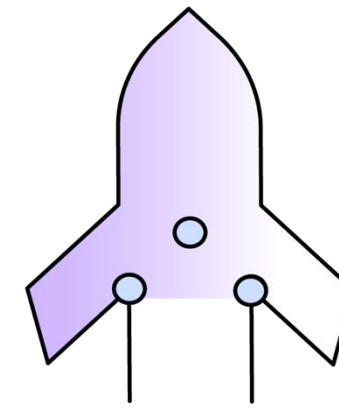
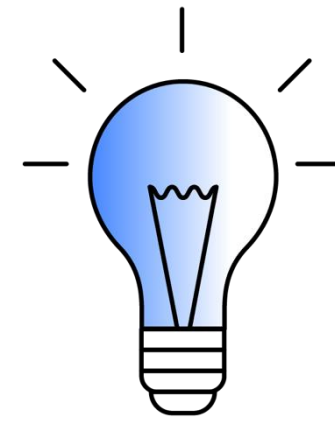
Es grüßt Sie
Dominik Multhaupt

Dominik Multhaupt
Cluster Lead Public, IBM iX Berlin



Inhalt

9 Momente, 3 Fragen



KI-Momente sind Situationen, in denen Menschen mit KI wesentliche Veränderungen erleben können. In erster Linie sind sie Erleichterungen für Ihre Arbeitsrealität. Sie können den Mitarbeitenden helfen, Prozesse deutlich effizienter zu automatisieren, komplexe Probleme schneller zu lösen, die Kommunikation erheblich zu vereinfachen oder Wissen effektiv zu nutzen. Unsere Momente entfalten ganz bewusst und ohne Scheuklappen das Potenzial von KI für den öffentlichen Sektor.

Wissen ohne Umwege

- 1 Wenn Aktenberge zu Erkenntnissen werden
- 2 Wenn sich Arbeit stapelweise erledigt
- 3 Wenn implizites Wissen verfügbar wird
- Fallbeispiel – DRV Bund
- ? *Wie lässt sich KI im öffentlichen Sektor überhaupt realisieren?
Wie sieht es eigentlich mit dem Datenschutz aus?*

Prozesse ohne Fleißarbeit

- 4 Wenn Routineaufgaben schon erledigt sind
- 5 Wenn mehr Zeit für wichtige Entscheidungen da ist
- 6 Wenn die Basis für den Text schon fertig ist
- Fallbeispiel – Minijob-Zentrale
- ? *Wie werden Mitarbeitende zur Einführung von KI gut abgeholt, überzeugt und begeistert?*

Services ohne Wartenummer

- 7 Wenn Barrieren einfach überwunden werden
- 8 Wenn Bürger*innen umgehend Antworten erhalten
- 9 Wenn Menschen immer verstanden werden
- Fallbeispiel – GTAI
- ? *Wie können wir sicher stellen, dass die KI-Lösungen, die wir entwickeln, auch ethisch vertretbar sind?*

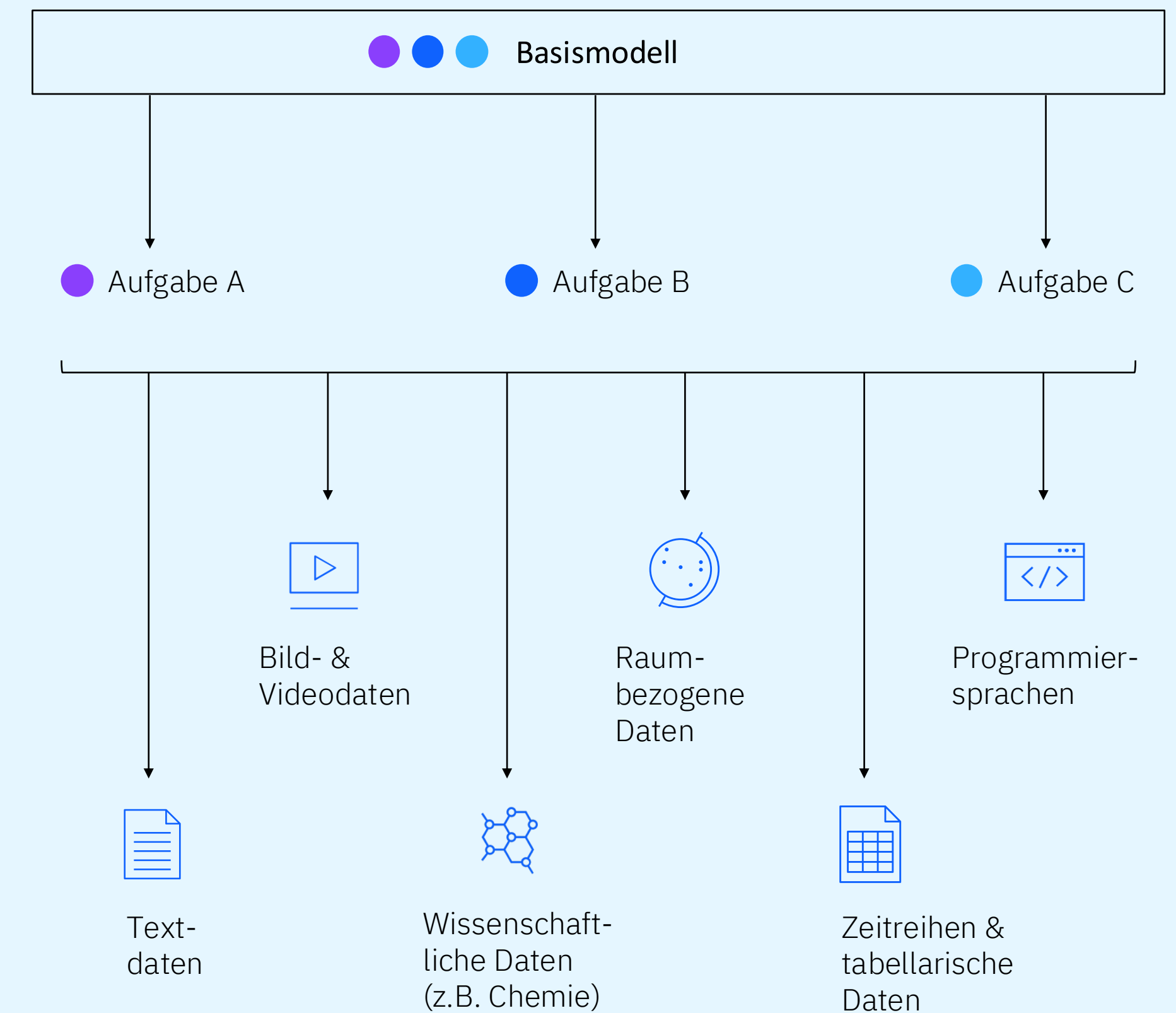
Jetzt erst recht: KI als Problemlöser verstehen

Der Quantensprung von Generativer KI liegt darin, dass Basismodelle als neueste Ausprägung von KI in der Lage sind, verschiedenartige Aufgaben zu übernehmen. Der Implementierungsaufwand und damit auch die Kosten sind deutlich geringer, da der Einsatz auf bestehenden Lösungen aufsetzt, die leicht trainierbar oder sogar selbstlernend sind. Anstatt hochkomplexe und teure Individuallösungen zu entwickeln, sollte der öffentliche Sektor von variablen und kostengünstigen Einsatzmöglichkeiten profitieren.

Die neuen Assistenten machen riesige Datenmengen in nie da gewesener Geschwindigkeit und Effizienz beherrschbar. Und sie können zudem Inhalte in (fast) menschlicher Qualität erstellen. Die dialogorientierte Steuerung in natürlicher Sprache erleichtert den Zugang zur neuen Technik.

In verschiedenen Formen eröffnet Generative KI so neue Horizonte bei der Verwaltungsdigitalisierung und läutet eine neue Ära der Nutzerzentrierung, Zugänglichkeit und Effizienz ein.

Basismodelle schaffen ein neues KI-Paradigma



Willkommen in einer neuen Ära digitaler Erlebnisse

Viele werden sich noch gut an den ersten richtigen überwältigenden KI-Moment erinnern, als ChatGPT die ersten beeindruckenden Antworten ausgab. Das Produkt von OpenAI stellte nicht das erste Large-Language-Modell (LLM) am Markt, war aber nach nur zwei Monaten mit 200 Millionen registrierten Nutzer*innen das mit Abstand am schnellsten wachsende digitale Angebot jemals.

[Was machte den Unterschied aus?](#)
[Die neuartige Experience.](#)

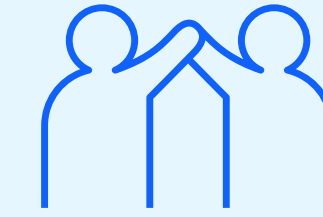
Die Nutzer*innen erlebten mit ChatGPT ein Gefühl von Magie, eine neue intuitive Zugänglichkeit und Bedienbarkeit, die auch noch innerhalb eines kontexterkennenden Gesprächs stattfand. Expert*innen im Bereich User Experience nennen diese Entwicklung den ersten Paradigmenwechsel in der Branche seit 60 Jahren: Nutzer*innen definieren in natürlicher Sprache für die KI ihr gewünschtes Ergebnis (Prompting), statt sich wie bisher mit der Maus durch ein vorbereitetes Angebot zu klicken.



1983: Einführung der
Computermaus durch Apple



2022: Release von
ChatGPT durch OpenAI



Aber was bedeutet das eigentlich für meine Behörde? [Beim Vater Smart Hackathon 2023 gab's Antworten.](#)

Jedes Jahr lädt IBM Behörden mit ihren echten Challenges zu einem dreitägigen Hackathon ein. Dort entwickeln Mitarbeitende der Behörden und Expert*innen von IBM gemeinsam in cross-funktionalen Teams erste Konzepte, Proof-of-Concepts und Prototypen.

ibmix.de/blog/hackathon-2023

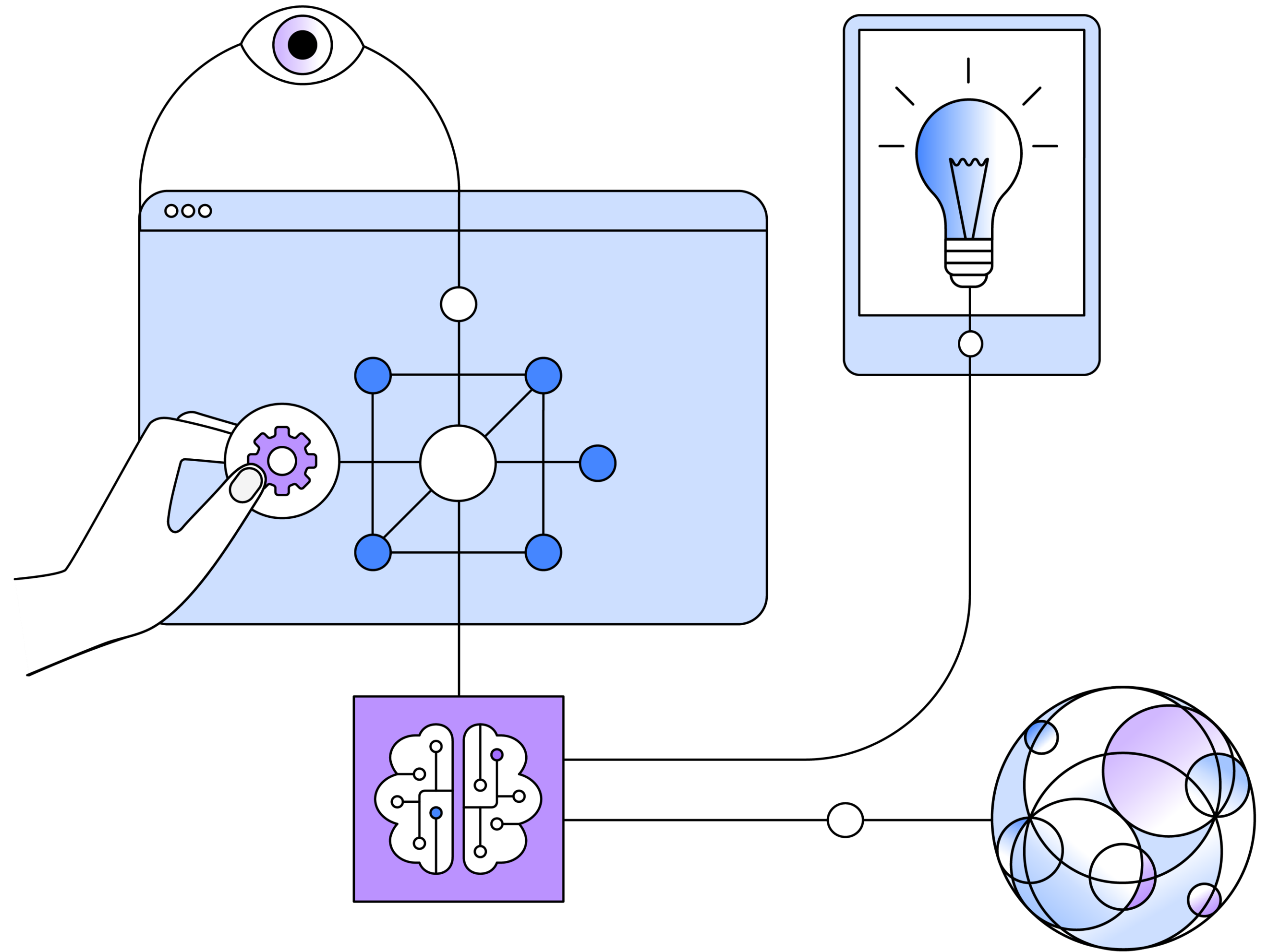
„Sag doch einfach, was du brauchst!“

Bisher schickten wir Nutzer*innen auf eine eigene Reise zu den digitalen Services und Produkten, auf deren Weg wir sie mit sinnvollen Texten, Buttons, Navigation, Such- und Filterfunktionen begleiteten.

Bei den neuen Nutzerschnittstellen hingegen können Menschen nun einfach in [natürlicher Sprache](#) spezifizieren, mit sogenannten Prompts, was ihre Intentionen und ihr gewünschtes Ergebnis sind.

Den Rest macht die Maschine.

Wissen ohne Umwege

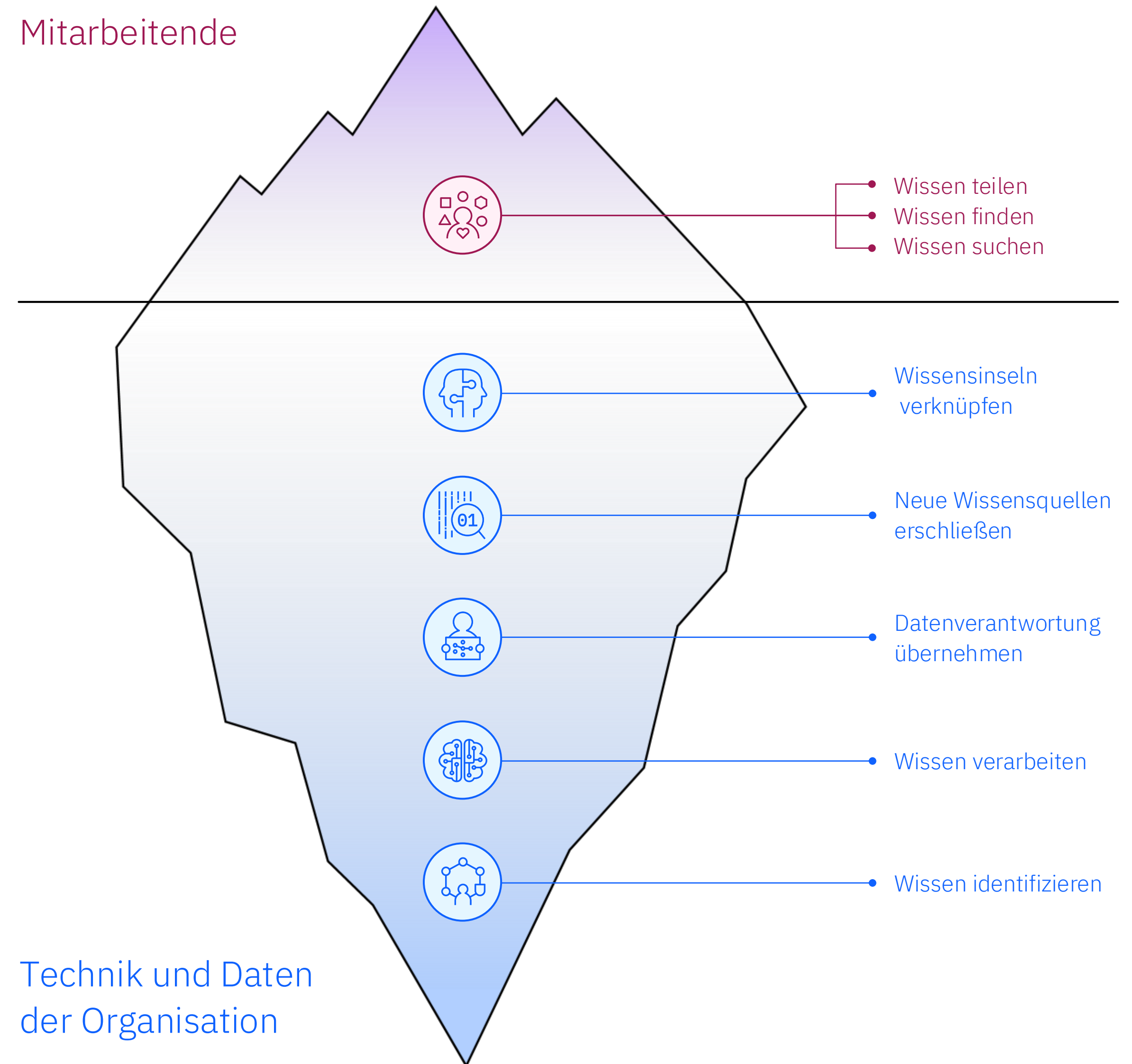


Mit KI kommt Wissen auf den Punkt

In einer Ära der Informationsüberlastung ist der Zugang zu nützlichem Wissen von höchster Bedeutung. Trotz des Überflusses an Daten geht wertvolles Wissen oft verloren, während Arbeitslasten steigen und Personalengpässe bestehen. Verwaltungen stehen bereits vor der Herausforderung, sich digital weiterzuentwickeln, indem sie effiziente Prozesse einführen und nutzerorientierte Dienste bereitstellen.

Effektives Wissensmanagement ist daher ein Lösungsansatz, um Wissen intelligent digital einzusetzen, Redundanzen zu verringern, Fehler zu minimieren und Innovationen innerhalb der Organisation zu fördern.

Generative KI kann der Verwaltung dabei helfen, große Datenmengen in nutzbares Wissen zu transformieren und es nutzerzentriert an die richtige Stelle zu leiten.





Patent
EP3004567A1

Integrierte Solarmodule
mit Thermoelektrischer
Rückgewinnungs-
technologie

122 Seiten



Patent
US9857623B2

Photovoltaik-Module mit
Wärmerückgewinnungs-
mechanismus

93 Seiten

Vergleiche die Patente
beider Parteien und gib
mir Gemeinsamkeiten und
Unterschiede aus.



Anfordern

Moment 1

Wenn Aktenberge zu Erkenntnissen werden

In der Verwaltung sind große Aktenberge ein gängiges Erscheinungsbild, besonders eindrücklich sind sie jedoch in der Welt der Justiz. Nehmen wir das Beispiel eines Patentstreits zwischen zwei Unternehmen: Hier würde Künstliche Intelligenz (KI) zum unverzichtbaren Helfer der Mitarbeitenden. Mit ihr können sie in atemberaubender Geschwindigkeit, binnen Sekunden, umfangreiche Dokumente, oft hunderte Seiten stark, miteinander vergleichen.

Durch den Einsatz von Large Language Models (LLMs) können die Mitarbeiter*innen feinste Nuancen und subtile Unterschiede in Anwendungen und Formulierungen präzise herausfiltern. Die KI liefert als Antwort fertige, jederzeit überprüfbare Textbausteine. So reduzieren sich menschliche Fehler drastisch und es wird eine transparente, objektive Bewertung garantiert. Und die offensichtlichste Revolution: Die Mitarbeitenden sparen bei der Fallbearbeitung wertvolle Zeit.

Moment 2

Wenn sich Arbeit stapelweise erledigt

Bei Massenverfahren lasten beispielsweise auf Servicestellen und Richter*innen enorme Lese- und Bearbeitungsaufwände von komplexen Schriftsätzen. KI kann als entscheidender Helfer unterstützen, da sie aus den formalen, aber unstrukturierten Dokumenten die gewünschten Parameter selbstständig extrahieren kann. Dabei hört es nicht auf, denn diese Informationen werden automatisch in die vordefinierten Felder der Ausgabetools eingefüllt und so Fallkategorien zugeordnet.

Über den Fundstellennachweis können die Bearbeiter*innen im Originaldokument prüfen als auch bei unklaren Fällen manuell nachjustieren. Das Vorgehen ermöglicht eine effiziente Bearbeitung von tausendfachen Berufungen in Massenverfahren. Nicht nur juristisches Fachpersonal wird weniger gebunden, auch die Sitzungstage sind effektiver planbar. Und die allerbeste Nachricht: Den Richter*innen bleibt mehr Zeit für ihre unabhängigen Entscheidungen.



Moment 3

Wenn implizites Wissen verfügbar wird

Befragt man die Mitarbeitenden der personalstärksten Ämter in Deutschland, wäre ihnen eine Herausforderung allen gemeinsam bekannt: Wissen ausscheidender Fachkräfte zu bewahren, besonders in Zeiten des Fachkräftemangels und des demografischen Wandels. KI-gestütztes Wissensmanagement bietet hier einen innovativen Lösungsansatz. Mit LLMs lassen sich Laufwerke, Datenbanken und Berichte intelligent durchsuchen, um Informationen strukturiert und verknüpft zu erfassen und in Wissensdatenbanken zu speichern.

Bei einer Sozialversicherungsbehörde könnten das beispielsweise sämtliche Handreichungen zur Fallbearbeitung für Sozialleistungen sein. Das kumulierte Wissen wird anschließend so aufbereitet, dass es leicht zugänglich ist. Chatbots und virtuelle Assistenten, die auf diese Daten zugreifen, dienen bleibenden und neuen Mitarbeitenden als dynamische Wissensquelle und geben blitzschnell die Antworten, die sie sonst nur von pensionierten Kolleg*innen bekommen hätten. So bleibt wertvolles Fachwissen in der Behörde erreichbar und nutzbar.

Fallbeispiel

DRV Bund

Zusammen mit der DRV Bund erprobten wir den Nutzen von KI für das Wissensmanagement. Der Proof-of-Concept für die Challenge im Vater Smart Hackathon 2023 basierte auf der folgenden Leitfrage:

Wie kann KI die Mitarbeitenden bei der SAP-Nutzung unterstützen?

Bisher suchten die bis zu 1.000 Anwender*innen bei jedem Problem umständlich in großen Datenbanken nach den passenden PDF-Anleitungen. Jetzt dient der Chatbot SANI als zentrale und verifizierte Informationsquelle, mit Watson Discovery extrahiert er die Inhalte aus den SAP-Infobriefen.

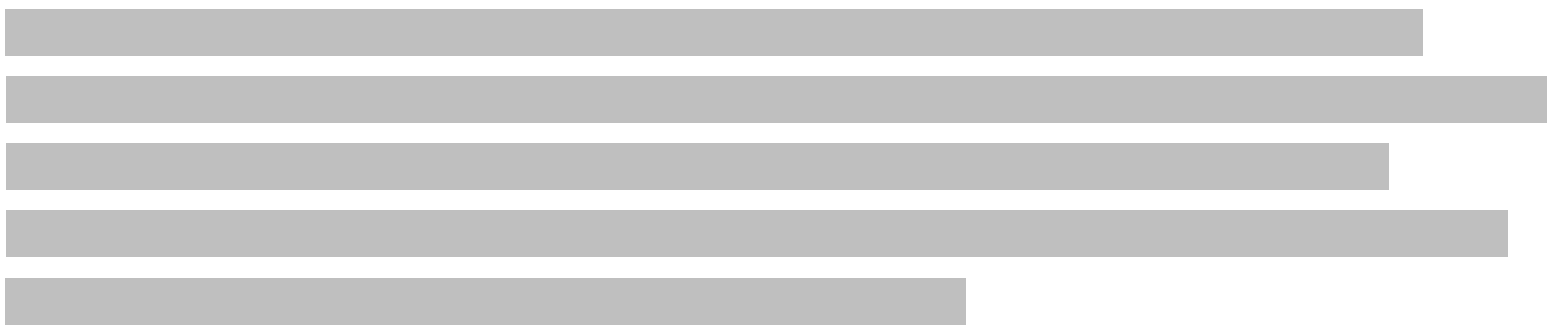
Auf Fragen in natürlicher Sprache antwortet SANI spezifisch oder findet die passenden Dokumente. Das verkürzt die Suchzeit um mehrere Minuten pro Frage und verbessert damit die Effizienz der Administration erheblich.

Gleichzeitig sorgt die Lösung für einen vereinfachten Zugang und eine faire Verteilung von nützlichem Anwendungswissen. Das erleichtert das Onboarding neuer Kolleg*innen und entpersonalisiert den Wissenstransfer.

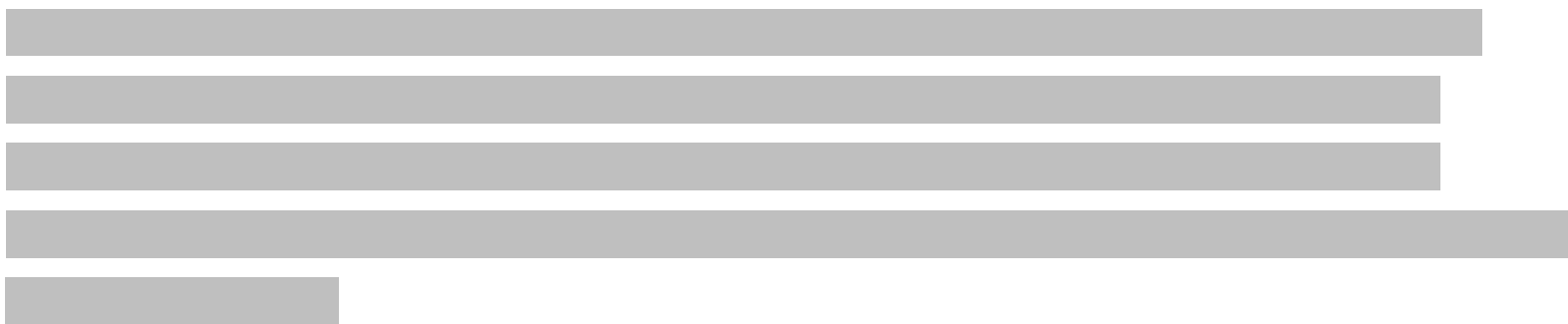
Welchen KI-Wissensmanager wollen Sie haben?

Wie pflege ich Vertrauensarbeitszeit in SAP?

Vertrauensarbeitszeit SAP-Prozess



Neuer Infotyp 9040



 12 Quellen anzeigen



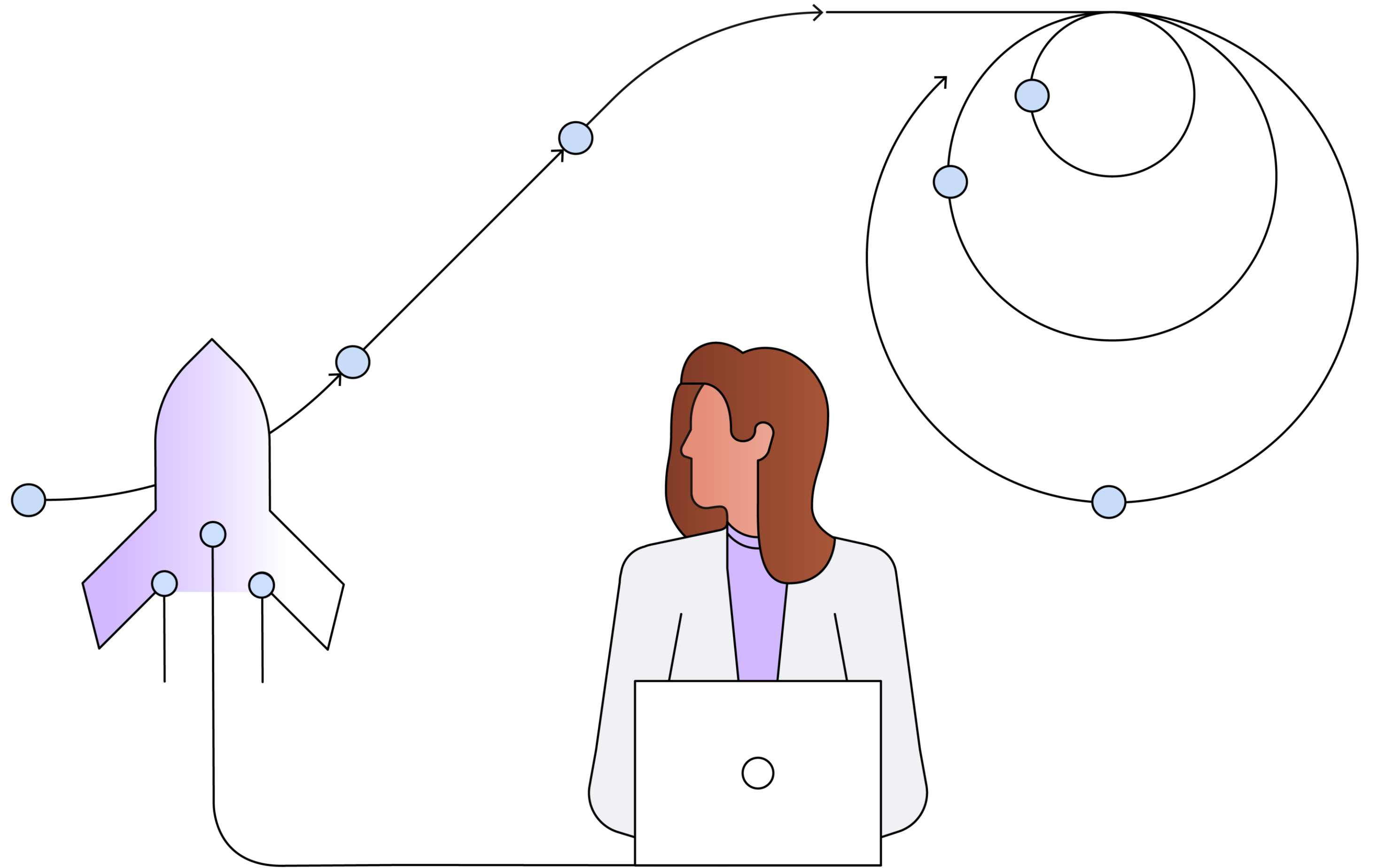
Herr Kubitschko, wie lässt sich KI im öffentlichen Sektor überhaupt realisieren? Wie sieht es eigentlich mit dem Datenschutz aus?

Insbesondere im öffentlichen Sektor gilt es, transparente und konforme KI-Modelle einzusetzen. Um dies zu sichern, muss man den gesamten Lebenszyklus im Auge behalten. Den Rahmen dafür bildet die Einhaltung relevanter Sicherheitsaspekte und bestehender Rechtsvorschriften. Die Verknüpfung von Datenschutz, also dem vertraulichen und integren Gebrauch von personenbezogenen Daten, und Datenkuratierung ist zentral, um für Authentizität, Qualität und Sicherheit von Daten zu sorgen.

So wird der Aufbau eines vertrauenswürdigen Modells grundlegend sichergestellt. Darüber hinaus geht es darum, KI-Modelle an einem geschützten Ort zu trainieren, anzupassen und bereitzustellen, ohne dass Daten in ein datenschutzrechtlich unsicheres Drittland übermittelt werden. Auch hierfür gibt es anwendungserprobte Lösungen. Mit verantwortungsbewussten Prozessen und Werkzeugen kann der öffentliche Sektor KI-Projekte etablieren, um sie für alle gewinnbringend einzusetzen.

Sebastian Kubitschko
Generative-KI-Experte – Partnership, IBM iX Berlin

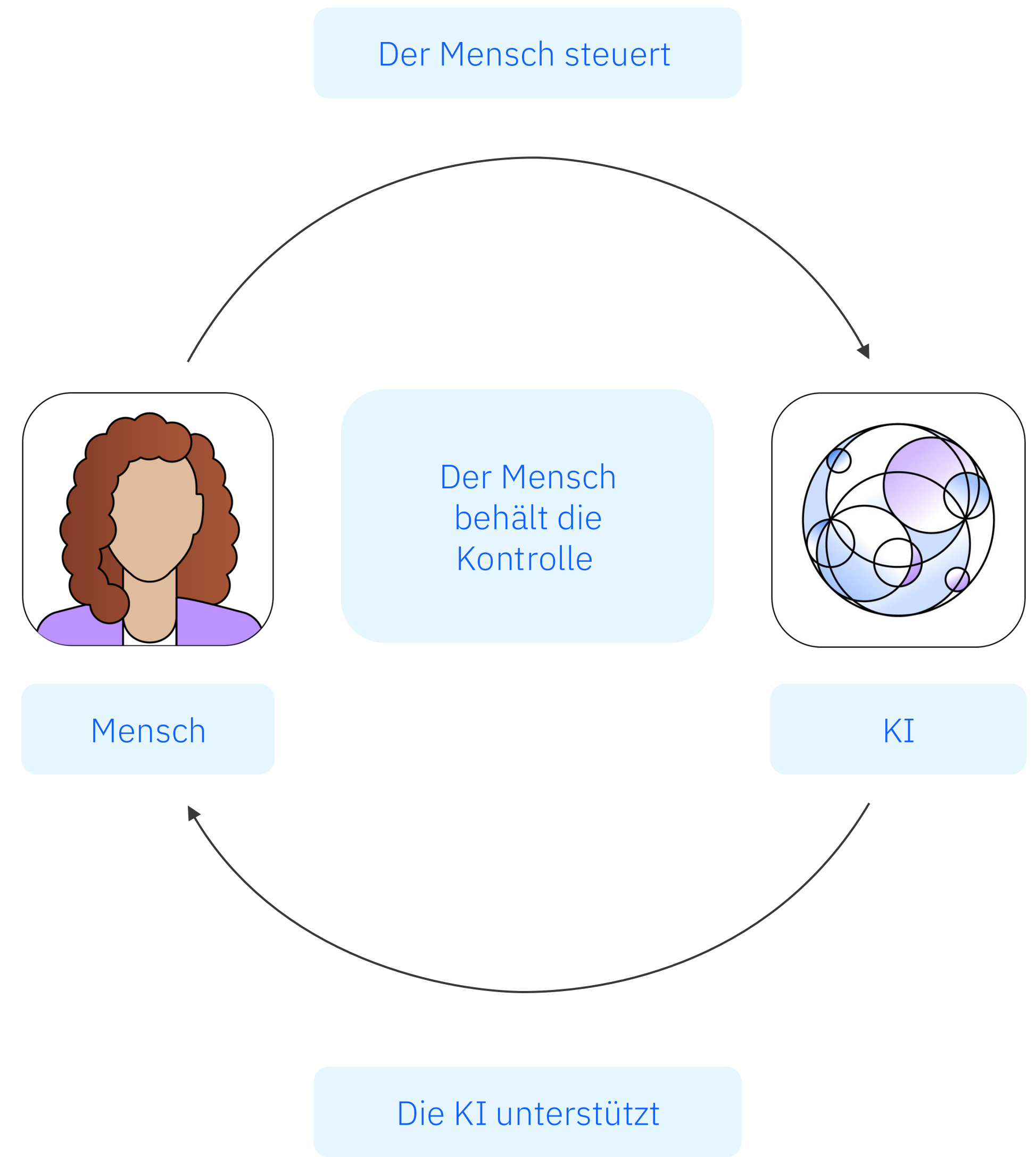
Prozesse ohne Fleißarbeit



Mit KI starten Prozesse neu

Prozesse stehen im Zentrum der Aufmerksamkeit, wenn es um Verwaltungsdigitalisierung geht. Mittlerweile ist es keine Neuigkeit mehr, dass bei der Digitalisierung von Services nicht nur die Schnittstelle zu den Bürger*innen, sondern vor allem der gesamte Prozess angepasst und digital durchdacht werden muss. Wir bei IBM iX verstehen uns als Prozessdesigner*innen, deren Mission es ist, Prozesse systemisch zu gestalten.

Das heißt: Wir betrachten nicht nur den Prozess selbst, sondern vor allem die Auswirkungen auf das Erleben aller Beteiligten. Mit Generativer KI gewinnen wir ein mächtiges Werkzeug, das dieses Erleben ganz neu definieren kann. Durch die kluge Verknüpfung von Prozessdesign und gezieltem KI-Einsatz an relevanten Stellen im Prozess kann die Digitalisierung ihre optimale Wirkung entfalten und die Menschen optimal unterstützen.



 Bauantrag prüfen

Moment 4

Wenn Routineaufgaben schon erledigt sind

„Das läuft jetzt automatisiert!“ – Diese Aussage hört sich gut für Mitarbeitende an, besonders wenn es um zeitraubende Routineaufgaben geht. Das gilt auch für Sachbearbeiter*innen in Infrastrukturbehörden, deren Aufgabe es ist, Bauanträge zu bearbeiten. Dort werden täglich etliche Stellungnahmen in Form von langen Textdokumenten von unterschiedlichen beteiligten Stellen eingeholt und zu Berichten zusammengefasst.

Der Einsatz von LLMs ermöglicht es, die Stellungnahmen in natürlicher Sprache nicht nur zu verstehen, sondern auch adäquat zu bearbeiten und die Basis für Berichte nach einem bestimmten Muster zu erstellen. Komplizierte Regelwerke werden überflüssig, da die LLM die Aussagen inhaltlich logisch einordnet. Für die Behörde eine enorme Ressourceneinsparung, für den Einzelnen eine Chance, den Arbeitstag besser durchzustehen.



Moment 5

Wenn mehr Zeit für wichtige Entscheidungen da ist

Bleiben wir bei Dokumenteneingängen und gehen noch einen Schritt weiter: die intelligente inhaltliche Prüfung von Anträgen. Durch die Fähigkeit, unstrukturierte Textdaten schnell zu durchleuchten und darin Muster zu erkennen, bieten LLMs nicht nur zeitsparende Abkürzungen in der Antragsbearbeitung, sondern auch in der Entscheidungsfindung. Nach Prüfung der gesetzlichen Vorgaben geben sie fundierte Empfehlungen für Genehmigung oder Ablehnung.

Sachbearbeiter*innen können sich auf die Kommunikation mit den Menschen hinter den Anträgen und auf komplexere Fälle konzentrieren, während standardisierte Anträge nahezu in Echtzeit bearbeitet werden. KI ermöglicht es ihnen, besser informierte, nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen – ein wahrer Game Changer in der Welt der Verwaltung.

Moment 6

Wenn die Basis für den Text schon fertig ist

Die Arbeit der Verwaltung besteht natürlich nicht allein aus Eingaben, sondern auch in der Kommunikation nach Außen. Behörden sind damit konfrontiert, aktuellen zielgruppengerechten Content zur Bürgerkommunikation zu erstellen. Hier bietet KI weit mehr als nur eine Hilfestellung: sie wird zum kreativen Partner. Mit einigen Eingaben verwandelt sie vorliegende Daten und Materialien in ansprechende Rohentwürfe inklusive potenzieller Überschriften für Berichte, Pressemitteilungen und andere Formate.

Redakteur*innen in den Behörden können ihre Fähigkeiten voll und ganz auf die Verfeinerung und Prüfung der Inhalte konzentrieren. Die zeitaufwendige Erstellung von Grundtexten entfällt. Dies eröffnet ihnen neue Möglichkeiten, es entsteht Raum für kreative und strategische Überlegungen in der Bürgerkommunikation – ein entscheidender Fortschritt für eine effiziente und effektvolle Kommunikation mit den Bürger*innen über alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung hinweg.

Fallbeispiel

Minijob-Zentrale

Zusammen mit der Minijob-Zentrale demonstrierten wir mit einem Prototyp den Wert von KI im redaktionellen Alltag. Die Challenge im Vater Smart Hackathon leitete die Fragestellung:

[Wie kann KI die Redakteur*innen der Minijob-Zentrale entlasten?](#)

Die Antwort darauf besteht aus mini, dem KI-gestützten Redaktions-Assistenten. Das multifunktionale Tool setzt auf bestehenden Inhalten auf und spart den Redakteur*innen nach eigenen Angaben rund 75 % Aufwand bei Recherche, Entwurf und Abstimmung von Artikeln.

mini kann Vorschläge für Gliederungen und Überschriften generieren und unterstützt außerdem bei der Suche und dem Einsatz von SEO-Keywords. Durch die umsichtige Integration bestehender Inhalte und Feinabstimmung der voreingestellten Prompts wurden unerwünschte Resultate wie Falschangaben oder Klischees verringert.

Diese Redaktionshilfe erleichtert die Aufgabe, komplexe gesetzliche Regelungen schnell, einfach und bürgernah zu kommunizieren.

[Was soll eine KI-gestützte Redaktionshilfe für Sie leisten?](#)





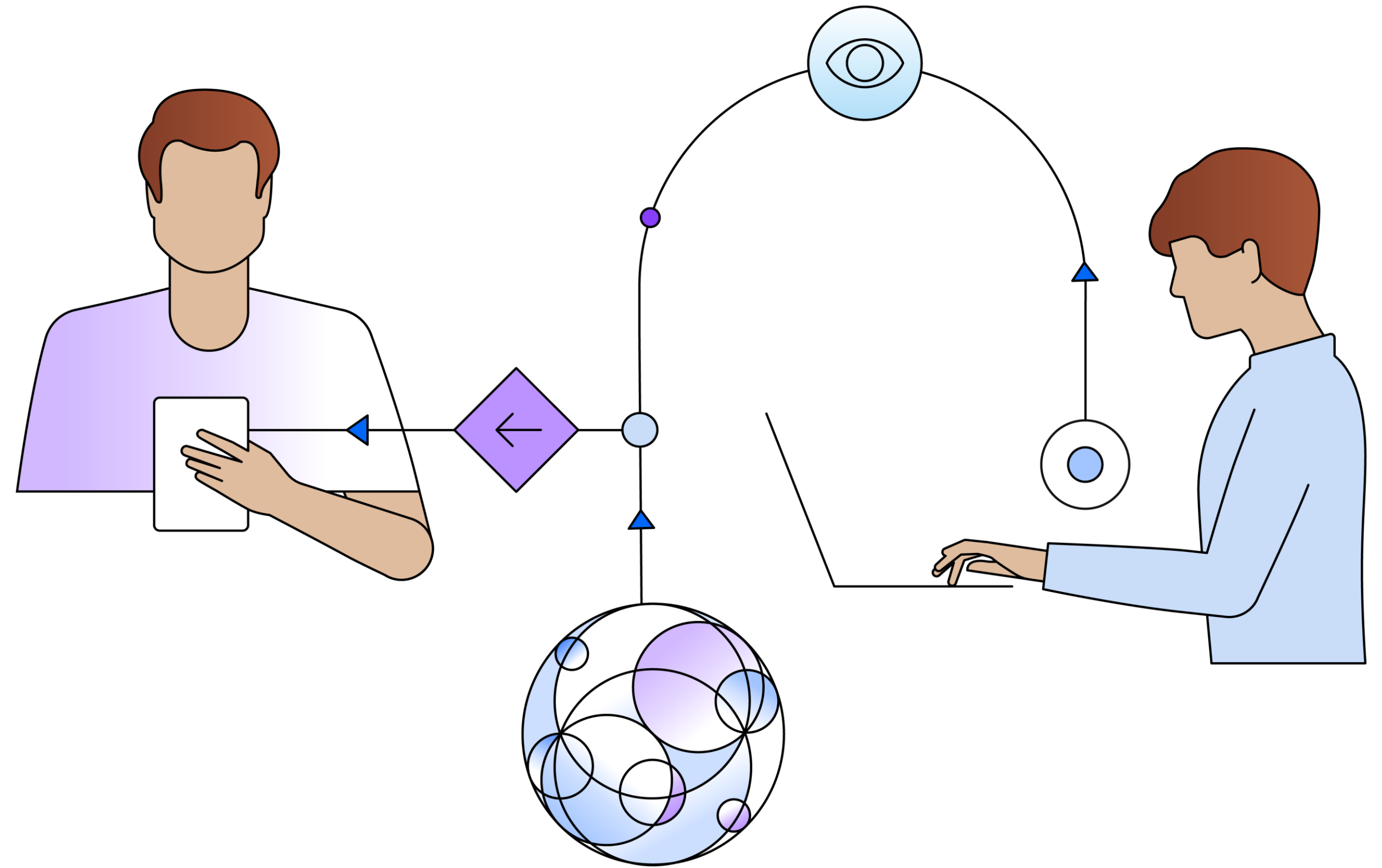
Frau Blank, das Thema Digitalisierung verunsichert viele – jetzt auch noch Künstliche Intelligenz! Wie werden Mitarbeitende dazu gut abgeholt, überzeugt und begeistert?

Wichtig ist, konkret und gleichzeitig einfühlsam einzusteigen. Eine Live-Session hilft, die Scheu abzulegen und einen Wow-Moment zu erzeugen: Selbst Prompts formulieren, ein LLM arbeiten lassen und staunen, wie einfach das war, wie effektiv es hilft – dabei die Möglichkeiten und auch die Grenzen von Generativer KI erkennen. Das ist ein Eisbrecher und gibt zudem ein Gefühl von Kontrollierbarkeit.

Zielführend ist, gemeinsam zu definieren, wo mühevoller Arbeit für die Mitarbeitenden liegt, welche Unterstützung gebraucht wird und ob KI dabei helfen kann. Eine Methode kann sein, mögliche KI-Tools z. B. entlang eines Redaktionsablaufs von Recherche, Planung und Veröffentlichung bis zur Erfolgskontrolle anzuordnen, um herauszufinden, wo man mit KI ansetzen möchte.

Eva-Maria Blank
Generative-KI-Expertin – Practice Lead Content & Communication, IBM iX Berlin

Services ohne Wartenummer



Mit KI reicht der Service weiter

Es klingt wie eine Phrase – und dennoch ist die Aussage „*Wir holen sie dort ab, wo sie stehen*“ ein Leitmotiv für guten Service, denn es richtet den Fokus auf die Nutzer*innen. Anfragende Personen sollten im Service so individuell wie möglich behandelt werden.

Und das muss nicht alleine von Behörden-Mitarbeitenden geleistet werden. Generative KI unterstützt individuellen Service: sie passt sich an die aktuelle Ausgangssituation der Kund*innen, ihr Vorwissen, ihre Sprache und sogar an ihre kognitive Kapazität an.



Soruyu kendi dilinizde
sorun!



Moment 7

Wenn Barrieren einfach überwunden werden

Unsere Gesellschaft ist vielfältig zusammengesetzt, und Behörden-Mitarbeitende erbringen täglich eine hohe Transferleistung, um jeder Person gerecht zu werden. Auch digitale Barrieren müssen abgebaut werden, damit alle Menschen mühelos auf behördliche Dienstleistungen zugreifen können. KI-Systeme können dabei unterstützen. Sie sind der Hebel, einer diversen Bevölkerung den Zugang zu komplexen Inhalten zu vereinfachen.

Beispielsweise, indem PDFs und andere Dokumente in barrierefreie Formate umgewandelt werden. Oder, indem Interaktionen situativ so gestaltet werden, dass sie für Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten verständlich sind. Ob sprachgesteuerte Assistenten oder eine Nutzeroberfläche, die sich mir anpasst. Das Ziel eines inklusiven, effizienten Austauschs rückt für alle in greifbare Nähe.

Moment 8

Wenn Bürger*innen umgehend Antworten erhalten

Aufgrund von Arbeitsüberlastung in der Behörde müssen Bürger*innen häufig auch bei simplen Anfragen lange auf eine Rückmeldung warten. KI ermöglicht es, Anfragen effizienter zu erledigen – die einfachen Fälle erledigt sie einfach selbst. Sind Fälle spezifischer und komplexer, unterstützt die KI mit vorstrukturierten Lösungen, immer kontrolliert und abgenommen von den zuständigen Mitarbeitenden.

An einem Beispiel erläutert: Ein eingereichtes Dokument wird automatisch überprüft. Durch einen Abgleich stellt die KI der anfragenden Person eine Checkliste und weitere Hilfestellungen zur Verfügung. Die Bearbeiter*innen prüfen die generierten Inhalte und ergänzen, falls nötig. So werden besonders Routineanfragen effizient bewältigt und Mitarbeitende haben mehr Zeit für qualitative Beratung.

Moment 9

Wenn Menschen immer verstanden werden

Mitarbeitende in Behörden machen oft die Erfahrung, Sachverhalte für Bürger*innen „übersetzen“ zu müssen. KI kann diese Rolle übernehmen, sie kann nach Aufforderung durch einen simplen Prompt Behörden-Schreiben in einfacherer Sprache oder einer Fremdsprache formulieren. Geprüft und ergänzt von den Mitarbeitenden gehen die Schreiben anschließend an die Bürger*innen.

So erleichtert KI das Vermitteln behördlicher Informationen und entlastet die Mitarbeitenden. Doch sie kann noch mehr, sie kann die Verständigung auch in direkten Beratungssituationen ermöglichen und verbessern. Zum Beispiel, indem sie in Echtzeit übersetzt, ein Gesprächsprotokoll erstellt (Sprache wird zu Text) oder ein Schreiben vorliest (Text wird zu Sprache).



Fallbeispiel

Germany Trade and Invest (GTAI)

Zusammen mit der GTAI erprobten wir den Einsatz von KI für den interaktiven Zugang zu Informationen auf den GTAI-Websites. Der im Vater Smart Hackathon entwickelte Proof-of-Concept stellte folgende Leitfrage:

Wie finden Unternehmer*innen zielgenau die richtige Förderung?

Bisher suchten Unternehmer*innen Investitionsmöglichkeiten auf unterschiedlichen Seiten der GTAI. Aus einem riesigen Angebot müssen zeitaufwändig die vielfältigen Datenquellen für Förderoptionen durchsucht werden, um die beste Förderung zu finden.

Obwohl die GTAI den „Förderdschungel“ mit großem Aufwand ausschildert, war die Anzahl der Förderabrufe nicht optimal. Jetzt könnten die Interessenten ihre Frage direkt an die KI stellen und erhalten eine passgenaue und validierte Antwort.

Die Zeitersparnis und das Nutzererlebnis motivieren Interessenten, Förderungen noch stärker zu nutzen. Und die GTAI kann ihrem Auftrag effizienter nachkommen.

Welchen KI-Servicemanager wollen Sie haben?

Welche Förderungen erhalte ich als deutsches KMU für Innovationen im Bereich Wasser in Kenia?

Entwicklungsinvestitionsfonds für Afrika



Wassersicherheit in Afrika – WASA



Quellen anzeigen



Herr Al Balkhi, wir müssen sicherstellen, dass die Lösungen, die wir mit KI entwerfen, ethisch vertretbar sind. Wie schaffen wir das?

Eine unpassende Kaufempfehlung, von KI-Algorithmen erzeugt, lässt uns heutzutage kurz stutzen. Eine KI-basierte Fehlentscheidung in der Verwaltung hingegen ruft mit Blick auf mögliche Konsequenzen schnell Bedenken hervor. Der Anspruch beim Einsatz von KI muss daher immer sein, das Wohl des Einzelnen als auch das der Gemeinschaft zu schützen und zu fördern. Die Wahrung unserer Grundrechte ist dafür unbedingt Voraussetzung.

Es muss das Ziel sein, transparent, wertebasiert und menschenzentriert zu handeln. Ethische Leitlinien, wie sie die geplante EU-Verordnung für KI vorsieht, bieten hier Orientierung.

Eine Kommunikation über die Vorteile von KI in der öffentlichen Verwaltung und vor allem über entscheidende Regulierungen und Kontrollmechanismen ist unbedingt notwendig, wenn wir das Vertrauen der Menschen gewinnen wollen.

Maan Al Balkhi
Generative-KI-Experte – Expert Lead Data & AI, IBM iX Berlin

Gemeinsam KI erkunden

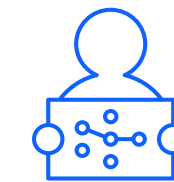
„Jetzt erst recht, aber wie soll das denn gehen?“ Das ist die Frage, die sich aktuell die meisten Kund*innen aus dem öffentlichen Sektor stellen – im Angesicht der vielfältigen Herausforderungen. Der erste Schritt ist immer der schwerste. Vor allem geht es erst einmal darum, sich selbst ein Bild davon zu machen, was KI aktuell leisten kann. Das hilft, zu verstehen, in welchen Bereichen KI-Potenziale für Ihre Organisation liegen könnten.

Aus diesem Grund haben wir Formate entwickelt, die Sie bei dieser Entdeckungsreise begleiten.

Innerhalb kurzer Zeit finden Sie damit entlang Ihrer individuellen strategischen Ziele heraus, welche KI-Anwendungsfälle den größten Mehrwert für Sie bieten. Dabei folgen wir immer der Leitfrage, wo der KI-Einsatz eine echte Entlastung im alltäglichen Geschäft bieten kann – für Ihre Mitarbeitenden, Ihre Stakeholder oder Ihre Kund*innen.

Für die priorisierten Potenziale entwickeln wir konkrete Lösungen in Form von MVPs, mit denen wir erste Erfahrungen sammeln, um diese Stück für Stück weiter skalieren und integrieren zu können.

Finden Sie mit unseren Formaten das KI-Potenzial für Ihr Haus



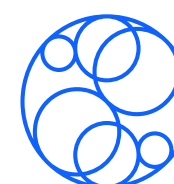
Strategisches Briefing / 1 Tag

- Konzepte, Fähigkeiten und Grenzen von KI-Anwendung kennenlernen
- Definition und Priorisierung von potenziellen Anwendungsfällen



Strategischer Sprint / 1 Woche

- Reifegradbestimmung der Organisation für den KI-Einsatz
- Roadmap und strategischer Rahmen für die KI-Nutzung



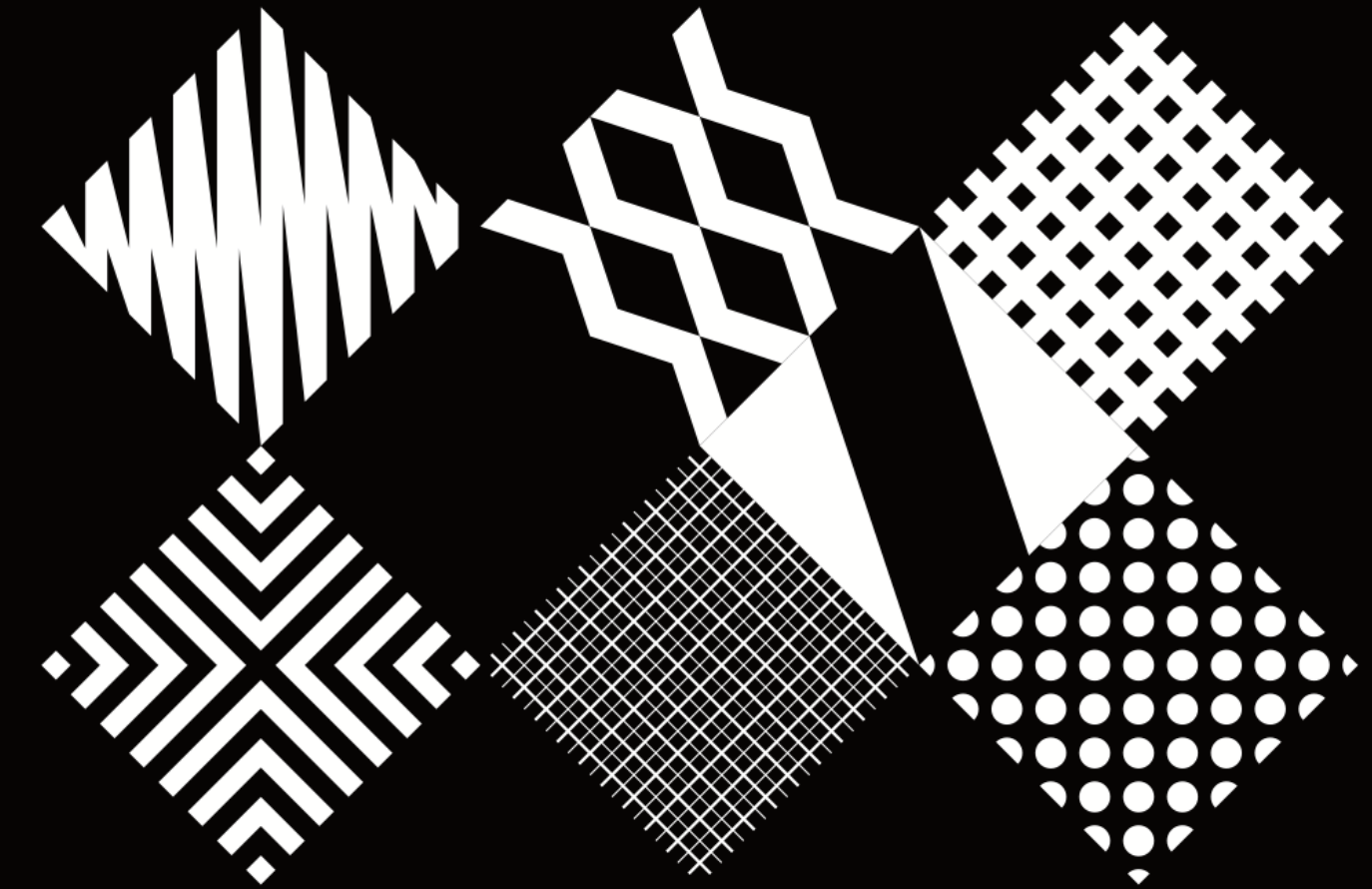
Pilotprojekt / 1–2 Monate

- Konkrete Arbeit an einem spezifischen KI-Anwendungsfall
- Entwicklung eines MVP
- Integration in Geschäftsprozesse

Digitale Transformation mit IBM

Als die Experience Agency von IBM Consulting ist IBM iX verlässlicher Partner des öffentlichen Sektors bei der Optimierung der Anwendungserfahrung digitaler Innovation. Wir helfen Behörden, Künstliche Intelligenz erfolgreich und effizient zu etablieren. Egal, ob Sie ihren Anwendungsfall noch identifizieren müssen, eine Idee mit verfügbaren Lösungen realisieren oder Modelle vergleichen und einsetzen möchten – bei uns sind Sie richtig.

Wenn eine Standardlösung für Ihre Zwecke nicht ausreichend ist, können wir Ihnen dabei helfen, eine eigene, auf Sie zugeschnittene KI-Anwendung zu entwickeln. Wir nutzen das globale und verantwortungsvolle KI-Know-how von IBM, um Ihre Ziele zu erfüllen und können dabei auf die fachkundige und kombinierte Expertise von über 21.000 KI-Expert*innen zurückgreifen.



Sprechen Sie uns an!



Dominik Multhaupt
Cluster Lead Public

–

dominik.multhaupt@ibmix.de

0174 – 99 66 817



Eva Blank

Generative-KI-Expertin – Practice Lead
Content & Communication

–

eva.blank@ibmix.de



Maan Al Balkhi

Generative-KI-Experte – Expert Lead Data & AI

–

maan.al-balkhi@ibmix.de



Sebastian Kubitschko

Generative-KI-Experte – Partnership

–

sebastian.kubitschko@ibmix.de

0174 – 99 66 916



Sara Stechow

Lead New Business & Partnerships Public

–

sara.stechow@ibmix.de

0174 – 99 66 948

Bereit für Ihre KI-Transformation?

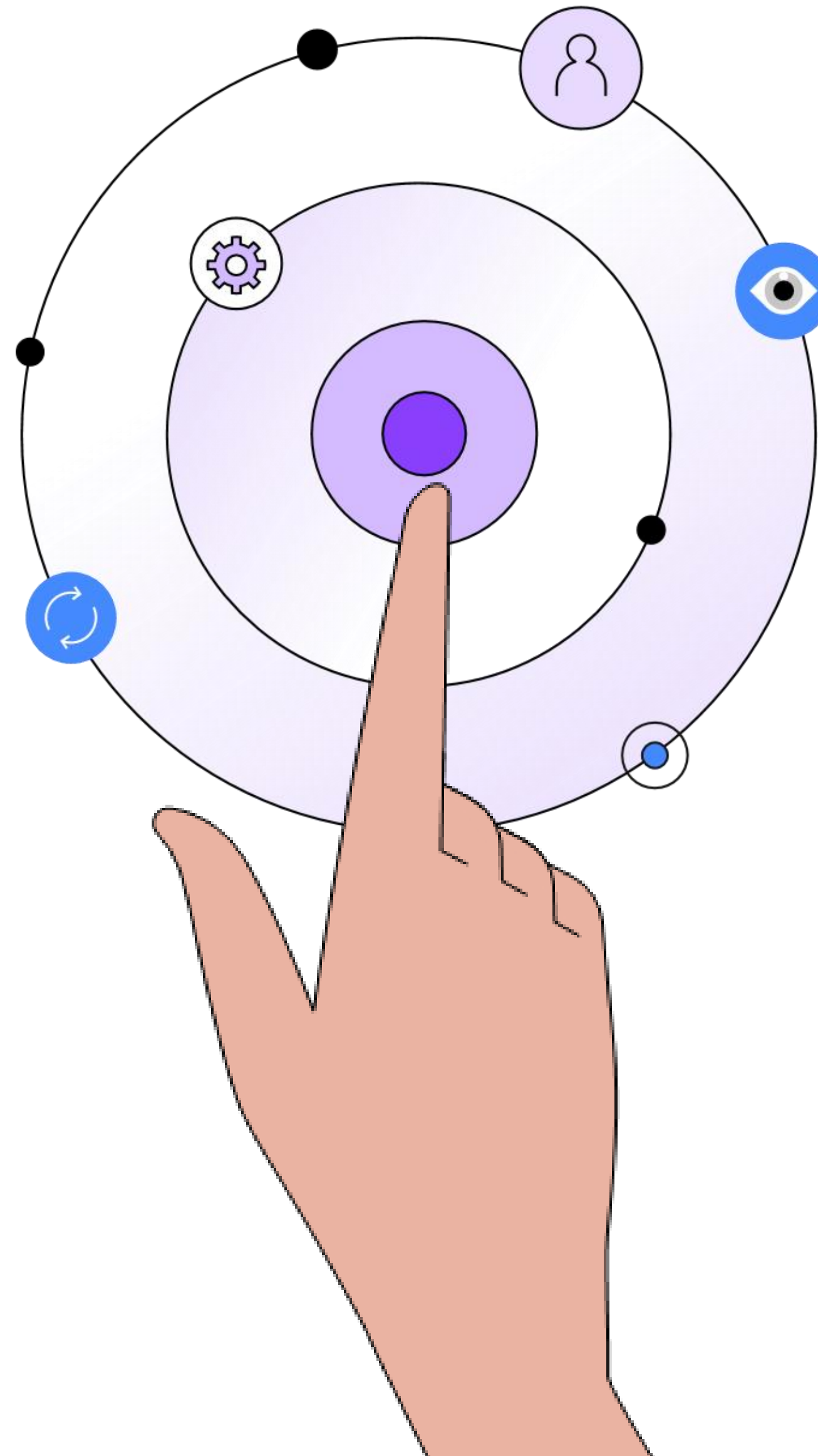
Autor: Daniel Knoll

Co-Autoren: Reiner Quirin, Philip Knittler, Javiera Palomino, Quirin Johannes Koch, Katharina Kirch

Mitwirkende: Sebastian Kubitschko, Eva Blank, Mascha Pöhls, Julian Howe, Laura Empl

Design: Nils Steinert, Tina Lehnhardt

Projektmanagement: Nora Abas



IBM iX Germany

Sara
Stechow
IBM iX Germany GmbH
Studio Berlin
Chausseestraße 5, 10115 Berlin, Germany

sara.stechow@ibmix.de

IBM iX Germany GmbH
Chausseestraße 5
10115 Berlin

AG Berlin Charlottenburg, HRB 181949 B

Managing Directors: Markus Dietrich,
Samira Imsirovic-Kaya

You can find our privacy policy [here](#).

ibmix.de

