

Automatisierung

KI-Kollegin EMMA

[28.09.2023] Mithilfe der kognitiven Künstlichen Intelligenz EMMA können Mitarbeitende kommunaler Verwaltungen Prozesse ganz ohne Programmierkenntnisse selbst automatisieren. EMMA kann dann beispielsweise bei der Abarbeitung von Wohngeldanträgen unterstützen.

Was im Zuge der Digitalisierung als innovatives Themenfeld der IT begann, entwickelt zunehmend Akzeptanz und Begeisterung in den Fachbereichen der kommunalen Verwaltung. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI), welche die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kommunen selbstständig einlernen, können beispielsweise wiederkehrende Tätigkeiten automatisiert und so etwa die Abarbeitung von Wohngeldanträgen unterstützt werden.

Wie bekannt ist, hat sich die Zahl der wohngeldberechtigten Personen mit der Wohngeldreform zum 1. Januar 2023 in den verschiedenen Landkreisen vervielfacht. Die neuen gesetzlichen Vorgaben stellten die Kommunen gleich vor mehrere Herausforderungen. Ein deutlicher Stellenaufwuchs wäre erforderlich, um das gestiegene Arbeitsaufkommen operativ zu bewältigen, während der Arbeitsmarkt einen kontinuierlich wachsenden Fachkräftemangel verzeichnet.

Vereinzelt kam es zur Programmierung von Automatisierungen unter Einsatz so genannter Robotic-Process-Automation(RPA)-Technologien. Doch diese erzeugen andersartige Abhängigkeiten. Sie erfordern zwingend den Einsatz von Programmierkenntnissen und schließen damit die meisten Menschen in den Kommunen von einer aktiven Teilnahme an der Digitalisierung aus. Zudem benötigt die Automatisierung von Prozessen mittels RPA sehr viel Zeit – genauer: mehrere Monate. Eine Zeit, welche die Mitarbeitenden der Fachbereiche im überlaufenden Arbeitsaufkommen nicht haben.

Mensch steht im Umgang mit Künstlicher Intelligenz im Mittelpunkt

„Es ist verständlicherweise kein schönes Gefühl, wenn ich als Mitarbeiter mitgeteilt bekomme, dass da jetzt jemand mit Programmierkenntnissen irgendwas und irgendwie für mich automatisiert, damit ich das irgendwann nicht mehr selbst machen muss“, beschreibt Michael Wilczynska, CEO des KI-Start-ups Wianco Ott Robotics aus dem südhessischen Landkreis Darmstadt-Dieburg. Das Unternehmen hat sich bei der Entwicklung seiner KI-Lösung EMMA der Mission verschrieben, den Mensch beim Umgang mit Künstlicher Intelligenz in den Mittelpunkt zu setzen. „Ein richtig gutes Gefühl entsteht, wenn ich gezeigt bekomme, wie ich über den eigenständigen Einsatz einer KI wie EMMA nach einem nur zweitägigen Training ganz ohne Programmierkenntnisse selbst solche Prozesse und viele andere automatisieren kann“, führt Wilczynska aus. „Dafür finde ich dann sogar Anerkennung und Interesse bei meiner Familie und meinen Freunden.“

Der Erfolg spricht für das Start-up. Seit Anfang 2022 wurde das hessische Unternehmen offiziell Technologiepartner der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Deloitte. Weitere Technologiepartnerschaften sind in der Entstehung. Im Juni 2023 stellte das junge Unternehmen seine KI-Lösung EMMA außerdem auf der eXPO23, der Hausmesse des IT-Dienstleisters ekom21, in Hanau vor. Im Rahmen der dortigen KI-Sonderausstellung sorgte EMMA für regen Andrang und große Begeisterung.

KI muss dem Menschen dienen, nicht umgekehrt

Wenn Emma eingesetzt wird, erhält sie einen eigenen Arbeitsplatz und kann, sobald sie auf diesem installiert wurde, sofort jedes beliebige Computer-Programm bedienen. Mit ihrer Wahrnehmung sieht und erkennt sie alles auf dem Desktop – zum Beispiel die Icons zum Starten von Programmen, die Menüs, Buttons, Files und Eingabefelder; aber auch alles, was zum Beispiel auf einem PDF- oder Web-Formular angezeigt wird. EMMA kann in jeder Sprache lesen, was auf dem Desktop angezeigt wird oder sich in beliebigen Dateien befindet, auf die sie zugreifen darf und soll. Dann trifft sie auf Basis der Prozessabläufe, die man ihr beigebracht hat, eine Entscheidung, was als nächster Schritt zu unternehmen ist. Anschließend führt sie die Handlungen aus, indem sie wie ein Mensch Maus und Tastatur virtuell bedient.

Die Wahrnehmung von EMMA ist ähnlich flexibel wie die eines Menschen, denn sie erkennt alle Elemente unabhängig von deren Position auf dem Bildschirm, deren Größe und Farbe und sogar, wenn sie sich ändern, aber für einen Menschen noch erkennbar sind. „Weil EMMA den PC wie ein Mensch bedient und dabei Entscheidungen auf Basis von Zahlen, Texten und Mustern trifft, ist es auch so leicht, EMMA einzuarbeiten“, erklärt Paul Tessmann, ebenfalls Gründer des Unternehmens Wianco Ott Robotics. Doch EMMA hat auch Grenzen, wie Michael Wilczynska erläutert: „Prozesse, die ich anderen Personen nicht erklären kann, lassen sich mit EMMA nicht automatisieren. Auch zwischenmenschlicher Kontakt, bei dem Empathie, Mitgefühl, soziales Verständnis, Hilfsbereitschaft und Enthusiasmus sehr wichtig sind, können durch Maschinen nicht ersetzt werden. Ebenso muss die Steuerung der KI in der Hand des Menschen bleiben. KI muss dem Menschen dienen – nicht umgekehrt.“

Rund um die Uhr einsetzbar

Eine digitale Kollegin mit Künstlicher Intelligenz ist für die Abarbeitung von Anträgen unterschiedlicher Art sehr hilfreich. Sie ist 24 Stunden und sieben Tage die Woche im Einsatz, fehlerfreier, da sie sich nicht vertippen kann, und absolut präzise in der Ausführung ihrer Arbeitsanweisungen. Mit Stundenplänen teilt man ihr mit, wann sie was machen soll. Wenn EMMA mal nicht weiterweiß, wendet sie sich via E-Mail oder andere Kommunikationskanäle an menschliche Kolleginnen und Kollegen, zeigt ihnen, um was es geht, und bittet um eine Erklärung des gewünschten Ablaufs für den Sonderfall. Oder eben auch um Entscheidungen zu Sachverhalten, welche die Mitarbeitenden der Fachbereiche selbst treffen möchten. Auch die Dauer der Automatisierung von Prozessen zeigt, mit welchen Fortschritten Kommunen in welcher Zeit zu rechnen haben. So benötigt im Beispiel der Abarbeitung von Wohngeldanträgen die Automatisierung mit der KI-Lösung EMMA gerade mal sieben bis acht Tage. Entsprechend gering sind die Projektkosten.

Sobald ein Antrag eingeht, identifiziert EMMA das Antragsdokument und liest alle notwendigen Daten aus. Dann prüft sie Adresse, IBAN sowie Wohnort der Antragstellenden und ob diese bereits Wohngeldempfänger sind und legt den Fall im System entsprechend an. Auch die Gestaltung des fertigen Bescheids im Look and Feel des jeweiligen Landkreises sowie den elektronischen Postversand an die Einwohner oder Betreuungspersonen übernimmt die KI und legt den Vorgang in der elektronischen Akte ab. Darüber hinaus erinnert EMMA an den Ablauf von Bewilligungszeiträumen oder die Notwendigkeit, einen Folgeantrag zu stellen.

Motivation für Quereinsteigende

Neben all den Vorteilen, die sich aus der schnellen und sicheren Umsetzung sowie den geringen Kosten von Digitalisierungsprojekten ergeben, ist für viele kommunale Mitarbeitende die Attraktivität des Arbeitsplatzes ein sehr wichtiger Aspekt. Arbeitgeber, die innovative KI-Lösungen wie EMMA einsetzen und damit den unkomplizierten Umgang mit interessanten Schlüsseltechnologien ermöglichen, erhöhen aus Sicht von Berufseinsteigern die Zukunftsfähigkeit der Arbeitsplätze. Das schafft auch für junge

Menschen ohne IT-Skills neue Anreize. Voraussetzung: Die Technologie muss leicht und intuitiv zu bedienen sein. Dann sind auch für Quereinsteigende schnelle und motivierende Erfolgserlebnisse möglich.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2023 von Kommune21 im Schwerpunkt Künstliche Intelligenz erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Künstliche Intelligenz, Wianco Ott Robotics, EMMA, Automatisierung