

Webinarreihe

mit der Digitalen Zukunftskommune ULM:

KI-Essentials für die kommunale Verwaltung

Bessere Serviceangebote durch KI (Frontoffice)

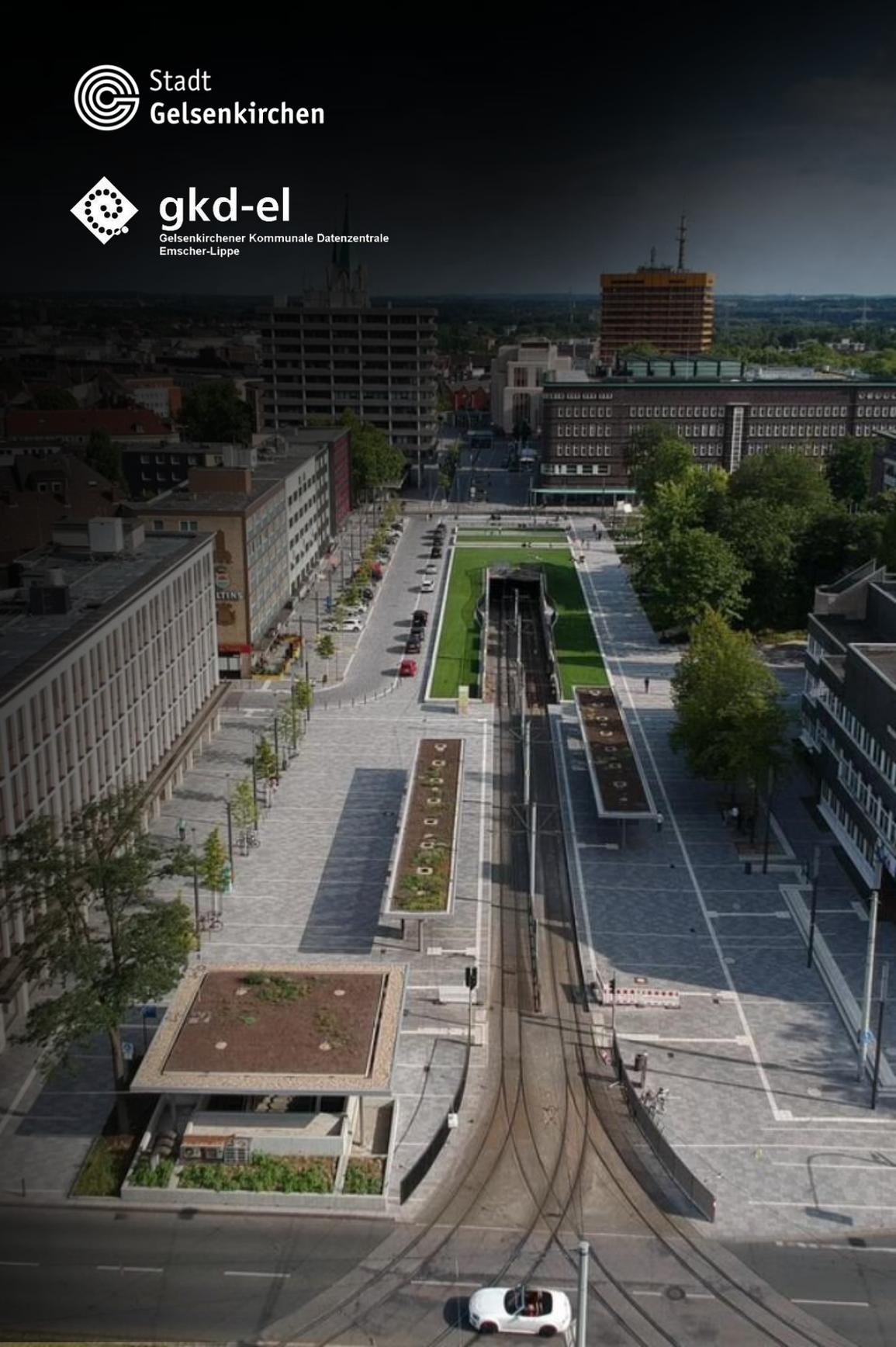
16. Januar 2025



Bleiben Sie mit uns in Kontakt



Bleiben Sie mit uns in Kontakt!



Made in Gelsenkirchen: eMMa^{co} AI in der Stadtverwaltung

Digitalakademie@bw

Bessere Serviceangebote durch KI

16.01.2025

Oliver Kazmierski | Stadt Gelsenkirchen – gkd-el

Was ist KI und was nicht?

WAS IST KI?

- ❑ KI zielt darauf ab, Probleme zu verstehen und menschliches Verhalten nachzuahmen
- ❑ KI ist die mathematische Lösung eines bekannten Problems
- ❑ KI kann Strukturen (Cluster) in großen, unstrukturierten Datenmengen erkennen

WAS IST **KEINE** KI?

- ❑ Eine omnipräsente Super-Brain-Lösung die quasi „installiert“ wird und daraufhin sämtliche Probleme automatisiert lösen kann
- ❑ Eine allwissende, fehlerfreie Quelle unendlichen Wissens

Herausforderungen im Bürgerservice

- Enormes Aufkommen unterschiedlichster Anfragen
- Eingeschränkte Erreichbarkeit
- Fehlender Multi-Channel-Support
- Beschränkte Ressourcen in der Verwaltung
- Lange Bearbeitungsdauer & lange Wartezeiten
- Unzufriedenheit bei der Bürgerschaft
- Hohe Anforderungslast an die Mitarbeiterschaft bis zu
- Überlastung der Verwaltungsmitarbeiterschaft



TOP 6: Häufigste Anfragen

- An- und Ummeldung des Wohnsitzes
- Auskunft über Steuer-ID
- Meldebescheinigungen
- Beantragung Führungszeugnis
- Beantragung von Personalausweis und/oder Reisepass
- Untersuchungsberechtigungsschein



Die Machbarkeit im Überblick

1

Projektstart

Die Machbarkeitsstudie beginnt mit der Analyse des Ist-Zustands im Bürgerservice. Workshops und div. Abstimmungstermine

2

Implementierung

EMMA wird in ausgewählten Bereichen des Referats 33 - Bürgerservice integriert. Testphasen beginnen.

3

Evaluation

Bis Mitte Dezember 2024 werden Ergebnisse ausgewertet. Potenziale und Herausforderungen werden identifiziert.

4

Zukunftsplanung

Anhand der gewonnenen Einsichten wird ein Konzept für ein mögliches, umfassendes KI-Projekt entworfen.



Ziel der Machbarkeitsstudie



24/7 Erreichbarkeit

EMMA®AI ermöglicht Bürgerservice rund um die Uhr. Anfragen werden auch nachts und am Wochenende bearbeitet. Unkomplizierter Verweis auf Online-Leistungen.



Schnellere Bearbeitung

Wiederkehrende Anfragen werden von EMMA®AI zügig beantwortet. Dadurch werden Wartezeiten erheblich reduziert.



Multi-Channel-Zugang

EMMA®AI wird für eine kanalübergreifende Kommunikation via E-Mail, Telefon und Chat eingesetzt. Jede Person kann den bevorzugten Kommunikationsweg frei wählen.



Hohe Zufriedenheit

Durch den verbesserten Service steigt die Zufriedenheit bei allen Beteiligten. EMMA®AI sorgt für positive Verwaltungs-erfahrungen in der Bürgerschaft und für eine Entlastung der Verwaltungsmitarbeiterschaft.



eMMA^{co} AI : Funktionsweise

1

Sprachverständnis

EMMA^{co}AI versteht und interpretiert menschliche Sprache in verschiedenen Kontexten..

2

Kontextanalyse

Die KI erkennt den Zusammenhang in Gesprächen, E-Mails sowie Chat. Sie ordnet Anfragen korrekt zu.

3

Individuelle Verarbeitung

Jede Anfrage wird individuell bearbeitet.

4

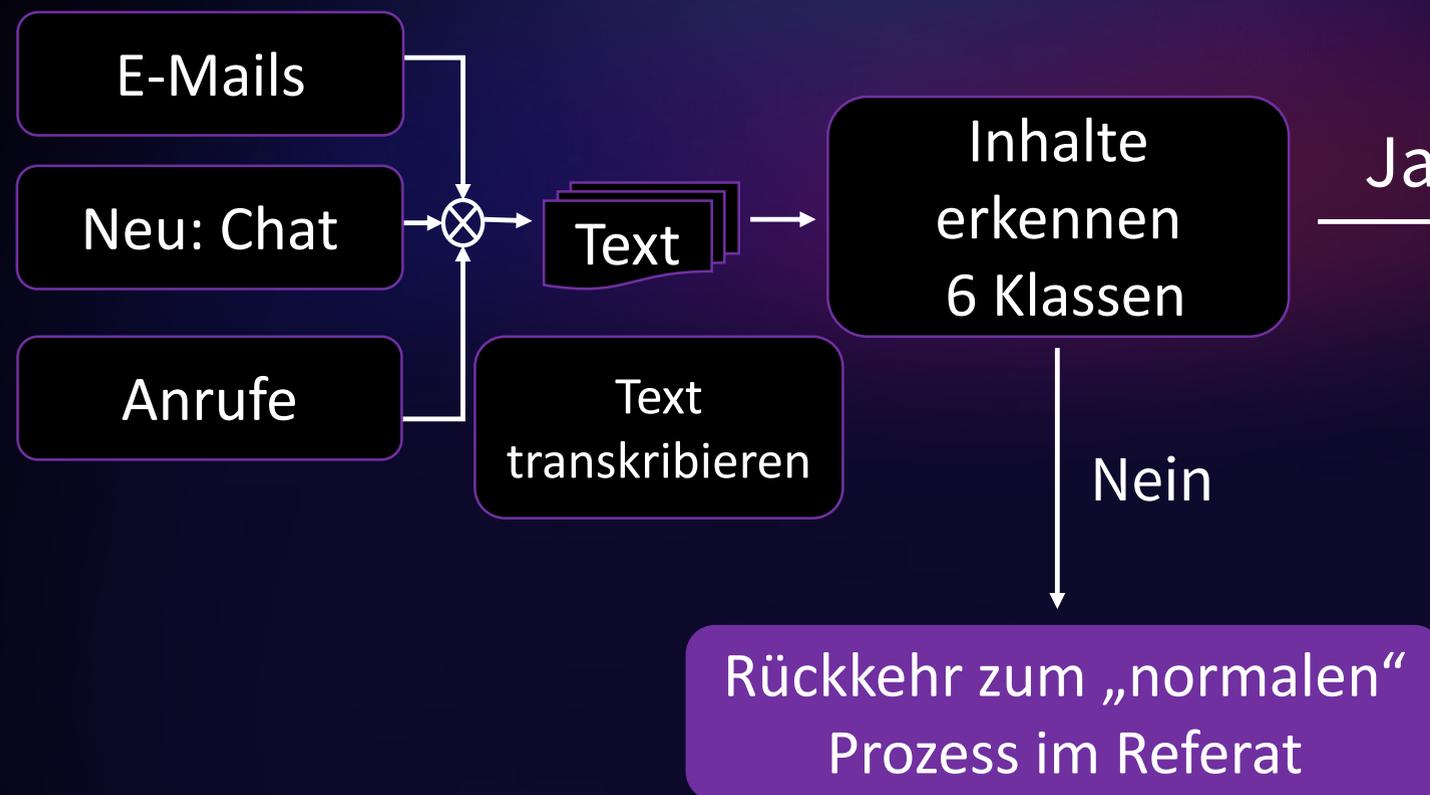
Prozessausführung

Nach der Analyse führt EMMA^{co}AI die entsprechenden Verwaltungsprozesse aus. Sie arbeitet schnell, effizient und zuverlässig.



eMMQ^{ca} AI: Das Design

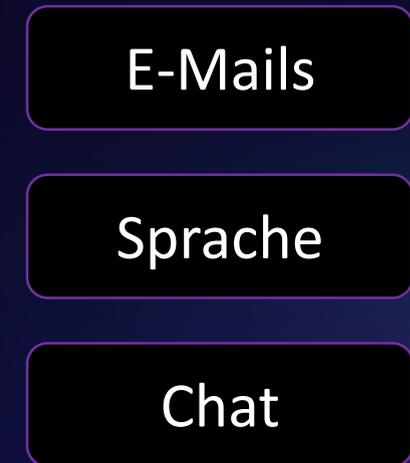
Eingang
Informationsanfragen als:



Wie? Was? Wo?

- Steuer-ID
- Führungszeugnis
- Perso/Reisepass
- An-/Ummeldung
- Meldebescheinigung
- UBS

Standardisierte
Antwort als:



EMMA im Bürgerservice

- Entwicklung eines angepassten Callflows, Chat und E-Mail
- Abstimmung über individuelles EMMA[®]AI Wording für Gelsenkirchen
- EMMA[®]AI IHP-Modell (Intelligent Hallucination Prevention)
 - Modelltraining von 6 vordefinierten Use Cases
 - Festgelegte Antwort-(möglichkeiten)
 - KEINE historischen Daten notwendig
- Transkription mit Hilfe neuester Technologie
- Versand von Lösungsdokumenten (zum Beispiel via E-Mail oder SMS)



Optimale Voraussetzungen für in der Verwaltung



Machbarkeitsstudie – Ergebnisse

EMMA[®]AI ist in der Lage, via Call, Mail und Chat mit dem Nutzenden zu interagieren & Anfragen zu bearbeiten



Individuelles EMMA[®]AI-Training:

- Workshops mit einer Kollegin aus dem Bürgerservice
- Korrekte Erkennung der Anfragen an den Bürgerservice der Stadt Gelsenkirchen
- Ausschließliche Beantwortung von antrainierten Fragestellungen
- Einhaltung des Wordings der Stadt Gelsenkirchen



Die KI im zukünftigen Dialog

„Meine Tochter fängt eine Ausbildung an. Sie braucht dafür eine Untersuchung beim Hausarzt. Ich benötige so einen Schein dafür?“

„Der Untersuchungsberechtigungsschein kann vom Jugendlichen selbst oder dem im Haushalt lebenden gesetzlichen Vertreter online über den Link auf der Homepage von Gelsenkirchen beantragt werden...“

„Wo gibt es denn die beste Pizza in Gelsenkirchen?“

„Entschuldigen Sie bitte, aber bei diesem Anliegen kann ich Ihnen leider nicht helfen. Ich bin eine KI-Assistentin für den Bürgerservice von Städten oder Gemeinden. Falls Sie dazu Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.“



Ausblick

- Machbarkeitsstudie wurde erfolgreich abgeschlossen
- Die Machbarkeit wurde nachgewiesen
- Evaluation und Planung zu KI EMMA
- Offene und zu klärende Themen:
 - Datenschutz (Löschkonzepte, AVV, Datenflussdiagramme)
 - European Artificial Intelligence Act (AI Act; KI-Verordnung)
 - Ganzheitliche Betrachtung von KI
 - Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten definieren
 - ...



eMMa^{co} AI: Demonstration von EMMA

„Einfach den QR-Code
einscannen und das
entsprechende YouTube-
Video ansehen!“

Wie kann ich meine Adresse ändern (einen neuen
Wohnsitz anmelden)?



Um sich anzumelden, benötigen Sie einen Termin. Diesen können Sie entweder online über die Homepage der Stadt Gelsenkirchen oder telefonisch unter 0209 1692100 vereinbaren. Bitte beachten Sie, dass Sie sich innerhalb von zwei Wochen nach Ihrem Zuzug in einem unserer BÜRGERcenter anmelden müssen. Sie benötigen hierzu die Identitätsdokumente aller anzumeldenden Personen im Original, sowie die Wohnungsgeberbestätigung, vom Wohnungsgeber ausgefüllt und unterschrieben. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter www.gelsenkirchen.de.

Stell mir eine Frage!



Avatar beenden



Zeit für Fragen, Anregungen und den gemeinsamen Austausch

IHRE ANSPRECHPARTNER:

Dennis Kluth

Chief Product Officer, evocenta GmbH

Tel. 0209 730 805 200

Mail dennis.kluth@evocenta.com

Oliver Kazmierski

Projektleiter Stadt Gelsenkirchen

Tel. 0209 169 8977

Mail oliver.kazmierski@gkd-el.de

