Kreis Weilheim-Schongau

KI optimiert Bürgerservice

[01.10.2025] Ein digitaler Assistent gestaltet den Bürgerservice des Landratsamts Weilheim-Schongau effizienter, zugänglicher und hochwertiger. Bevor die Künstliche Intelligenz ihre Arbeit aufnehmen konnte, waren zunächst technische und organisatorische Anpassungen nötig.

Effizienz, Flexibilität und moderne digitale Services – das erwarten die Bürgerinnen und Bürger heute von der öffentlichen Verwaltung. Insbesondere im Bürgerservice braucht es deshalb innovative Lösungen, die es ermöglichen, eine Vielzahl von Anfragen möglichst schnell, einfach und ressourcenfreundlich zu bearbeiten. Gleichzeitig muss eine hohe Dienstleistungsqualität gewährleistet sein. Das Landratsamt Weilheim-Schongau setzt dafür Künstliche Intelligenz (KI) ein. Grundlage ist der Advisor, ein vom Unternehmen Frontnow entwickelter KI-gestützter, generativer digitaler Assistent. Er hilft den Nutzerinnen und Nutzern mit natürlichen, kontextbezogen Dialogen dabei, relevante Informationen zu finden und zu verstehen. Mit ihm konnte die bayerische Kommune ein zeitgemäßes Angebot schaffen, das den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht wird.

Der Advisor kann einfache, wiederkehrende Anfragen automatisiert beantworten. Das entlastet einerseits die Verwaltungsmitarbeitenden, die nun mehr Zeit für komplexere Anliegen haben. Andererseits verbessert er die Kundenzufriedenheit, da er Bürgeranfragen rund um die Uhr, präzise und in Echtzeit beantwortet. Die Verwaltungsservices werden zugänglicher. Hinzu kommt die Mehrsprachigkeit des Advisors. Er stellt Informationen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung, sodass er auch von internationalen Bürgerinnen und Bürgern problemlos genutzt werden kann. Diese Funktion stärkt die digitale Teilhabe und unterstützt eine inklusivere, bürgernahe Verwaltung.

Organisatorisch gut vorbereitet

Die Einführung einer KI-basierten Lösung stellt nicht nur eine technologische, sondern auch eine organisatorische Herausforderung dar. Das Landratsamt Weilheim-Schongau ging diese Aufgabe strukturiert an. Zunächst wurden die konkreten Anforderungen der Verwaltung definiert, dann führten die Projektverantwortlichen eine gründliche Markterkundung durch, um einen geeigneten Partner auswählen zu können. Als solcher überzeugte schließlich Frontnow, ein etablierter Anbieter von KI-gestützten Lösungen im digitalen Bürgerservice.

Im nächsten Schritt wurde die KI einer intensiven Testphase unterzogen, um ihre Funktionsweise und Zuverlässigkeit zu prüfen. Erst nach erfolgreichem Abschluss dieser Tests wurde die Lösung auf der Website des Landratsamts freigeschaltet. Ein besonderes Augenmerk galt dabei der Qualitätssicherung und stetigen Optimierung des Systems.

Vorab mussten außerdem die Verantwortlichkeiten rund um die Inhalte geklärt werden. Wer ist für die Qualität der Daten verantwortlich? Wer stellt sicher, dass der Advisor stets die neuesten und korrekten Informationen bereitstellt? Auch die technische Integration des Advisors in die bestehende Infrastruktur der Verwaltung war ein großes Thema. Die Website musste so vorbereitet und strukturiert werden, dass die KI problemlos auf alle relevanten Daten zugreifen kann. Da viele Daten nicht in der Form vorlagen, die für

eine direkte Nutzung durch den Advisor erforderlich war, wurde ein Konzept zur regelmäßigen Pflege und Aktualisierung der Daten entwickelt.

Leistungsfähiger, bürgernäher und inklusiver

Obwohl der KI-basierte Advisor inzwischen auf der Website des Landratsamts verfügbar ist, befindet er sich noch in einer frühen Einführungsphase. Denn um kontinuierlich hochwertige Antworten sicherzustellen, wird er regelmäßig aktualisiert. Darüber hinaus durchläuft er fortlaufende Qualitätskontrollen, sodass mögliche Fehler frühzeitig erkannt und vermieden werden können. Erste Erfahrungen zeigen zudem deutlich, dass die Bereitstellung erstklassiger Informationen maßgeblich von der Pflege und Strukturierung der zugrunde liegenden Inhalte abhängt. Ein fester Update-Zyklus ist daher essenziell.

Das Landratsamt Weilheim-Schongau wollte mit dem digitalen Assistenten sowohl den Bürgerservice verbessern als auch interne Prozesse effizienter gestalten. Zwar liegen noch keine belastbaren quantitativen Nutzungsdaten vor. Dennoch können die Erwartungen des Landratsamts bereits jetzt als weitgehend erfüllt bewertet werden. Der Advisor hat die Verwaltung leistungsfähiger, bürgernäher und inklusiver gemacht und auch die digitale Kompetenz innerhalb der Verwaltung gestärkt. Für die Zukunft ist eine umfassende Erfolgsmessung geplant, die Nutzungsstatistiken sowie Rückmeldungen aus den Fachabteilungen berücksichtigen wird.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Frontnow, Kreis Weilheim-Schongau