Hamburg

KI leitet E-Mails weiter

[17.09.2026] Hamburg setzt Künstliche Intelligenz ein, um eingehende E-Mails automatisch den zuständigen Stellen zuzuordnen. Die Lösung MailFWD ist bereits in sechs Fachbereichen im Einsatz und soll bis Ende 2026 mindestens 18 zentrale Postfächer unterstützen.

Die Freie und Hansestadt Hamburg automatisiert mit der KI-Lösung MailFWD das Sichten, Sortieren und Weiterleiten von E-Mail-Anfragen. Wie die Senatskanzlei mitteilt, erkennt die Anwendung das Thema eingehender Nachrichten und ordnet sie dem jeweils zuständigen Fachbereich zu. Dadurch sollen Anfragen schneller bearbeitet und Beschäftigte von Routineaufgaben entlastet werden.

Dazu analysiert MailFWD Betreff und Inhalt einer E-Mail und ordnet die Nachricht anhand vordefinierter Regeln und trainierter Modelle einem Fachbereich zu. Nach Angaben der Senatskanzlei lässt sich die Lösung an die Anforderungen der jeweiligen Behörde anpassen. Die Verarbeitung finde ausschließlich im BSI-zertifizierten Rechenzentrum des IT-Dienstleisters Dataport statt. Sensible Daten würden nur so lange wie erforderlich gespeichert und die KI-Modelle anhand anonymisierter Beispieldaten trainiert.

Derzeit wird MailFWD in sechs Fachbereichen der Hamburger Verwaltung eingesetzt, bei vier weiteren läuft die Umsetzung. Bis Ende 2026 sollen mindestens 18 zentrale Postfächer angeschlossen sein. Für die sechs bereits angebundenen Fachbereiche beziffert die Senatskanzlei die Zeitersparnis auf insgesamt mehr als 70 Tage pro Monat.

„Mit der automatisierten Mail-Weiterleitung machen wir einen weiteren wichtigen Schritt hin zu einer digitalen und bürgernahen Verwaltung“, sagt Hamburgs CDO Christian Pfromm. Bürgerinnen und Bürger profitierten von schnelleren Antworten, während die Beschäftigten von Routineaufgaben entlastet würden. MailFWD ist Teil der Digitalstrategie Hamburgs (wir berichteten). Gefördert und begleitet wird das Vorhaben durch den InnoTecHH Fonds (ITF) der Senatskanzlei (wir berichteten). Die Stadt will die KI-Lösung über verschiedene Fachbereiche hinweg skalieren.

(bw)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, e-Mail, Hamburg, Kommunikation