Downloaded from PwC Blogs on 07.12.2025 15:13

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 09.07.2024

FIM und KI für bessere digitale Verwaltungsservices

Das Föderale Informationsmanagement und künstliche Intelligenz sind wie füreinander geschaffen.

Downloaded from PwC Blogs on 07.12.2025 15:13

Content

Trainingsdaten in Massen vorhanden 3

KI und FIM sind perfekt füreinander geschaffen 3

Neue Automatisierungsansätze 3

Best Practices bei der KI-Einführung 4

Downloaded from PwC Blogs on 07.12.2025 15:13

Das digitale Serviceangebot der öffentlichen Verwaltung wächst stetig, insbesondere getrieben durch das Onlinezugangsgesetz (OZG). Wichtig für eine gelingende digitale Interaktion der Verwaltung mit den Bürger:innen und Unternehmen ist nicht nur die Anzahl der Onlineservices, sondern vor allem eine hohe Servicequalität. Auf ein Fünftel der Bürger:innen wirken Onlineprozesse jedoch zu kompliziert bzw. nicht nutzungsfreundlich. Unter anderem dies ergab die PwC-Studie "Die vernetzte Verwaltung. Verbesserungspotenzial bietet künstliche Intelligenz (KI)". Und auch die Verwaltung selbst kann sich beispielsweise mit Chatbots, Voicebots und KI-Antragssystemen signifikant entlasten.

Trainingsdaten in Massen vorhanden

Idealerweise werden KI-Anwendungen mit großen Mengen an strukturierten Daten trainiert, anhand derer die Technologie lernt und kontextualisiert. Je mehr hochstrukturierte Trainingsdaten es gibt, desto besser funktionieren die Anwendungen. Dazu gehören solche, mit denen Nutzer:innen Verwaltungsleistungen leichter finden, mit denen Interaktionen mit Services einfacher werden oder die Verwaltungsabläufe automatisieren und bündeln. Das Föderale Informationsmanagement (FIM) liefert genau das, was KI-Anwendungen für die Verwaltung brauchen: große Mengen an hochstrukturierten und rechtskonformen Daten über Verwaltungsleistungen.

Können KI-Assistenten nicht weiterhelfen, übergeben sie an menschliche Mitarbeiter:innen. KI-Tools kategorisieren dazu die über die verschiedenen Kontaktkanäle (E-Mail, Brief, Webformulare etc.) eingegangenen Anliegen, fassen die wesentlichen Inhalte zusammen und leiten sie mit Bearbeitungsvorschlägen an menschliche Mitarbeiter:innen weiter. Sind beispielsweise Informationen unvollständig, können diese über automatisierte interne Workflows im Hintergrund eingeholt werden. Das erhöht die Effizienz deutlich, beschleunigt die Bearbeitungsgeschwindigkeit und entlastet die Angestellten – die dadurch Zeit für andere Anliegen gewinnen.

„FIM als standardisierte und hochwertige Datenbasis ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche und rechtskonforme Einführung von KI in der öffentlichen Verwaltung.“ Marcus Coorssen von Löwenstein

KI und FIM sind perfekt füreinander geschaffen

FIM ist die von der öffentlichen Hand vorgeschriebene methodische Grundlage für die Verwaltungsmodernisierung und -digitalisierung in Bund, Ländern und Kommunen – also das methodische Grundgerüst der OZG-Umsetzung. Durch den FIM-Einsatz entstehen hochstrukturierte Daten in Form sogenannter FIM-Stamminformationen. Mit ihnen werden etwa die Onlinedienste und die dazugehörigen Leistungsbeschreibungen in den OZG-Portalen erstellt. Diese standardisierte und hochwertige Datenbasis ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche und rechtskonforme Einführung von KI in der öffentlichen Verwaltung.

Neue Automatisierungsansätze

Downloaded from PwC Blogs on 07.12.2025 15:13

Unter anderem auf der FIM-Datenbasis lassen sich viele Standardanliegen von Bürger:innen und Unternehmen rund um die Uhr bearbeiten – automatisiert über Chat- oder Voicebots. Sprachmodelle erlauben es, selbst bei komplexen Regulierungen fachlich korrekt, verständlich und in unterschiedlichen Sprachen zu informieren. Die Bots können zudem als Antragsassistenten agieren und Anträge erfassen, was die vollständige Automatisierung von Verwaltungsanträgen ermöglicht. Die daraus resultierende Unterstützung käme rund einem Viertel (27 Prozent) der Bürger:innen zugute, die der PwC-Studie Die vernetzte Verwaltung zufolge Onlinedienste bislang meiden, weil sie bezüglich der Handhabung unsicher sind.

„KI kann ein echter Booster für den Kundenservice sein. Davon profitieren Bürger:innen und Unternehmen, aber auch die Verwaltung und deren Mitarbeiter:innen.“ Markus Kerbs

Best Practices bei der KI-Einführung

Die Einführung von KI-Bots erfordert von Beginn an eine Governancestruktur. Denn für öffentliche Träger sind Rechtskonformität, Datenschutzstandards und verlässliche Antworten besonders wichtig. Ein weiteres Studienergebnis dazu: Fast ein Drittel der Bürger:innen in Deutschen hat bezüglich Onlinediensten Sicherheitsbedenken und nutzt sie deshalb nicht. Eine Lösung für das gefürchtete sogenannte Halluzinieren – das Erfinden von Fakten oder die Ausgabe falscher Antworten durch generative KI-Systeme – kann ein hybrider BotAnsatz sein, der beispielsweise Large-Language-Model-Bots mit regelbasierten Antworten kombiniert.

Die beste Grundlage, um hohe Qualitätsansprüche zu erfüllen, sind gepflegte FIM-Stamminformationen und regelmäßige Aktualisierungen der verwendeten Datenquellen. Bots sollten vor dem Livebetrieb gründlich getestet und im Betrieb kontinuierlich überwacht werden. Bei der Auswahl von KI-Lösung und der Definition der Architektur ist außerdem die Integrationsfähigkeit mit anderen Systemen zu beachten. So lassen sich Datensilos verhindern und KI-Lösungen zukunftssicher und skalierbar gestalten.

Um die komplexen fachlichen, technischen und datenschutzrechtlichen Anforderungen an rechtskonforme KI-Services zu erfüllen, ist eine interdisziplinäre Herangehensweise sinnvoll. Die Umsetzungserfahrung von PwC zeigt: FIM und KI von Beginn an zusammen zu denken, bringt eine hohe Verwaltungsservicequalität – für Bürger:innen, Unternehmen und die Verwaltung.

Ansprechpartner:
Marcus Coorssen von Löwenstein

Zu weiteren PwC Blogs

Keywords

Artificial Intelligence (AI), Digitalisierung

Downloaded from PwC Blogs on 07.12.2025 15:13

Contact

Prof. Dr. Rainer Bernnat

Frankfurt am Main

rainer.bernnat@pwc.com