Kreis Bergstraße

# KI begleitet den Außendienst

**[26.11.2026] Der hessische Kreis Bergstraße setzt bei der täglichen Verwaltungsarbeit auf den KI-Assistenten Business GPT der Deutschen Telekom. Davon profitiert unter anderem das Bauamt bei Außenterminen. Auch 20 kreisangehörige Kommunen nutzen die Lösung.**

Ist ein Grundstück möglicherweise ungenehmigt bebaut, müssen Mitarbeitende des Bauamts bei einem Außentermin die tatsächliche Situation mit den Informationen aus der Bauakte abgleichen. Diese kann mit ihren Ergänzungen mehrere hundert Seiten umfassen. Im hessischen Kreis Bergstraße kommt bei solchen Terminen mittlerweile Künstliche Intelligenz zum Einsatz: Auf Knopfdruck erhalten die Beschäftigten die wesentlichen Informationen aus der digital vorliegenden Bauakte.

Den rund 1.600 Mitarbeitenden der Kreisverwaltung steht dafür der KI-Assistent Business GPT der Deutschen Telekom zur Verfügung, der speziell für die strengen Compliance- und Datenschutzanforderungen von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen entwickelt wurde. Wie der Konzern mitteilt, können die Verwaltungsmitarbeitenden damit umfangreiche Dokumente analysieren, gezielt nach Informationen durchsuchen sowie Texte zusammenfassen oder erstellen. Im Bauamt helfe die KI beispielsweise auch dabei, aus umfangreichen Schreiben von Anwälten oder Eigentümern die wesentlichen Punkte herauszuarbeiten und Antworten unter Berücksichtigung der Rechtsgrundlagen vorzubereiten. Die fachliche Bewertung und Entscheidung verbleibe bei den Beschäftigten.

Auch bei der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern unterstützt Business GPT die Verwaltung im Kreis Bergstraße. Auf Basis hinterlegter Fragen- und Antwortkataloge erstellt die KI Antwortentwürfe für Anfragen und Beschwerden, welche die Mitarbeitenden prüfen und weiterbearbeiten.

„Künstliche Intelligenz kann Verwaltungsarbeit effizienter machen. Den größten Nutzen sehen wir in der täglichen Fallbearbeitung, die rund 90 Prozent unserer Arbeit ausmacht. Wenn uns KI dort entlastet, bleibt mehr Zeit für Aufgaben, bei denen menschliche Erfahrung und Fachkompetenz gefragt sind“, sagt Landrat Christian Engelhardt.

## Gemeinsame KI-Umgebung für 21 Kommunen

Eine Besonderheit des KI-Einsatzes im Kreis Bergstraße ist der organisationsübergreifende Betrieb: Neben der Kreisverwaltung nutzen 20 der insgesamt 22 kreisangehörigen Kommunen Business GPT über einen gemeinsamen Mandanten. Mithilfe der Open-Source-Software Keycloak für das Identitäts- und Zugriffsmanagement hat die Telekom ein Rollen- und Rechtekonzept eingerichtet. So können die Beschäftigten innerhalb der gemeinsamen KI-Umgebung ausschließlich auf die für sie freigegebenen Bereiche zugreifen.

Business GPT basiert auf Microsoft Azure OpenAI und wird laut Telekom DSGVO-konform in europäischen Rechenzentren betrieben. Eingaben und hochgeladene Dokumente werden nicht zum Training der zugrunde liegenden KI-Modelle verwendet. Für besonders sensible Anwendungen bietet die Telekom optional auch eine On-Premises-Variante an.

Als Umsetzungspartner zeichnet Telekom MMS für die Implementierung und Integration der Lösung verantwortlich und begleitet den Kreis mit Beratungsangeboten, Workshops und Schulungen.

(bw)

Video Business GPT für moderne Verwaltung im Kreis Bergstraße

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Deutsche Telekom, Bauamt, KI-Assistenz, Kreis Bergstraße