

Optimierung durch Technologie

KI im Einsatz bei Behörden

Entdecken Sie in unserem Praxisratgeber die Schlüsselaspekte von KI in der Verwaltung, inklusive Chancen, Risiken und erste Schritte zu effizienteren und verantwortungsbewussten Arbeitsabläufen.

Das erwartet sie

Einleitung	3
Lösungsmuster «Wissensmanagement»	5
Lösungsmuster «Triagierung»	7
Lösungsmuster «Entwurf von Antworten»	9
Ihre IT-Checkliste	11
Individuelle Lösungsmuster	13

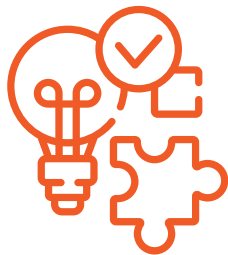


Kaum da, schon unabdingbar!

KI ist durch seine vielen Chancen aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Entdecken Sie mit unseren Lösungsmustern den Einstieg ins KI-Universum und erfahren Sie, wie sie auch regulierte behördliche Umfelder revolutionieren kann.

Gekommen, um zu bleiben

Für die Anwendung von KI in der Verwaltung sind die Ansprüche an Datenschutz und Verlässlichkeit besonders hoch. Das zeigt sich auch beim Einhalten der Bundes-Leitlinien für den Umgang mit KI. Dies ist herausfordernd und teilweise komplex. Zudem darf nicht vergessen werden: KI ist nicht gleich ChatGPT! Daher stellt sich die Frage:



**WIE KANN KI AUCH DAS
STRENG REGULIERTE BEHÖRDLICHE
UMFELD REVOLUTIONIEREN?**

Um dies zu erreichen, benötigt es mehrere Schritte:

1. Um effektiv, sicher und verlässlich zu sein, braucht es eine Integration in die Prozess- und Architekturlandschaft der Behörden.
2. Dafür müssen zentrale Kompetenzen aufgebaut werden und Schlüsselstellen wie z. B. für KI-Beraterinnen, Datenwissenschaftler, Projektleiterinnen oder Compliance- und Datenschutzbeauftragte besetzt werden.
3. Es muss klar werden, welche Prozesse mit KI optimiert werden könnten.

Lassen Sie sich durch unsere Lösungsmuster inspirieren, welche Prozesse in Ihrem Bereich automatisiert werden können.

Lösungsmuster #1

Wissens- management

Das schnelle Auffinden von Informationen ist für Behörden ein absolutes Muss. KI ermöglicht es, Wissensdatenbanken effizient zu durchsuchen und rasch auf relevante Dokumente und Informationen zuzugreifen.

Ruckzuck die richtigen Infos finden, Effizienz im Wissensfluss



Herausforderung

Die Suche in umfangreichen Datenbanken und Dokumenten ist zeitaufwendig und ineffizient. Manuelle Suchen führen oft zu ungenauen Ergebnissen, was in regulierten Umfeldern problematisch ist.

Lösung

Mit Konversationsagenten können Nutzerinnen eine umfassende Wissensdatenbank durchsuchen. Der Bot liefert nicht nur die direkte Antwort auf die gestellte Frage, sondern verweist auch auf die spezifische Stelle(n) in der Dokumentation, in der die Information gefunden wurde.

Vorteile

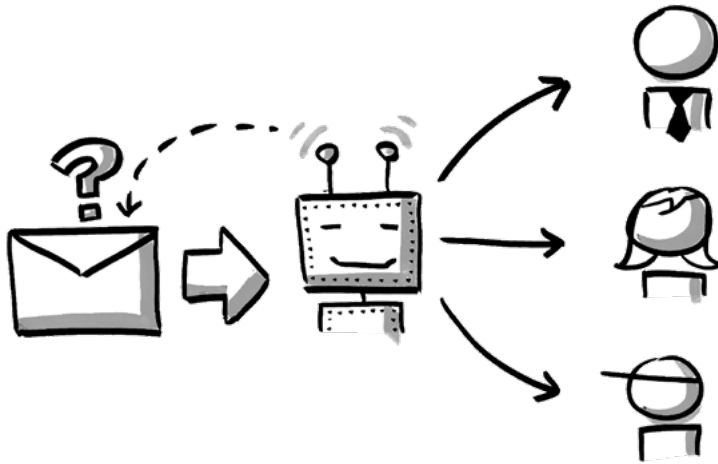
- Informationen werden innert kurzer Zeit gefunden
- Ressourcen von den Angestellten werden geschont
- Genaue(re) Angaben werden generiert
- Dieser Prozess ist intern und extern anwendbar

Lösungsmuster #2

Triagierung

Mit der automatisierten Triagierung wird sichergestellt, dass Anfragen effizient an die richtige Ansprechperson weitergeleitet werden. Das ermöglicht Behörden, Anliegen nicht nur schneller, sondern auch gezielter zu bearbeiten, was zu einer erhöhten Zufriedenheit bei den Anfragenden führt.

Innert kurzer Zeit am richtigen Ort Zielgenaue Verteilung



Herausforderung

Manuelle Triagierungsprozesse sind fehleranfällig und binden viele Ressourcen. Sie erfordern zudem detaillierte Kenntnis der Mitarbeitenden und führen bei hohem Aufkommen oft zu Verzögerungen. Die Herausforderung besteht darin, Effizienz und Genauigkeit zu gewährleisten, ohne die Arbeitslast zu erhöhen.

Lösung

KI-Systeme analysieren Anfragen schnell und leiten sie präzise an die zuständigen Stellen weiter. Dies reduziert Fehler, beschleunigt die Bearbeitungszeit und entlastet Mitarbeitende, indem es ihnen ermöglicht, sich auf wertvollere Aufgaben zu konzentrieren.

Vorteile

- Der Triagierungsmechanismus ist jederzeit verfügbar
- Durchlaufzeit von Anfragen wird reduziert
- Regeln können definiert und im Laufe der Nutzung angepasst werden
- Ressourcen für die manuelle Verteilung kann eingespart werden

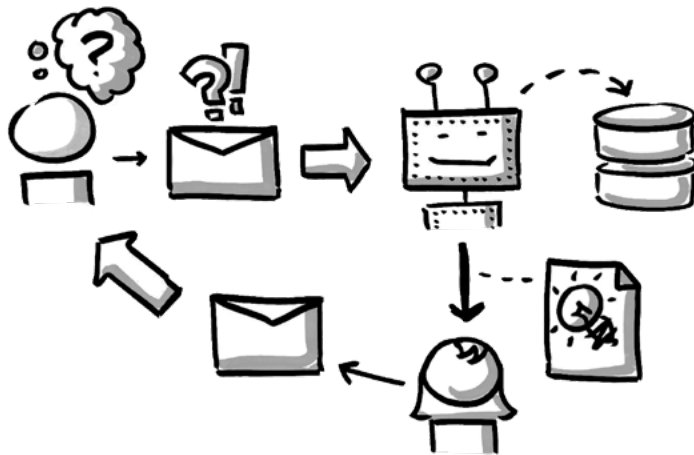
Lösungsmuster #3

Entwurf von Antworten

Durch die Vorarbeit von KI-Systemen gelingt es, eine passende Antwort aus einer Vielzahl von Informationen innert kurzer Zeit präzise und gut strukturiert zu formulieren.

Fixfertige und individuelle Entwürfe

Präzise Vorbereitung



Herausforderung

Aus einer Vielzahl von Informationen schnell und präzise Antworten zu generieren kostet Zeit und Ressourcen. Relevante Informationen manuell zu filtern und zu strukturieren ist nicht immer einfach. Dies kann zu inkonsistenten, zeitaufwendigen und qualitativ schwankenden Antworten führen.

Lösung

KI kann bei diesem Prozess Unterstützung bieten, indem einen vollständig ausformulierten und strukturierten Antwortentwurf erstellt. Natürlich wird die Antwort vor dem versenden manuell von Mitarbeitenden geprüft und wenn nötig angepasst. Die Vorarbeit die KI abnehmen kann ist jedoch ein grosser Zeitgewinn für die Mitarbeitenden.

Vorteile

- Effizienzgewinn
- Einheitlichkeit in der Kommunikation
- Skalierte Personalisierung

Ihre KI-Checkliste

Sie wissen nicht, wo und wie Sie starten sollen?

Wir geben Ihnen einen Leitfaden an die Hand, der Sie bei den ersten Schritten Richtung KI-Integration unterstützt.

Ihre ersten Schritte Richtung KI-Integration

#1 Aktuelle Prozesse analysieren

Untersuchen Sie die bestehenden Arbeitsabläufe und identifizieren Sie Bereiche, die für eine Automatisierung oder Optimierung durch KI geeignet sind. Hier können unsere Lösungsmuster zum Einsatz kommen.

#2 Use cases priorisieren

Identifizieren Sie die leicht erreichbaren Erfolge und konzentrieren Sie sich auf jene Bereiche, wo der grösste Nutzen mit minimalem Aufwand erzielt werden kann.

#3 Risiken adressieren

Ermitteln Sie potenzielle Risiken und erarbeiten Sie Strategien, um diese zu mitigieren. Eine Datenstrategie ist in diesem Kontext zwingend notwendig.

#4 Kompetenzen sichern

Sichern Sie sich die notwendigen Kompetenzen und Rollen, um den KI-Einsatz zu ermöglichen. Hier sind Partnerschaften fast unvermeidlich.

#5 KI-Einsatz laufend Skalieren

Starten Sie mit kleinen Vorhaben und skalieren Sie laufend weiter.

#6 Wartung und Pflege sicherstellen

Unterschätzen Sie nicht die Aufwände, die mit der Wartung und Pflege von solchen Systemen verbunden sind.

Individuelle Lösungsmuster

Sie möchten Unterstützung beim Start der Integration von KI bei Ihren Geschäftsprozessen? Oder haben konkrete Fragen zu ihren individuellen Lösungsmustern?

Lassen Sie uns diese Antworten gemeinsam in unserem Workshop erarbeiten.

Erfahren Sie mehr über unser Angebot auf unserer [Website](#) oder kontaktieren Sie Frank Buchli.



Frank Buchli
CBO



frank.buchli@loewenfels.ch



079 290 14 86



loewenfels.ch

