

zhaw

Technische Aspekte von KI
und Implikationen für die
Verwaltung

Dr. Andreas Weiler
Smart. Effizient. Vernetzt.
Impulse für die moderne
KI Verwaltung



Jonathan Gerber
Intelligente Anwendungen:
Verwaltung neu gedacht



Jasmin Saxer
From Vision to Reality:
Vier Jahre DIGILOG-Forschung





2025 1 = kein Vertrauen | 10 = volles Vertrauen

Wissenschaft

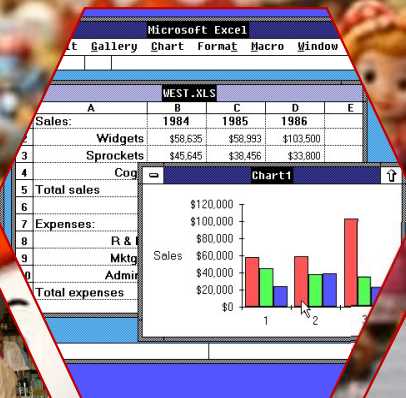


Bundesrat



Künstliche Intelligenz





7 DIMENSIONEN DER KI-GESTÜTZTEN VERWALTUNG MIT KONKRETEM MEHRWERT

AWARENESS

KI analysiert Umwelt- & Sensordaten



→ **Transparenz für Bürger**
(z. B. Luftqualität in Echtzeit)

ADVANTAGE

KI ermöglicht neue digitale Services & Stadtentwicklung



→ **Höhere Lebensqualität & Verwaltung**

AUTOMATION

KI bearbeitet Standardprozesse selbstständig



→ **Schnellere Anträge, 24/7 Services**

ADVANTAGE

KI ermöglicht neue digitale Services & Stadtentwicklung



→ **Höhere Lebensqualität & personalisierte Verwaltung**

ALIGNMENT

KI wertet Bürgerfeedback systematisch aus



→ **Politik & Services näher an realen Bedürfnissen**

AGGREGATION

KI integriert Daten über Behörden hinweg



→ **Ganzheitliche Sicht auf Lebenslagen**
(z. B. Sozialservices)

ANALYTICS

KI erstellt Prognosen (Verkehr, Energie, Nachfrage)



→ **Bessere Planung & weniger Engpässe**

ACTION

KI empfiehlt nächste Schritte automatisch



→ **Proaktive Services**
(z. B. bei Umzug oder Geburt)



SMART SERVICES FÜR SMART CITIZENS



Bürger-App



E-Rezept



Digitaler Parkschein



Online-Termine



SMART SERVICES FÜR DIE SMART ADMINISTRATION



E-Akte



Prozess-Automatisierung



Daten-Analytik



Sichere Kollaboration



Workflow-Management



Smart Services powered by Smart Administration



Smart Mobility
with a city-managed app

This circular icon depicts a city street scene with a white bus and a black scooter. A smartphone icon is positioned above the scene, with a Wi-Fi signal icon to its right, indicating connectivity.



Smart Home
Local government Service

This circular icon shows a yellow house with a grey roof. Above the house are icons for Wi-Fi, water, electricity, a plus sign, and a car. A green car is parked in front of the house.



E-Health
Integrated to public health databases

This circular icon features a black smartwatch with a red heart icon on its screen. To the right are icons for a red heart, a white cross, and a blue cross.



Advanced E-Government
Digital ID chips and Automatic form filler

This circular icon contains icons for a laptop, a computer monitor displaying a document, a smartphone, and a document with a checkmark.



Smart grid monitoring

This circular icon shows solar panels, wind turbines, a green key, and a brick wall with a flame. A blue circular logo with the text "GDPR Compliant" is located in the bottom right corner.

Cybersecurity & Data Protection



Predictive Public Infrastructure

This circular icon depicts a suspension bridge over a road. AI icons are placed around the scene, including one on a road sign and another on a building.



AI-Driven Document Processing

This circular icon shows a document with a checklist, a gear, and a recycling bin.



Urban Connectivity

This circular icon features a telecommunications tower, Wi-Fi signal icons, and a cloud with a diamond shape inside.



Community Engagement Platforms

This circular icon shows a hand holding a smartphone displaying a "VOTES" button, with a classical building in the background.



Localized Resource Allocator

This circular icon depicts a park scene with trees, a bench, and people walking. An AI icon is positioned in the top right corner.

Predictive Public Infrastructure

AI-Driven Document Processing

Community Engagement Platforms

Localized Resource Allocator



**BÜRGER-COPILOT:
INTELLIGENTE
SPRACHSTEUERUNG**



**AUTOMATISIERTE
DOKUMENTENLOGISTIK**
INTELLIGENTER FORMULAR-
AUSFÜLLER u. VALIDIERUNGS-AGENT



PARTIZIPATION & CROWDSOURCING



PARTIZIPATION & LEBENSQUALITÄT
SMART MÄNGELMELDER UND DIGITALES CROWDSOURCING

Smart Services powered by Smart Administration

L_nz Stadtleben Service A-Z Stadt-Politik Verwaltung



Hallo, ich bin ELLI, der Chatbot der Stadt Linz!

Advanced E-Government
Digital ID chips and Automatic form filler

smartChiasso

Comune di Chiasso
100+ Downloads PEGI 3 0

Installieren Teilen Auf die Wunschliste



Support für diese App

Stadt Zürich

Eine Meldung erfassen Alle Meldungen Hilfe

Melden Sie Schäden und Mängel an der Infrastruktur von Zürich

Ungefähre Adresse des Schadens:

z.B. 'Langstrasse' oder 'Basteiplatz'

Los

Aktuelle Position verwenden

BERLIN ServicePortal Berlin

Guten Tag! Was möchten Sie erledigen?

Geben Sie ein Stichwort ein

Standorte von A-Z Behörden von A-Z

Alle Dienstleistungen anzeigen

Dienstleistungen A-Z anzeigen

Häufig gesucht

- | | | | |
|--|--|---|---|
| 1
Melde-
Bescheinigung
beantragen
Mehr erfahren → | 2
Anmeldung einer
Wohnung
Mehr erfahren → | 3
Personalausweis
beantragen
Mehr erfahren → | 4
Reisepass
beantragen
Mehr erfahren → |
| 5
Fahrerlaubnis -
Umtausch eines
alten
Führerscheins in
einen EU-
Kartenführersche
in beantragen
Mehr erfahren → | 6
Geburtsurkunde
beantragen
Mehr erfahren → | +
Alle
Dienstleistungen
Liste anzeigen → | |

UNSERE LERNENDE ELEKTRONISCHE ASSISTENTIN
LEA

- modernste KI Technologie
- in vielen Sprachen verfügbar
- Bestellungen online erledigen



**Mach's einfach.
Mach's digital.**

Mit der Smart-Government-Lösung eZug bequem und schnell Dokumente anfordern, verwalten und bezahlen, sowie sich online identifizieren, digital unterschreiben und diverse Einwohnerdienste nutzen. Alles ganz praktisch über dein Smartphone.



Predictive Public Infrastructure

AI-Driven Document Processing

Community Engagement Platforms

Localized Resource Allocator

Smart Services powered by Smart Administration

Alles außer fliegen

- hvv Tickets
- hvv Auskunft
- Carsharing
- E-Scooter
- Shuttle

hvv Deutschlandticket

Motto Lukas: Nicht den hvv

nur 58 € monatlich

bundesweit gültig

einfacher Kauf & Upload in die Wallet

Mobil in Hamburg mit:

1 Konto, 7 Anbieter

hvv MOIA

SHARE

voi.

MILES

Free2move



Innovation-Sandbox für Künstliche Intelligenz

Smart Parking

Best Practices für Bilderkennung

metropolitan konferenz zürich | Kanton Zürich | Innovation Zürich

Stadt Zürich

Menü Suchen

Politik & Verwaltung > Statistik & Daten > Open Government Data

Seite vorlesen

Open Government Data

FRAG-DEN-MICHEL

Hallo! Ich bin der Service **Frag-den-Michel** und beantworte gerne Ihre Fragen zu Dienstleistungen der Hamburger Verwaltung! Ich bin ein Computerprogramm, das noch lernen muss.

Wie kann ich Ihnen helfen? Um zu starten, tippen Sie Ihre Frage einfach unten in das Eingabefeld - z.B. 'Wie kann ich einen Parkausweis beantragen?'

Chatbot München

Servus, ich bin **Muckl**, der Chatbot der **Landeshauptstadt München**.

Bitte gib keine persönliche Daten (Name, Anschrift, etc.) ein. Weitere Infos entnimmst du den **Datenschutzhinweisen**.

Derzeit beantworte ich lediglich Fragen zur **Landtags- und Bezirkswahl 2023**, aber ich habe bald auch noch mehr Themen in petto.

- Wahlhelfer*in werden
- Erklärung Wahlbenachrichtigung
- Wahlberechtigung
- Voraussetzung Wahlhelfende

Stelle eine Frage...

GEESTLAND

Infrastructure

GRAZ

DIGITALES GRAZER RATHAUS

- GEMEINDERATSSITZUNGEN
- MATERIALIEN
- AUSSCHÜSSE
- LIVESTREAM

AI Document Processing

Platforms

SMART SERVICES FÜR DIE VERWALTUNG



SMART SERVICES FÜR DIE VERWALTUNG

MÖDERNE DIENSTLEISTUNGEN



Stadt Zürich lanciert eigene, sichere KI-Assistenz

Seit Kurzem steht den Mitarbeitenden der Stadt Zürich mit «ZüriA» eine KI-Assistenz zur Verfügung, die die Bearbeitung von internen, vertraulichen und streng vertraulichen Informationen ermöglicht. Die neue Anwendung wird in den städtischen Rechenzentren betrieben.



Übersetzungstools

ONLINE-DIENSTE



Plausibilitätsprüfungen



Baden-Württemberg

KI-Assistenz F13



austria wirtschafts service

Förderanträge vorsortieren



Automatisierte Postverarbeitung



Analyse von Gesetzestexten



Live-Transkription für Einvernahmen, Verhandlungen und Verhöre

Vertrauliche Gespräche wie Einvernahmen, Verhandlungen und Verhöre können in Echtzeit transkribiert und übersetzt werden. Unsere Softwarelösung ...

Transkriptionsservice



DATENSICHERHEIT

Stadt Wien

GEBÄUDEMANAGEMENT

SMART SERVICES: IMPLIKATIONEN FÜR CITIZEN & VERWALTUNG

IMPLIKATIONEN FÜR DEN SMART CITIZEN

SELF-SERVICE & AUTONOMIE



Überall verfügbar

TRANSPARENZ & VERTRAUEN



Status-Tracking & Offenheit

EMPOWERMENT & PARTIZIPATION



Digitale Teilhabe

KOMFORT & ZEITERSPARNIS



Bessere Lebensqualität

IMPLIKATIONEN FÜR DIE SMART VERWALTUNG

EFFIZIENZSTEIGERUNG



Prozessbeschleunigung & Automatisierung

EVIDENZBASIERTE ENTSCHEIDUNGEN



Datenbasierte Planung

CITIZENS



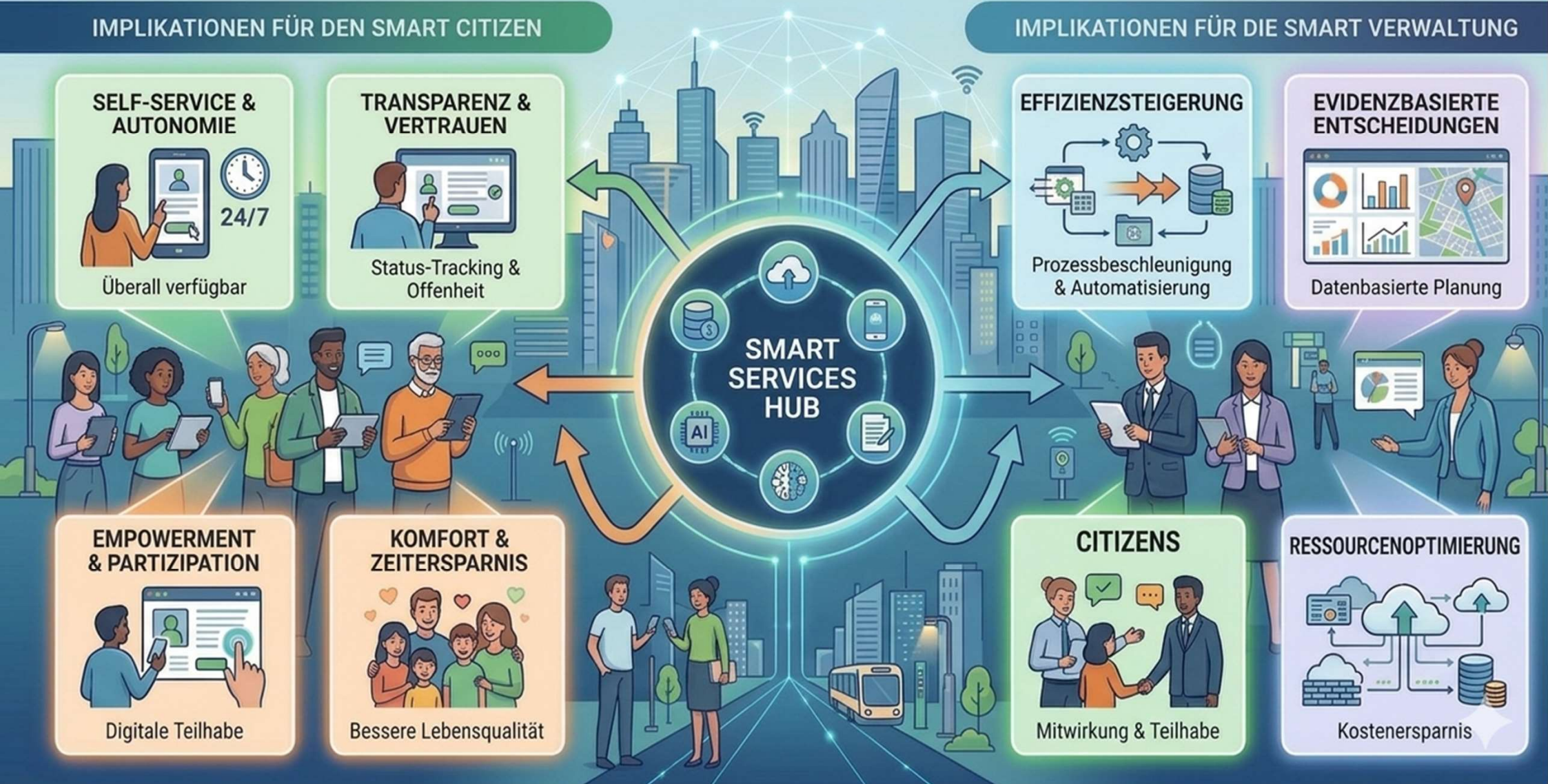
Mitwirkung & Teilhabe

RESSOURCENOPTIMIERUNG



Kostensparnis

SMART SERVICES HUB



Folie 14

K(1

Die Folie 19 kann ich leider nicht bearbeiten; auch den Titel noch genderneutral schreiben (vielleicht CITIZENS anstatt Bürger), ev. unten auch Citizenzentrierung?

Kaiser Claire (kaic); 2026-03-23T13:51:00.062

Verwaltung 2.0: Zukunft der KI-Integration

ZüriA - Digitale Souveränität für Zürich

ZüriA: Skript-Erstellung & Zusammenfassung



Entwurf für Regierungsratsbeschluss

ZüriA: Skript-Erstellung & Zusammenfassung

Betrieb im städtischen Rechenzentrum - Datenhoheit garantiert

Bürokratt - Estlands Proaktiver Behördenlotse

Bürokratt: KI-Netzwerk für integrierte Dienstleistungen



Bürokratt: KI-Netzwerk für integrierte Dienstleistungen

Automatische Anträge & Erinnerungen

AI Register - Transparenz für Bürger

AI Register: Algorithmen-Transparenz & Vertrauen



- Verwendete Daten
- Trainingsmethode
- Menschliche Kontrolle (Human-in-the-loop)

Parkraumüberwachung

Sozialhilfe-Sortierung

- Verwendete Daten
- Trainingsmethode
- Menschliche Kontrolle (Human-in-the-loop)



AI Register: Algorithmen-Transparenz & Vertrauen

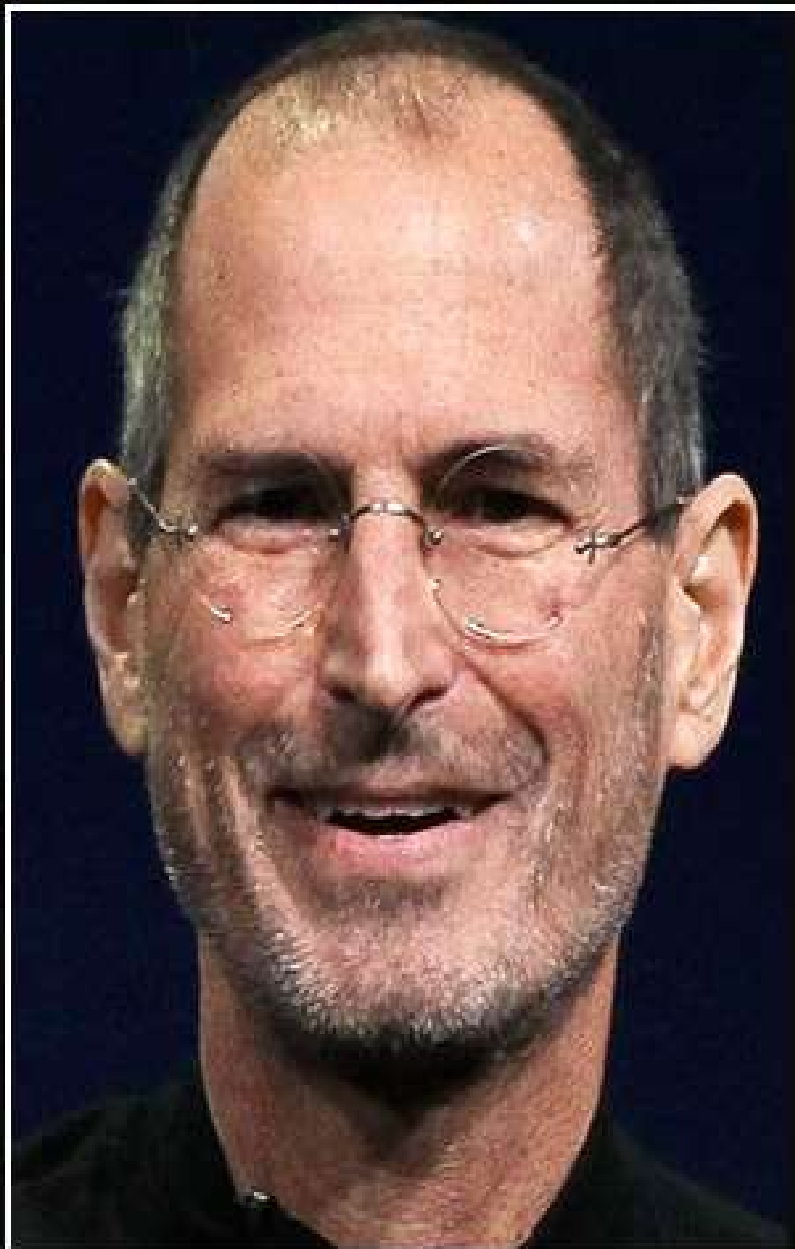
Einblick in Funktionsweise & Aufsicht

Folie 15

K(1

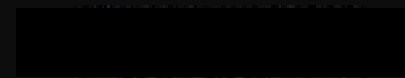
Die Folie 19 kann ich leider nicht bearbeiten; auch den Titel noch genderneutral schreiben (vielleicht CITIZENS anstatt Bürger), ev. unten auch Citizenzentrierung?

Kaiser Claire (kaic); 2026-03-23T13:51:00.062



Innovation is the ability to see
change as an opportunity - not a
threat

— *Steve Jobs* —





Handyfit

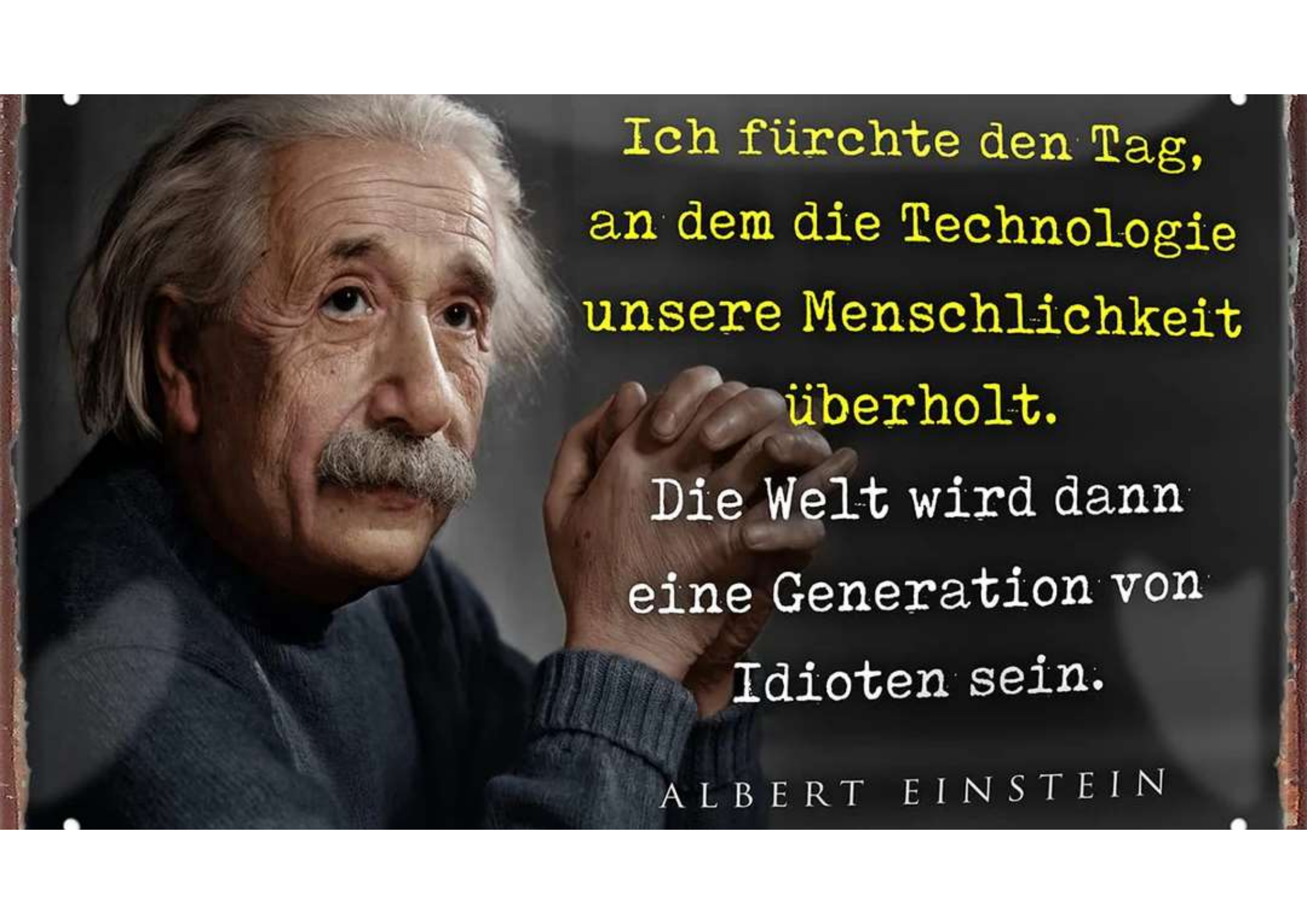
KABINEN

%

PROFITIEREN

Zijn spreken helpt



A portrait of Albert Einstein, an elderly man with white hair and a mustache, wearing a dark blue sweater. He is looking slightly to the right with a thoughtful expression, his hands clasped together in front of him. The background is dark and textured, resembling a chalkboard.

Ich fürchte den Tag,
an dem die Technologie
unsere Menschlichkeit
überholt.

Die Welt wird dann
eine Generation von
Idioten sein.

ALBERT EINSTEIN

zhaw

Technische Aspekte von KI
und Implikationen für die
Verwaltung

Dr. Andreas Weiler
Smart. Effizient. Vernetzt.
Impulse für die moderne
KI Verwaltung



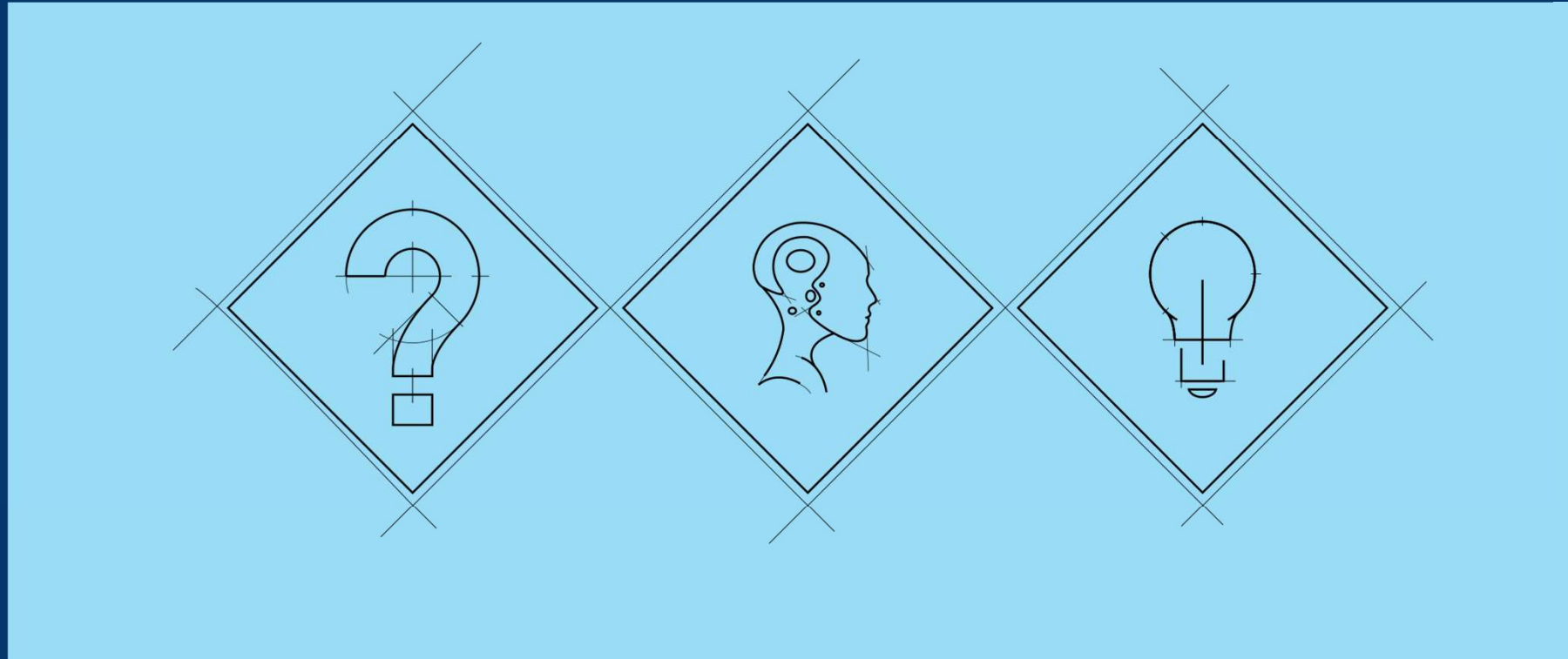
Jonathan Gerber
Intelligente Anwendungen:
Verwaltung neu gedacht



Jasmin Saxer
From Vision to Reality:
Vier Jahre DIGILOG-Forschung

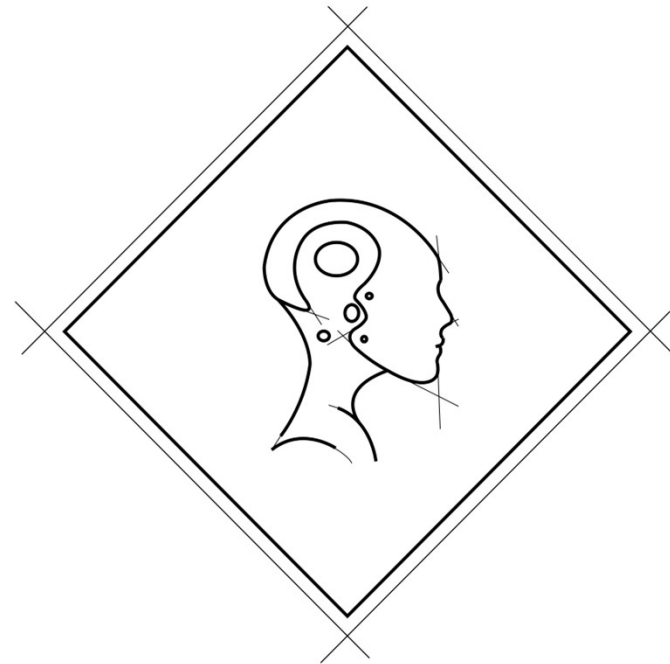


Intelligente Anwendungen: Verwaltung neu gedacht



KI Anwendungsmöglichkeiten für politische Gemeinden

- Chatbots:
 - Setzt keine Digitalisierung voraus
 - Unterstützt die Benutzerin/den Benutzer bei der Beschaffung von Informationen
- Agentic KI
 - Setzt Digitalisierung voraus
 - Benutzt "Werkzeuge" um Aufträge für die Benutzerin/den Benutzer zu erledigen



Chatbots

Unintelligente, regelbasierte Chatbots

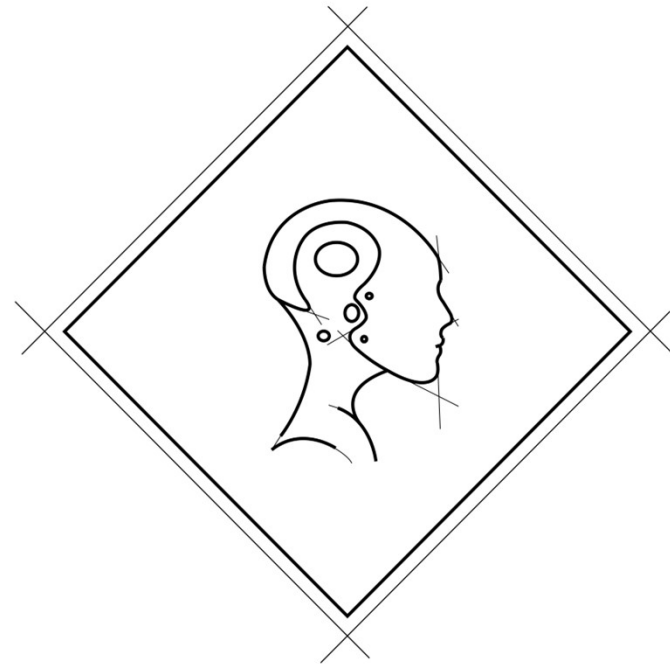
- Wenn-Dann-Logik
- Machine Learning Modelle

Generelle Chatbots

- Large Language Models (LLM) z.B. ChatGPT
- Kleinere lokale LLMs

Experten Chatbots

- LLMs + RAG (Retrieval Augmentation Generation)



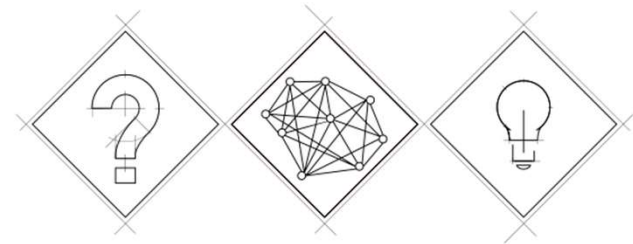
Chatbots

Unintelligente, regelbasierte Chatbots

Generelle Chatbots

Experten Chatbots

1. Die Benutzerin/der Benutzer stellt eine Frage
2. Das Modell analysiert die Frage und erstellt eine Antwort, basierend auf vordefinierten Regeln
3. Das Modell gibt eine Antwort



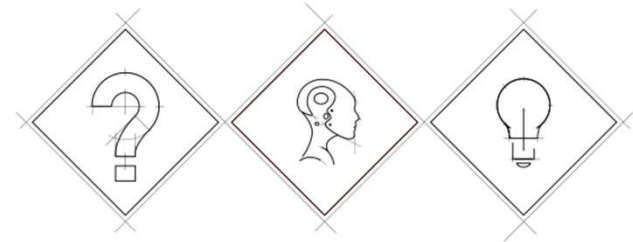
Chatbots

Unintelligente, regelbasierte Chatbots

Generelle KI Chatbots

Experten Chatbots

1. Die Benutzerin/der Benutzer stellt eine Frage
2. Das KI Modell überlegt und sucht eine Antwort basierend auf seinem generellen Wissen
3. Das KI Modell gibt eine Antwort



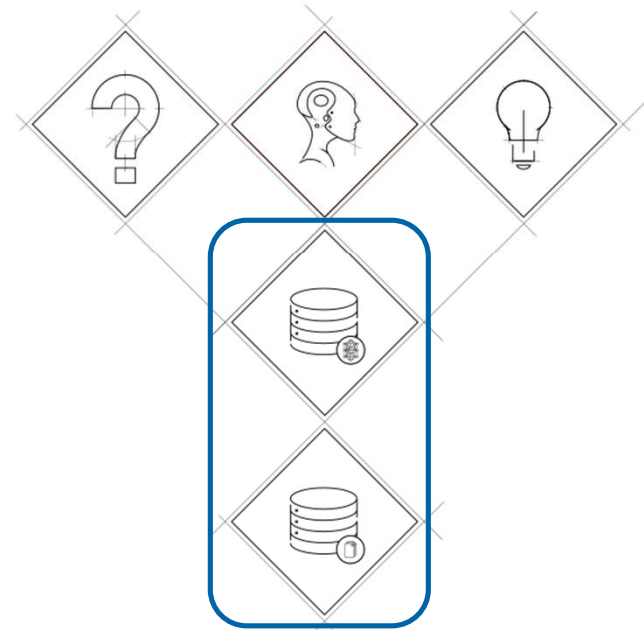
Chatbots

Unintelligente, regelbasierte Chatbots

Generelle Chatbots

Experten Chatbots

1. Die Gemeinde speichert Dokumente in einer Datenbank
2. Ein Modell (Bibliothekar) analysiert die Dokumente und speichert den Inhalt in kleineren Häppchen als Vektoren in einer anderen Datenbank



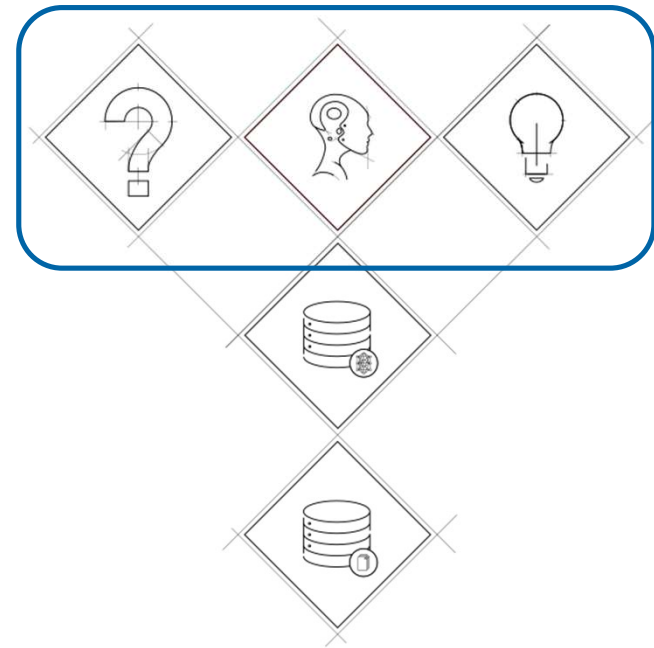
Chatbots

Unintelligente, regelbasierte Chatbots

Generelle Chatbots

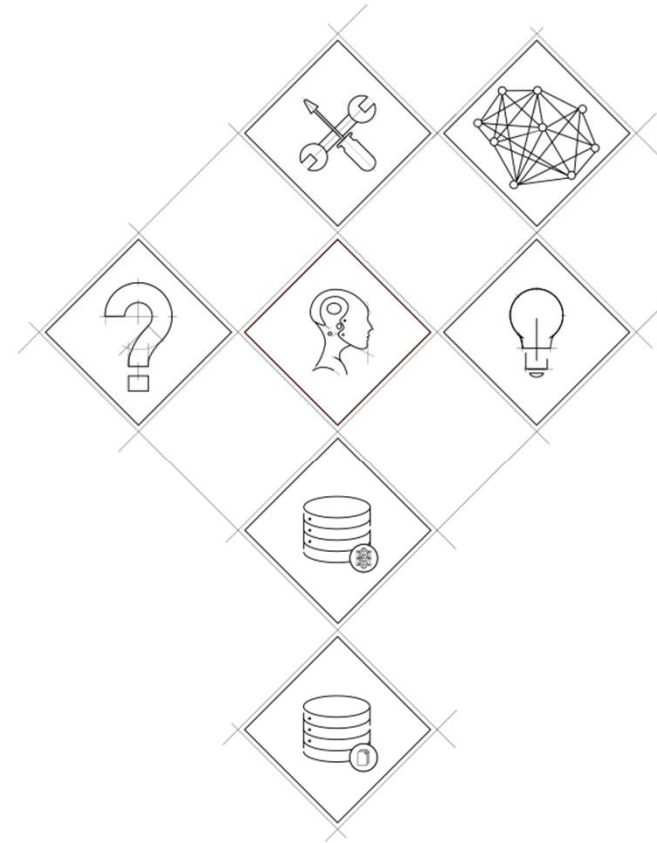
Experten Chatbots

1. Die Benutzerin/der Benutzer stellt eine Frage
2. Das KI Modell fragt die Bibliothekarin/den Bibliothekar, ob es Daten gibt, die diese Frage betreffen könnte.
3. Da KI Modell denkt nach und liest die relevanten Daten
4. Das KI Modell gibt eine Antwort



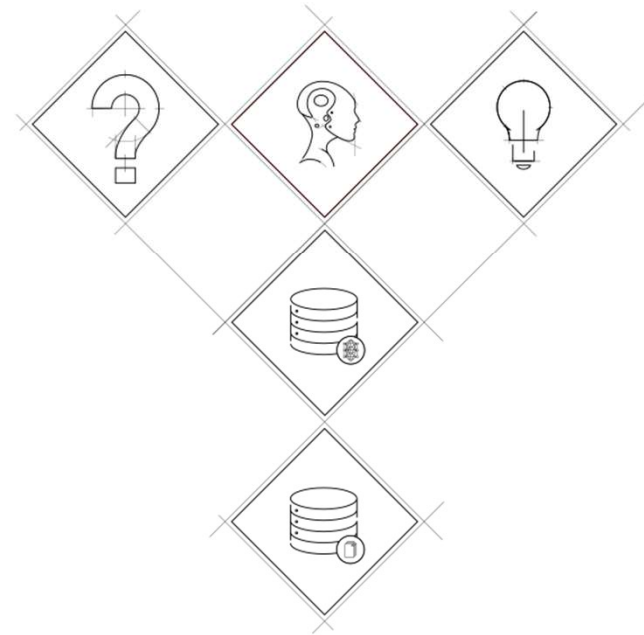
Agentic KI

1. Die Benutzerin/der Benutzer stellt eine Aufgabe
2. Das KI Modell denkt nach und nutzt das spezifische Wissen
3. Das Modell entscheidet welche Tools es benötigt um diese Aufgabe zu lösen (z.B. Formular ausfüllen)
4. Das Modell löst die Aufgabe und hält bei bedarf Rücksprache mit der Benutzerin/dem Benutzer
5. Das KI Modell benachrichtigt die Benutzerin/den Benutzer, dass die Aufgabe abgeschlossen ist.



Chatbot Demo

[demo link](#)



zhaw

Technische Aspekte von KI
und Implikationen für die
Verwaltung

Dr. Andreas Weiler
Smart. Effizient. Vernetzt.
Impulse für die moderne
KI Verwaltung



Jonathan Gerber
Intelligente Anwendungen:
Verwaltung neu gedacht



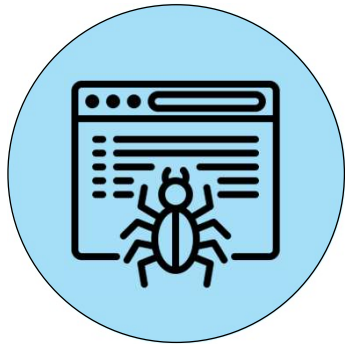
Jasmin Saxer
From Vision to Reality:
Vier Jahre DIGILOG-Forschung



From Vision to Reality: Vier Jahre DIGILOG-Forschung



Ziele im DIGILOG-Projekt



Intelligenter Webcrawler
für europäische
Gemeinden



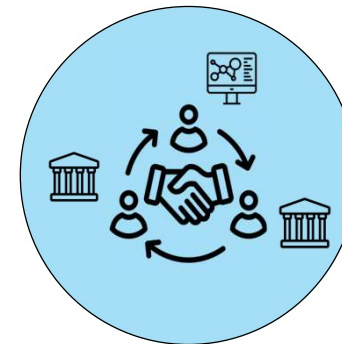
Analyse von
Webseiteninhalten mittels
NLP & Machine Learning



Test eines skalierbaren,
automatisierten
Digitalisierungsmonitorings

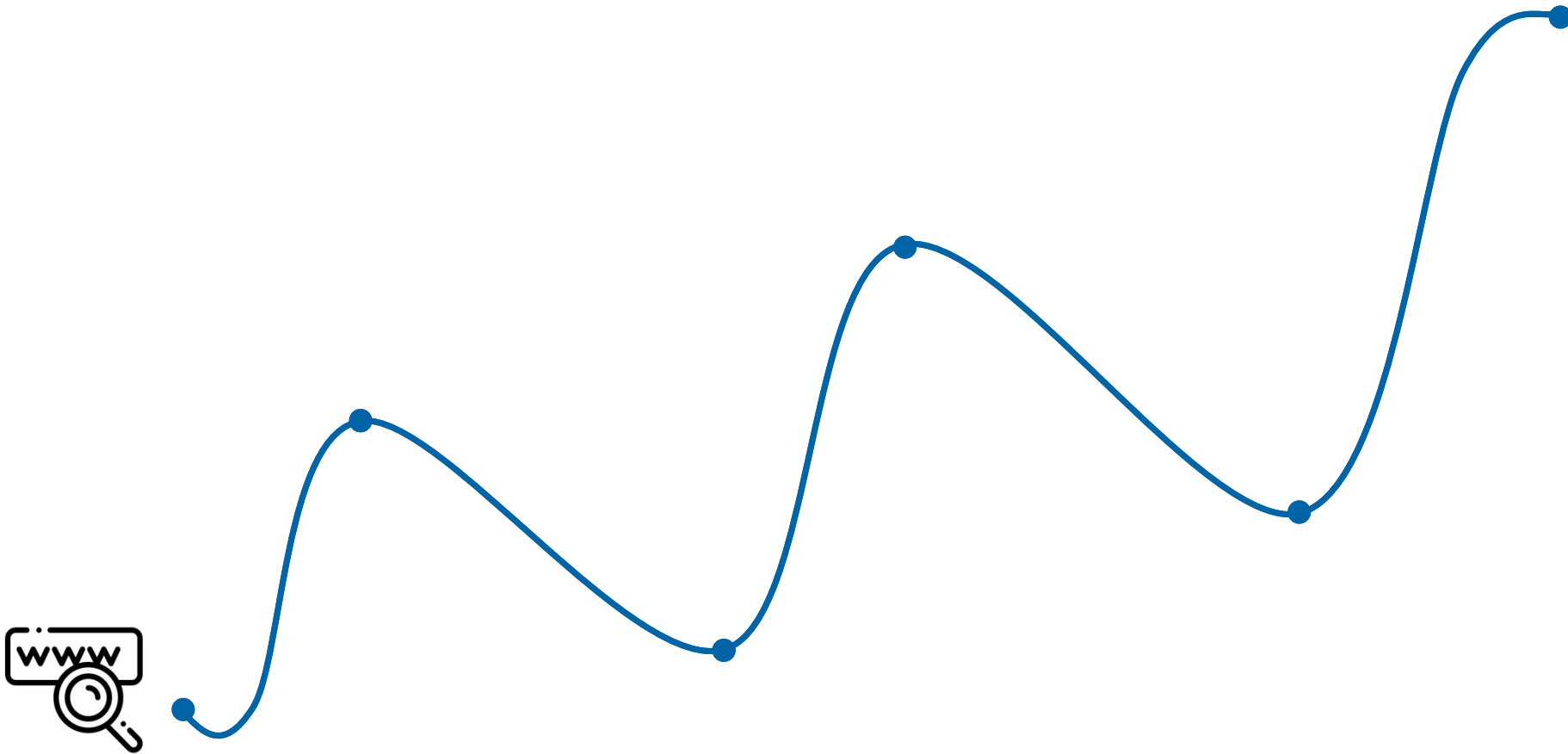


Technische Infrastruktur
für die Monitoring-
Plattform

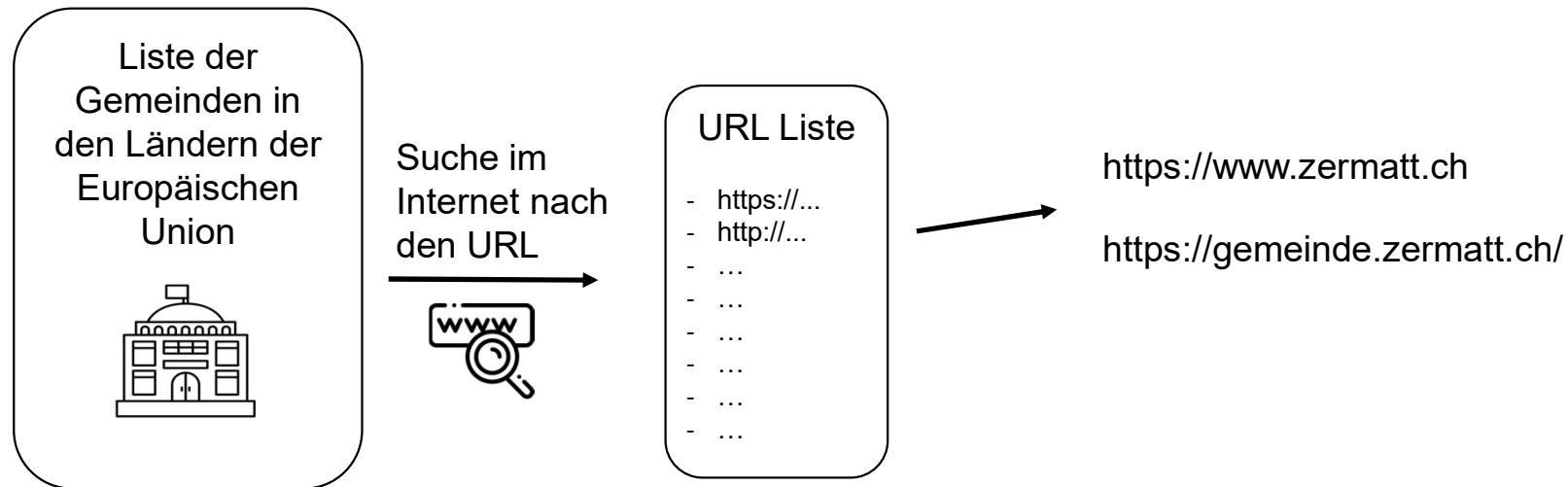


Unterstützung des
Konsortiums durch
technische Expertise

Der Weg unserer Forschung



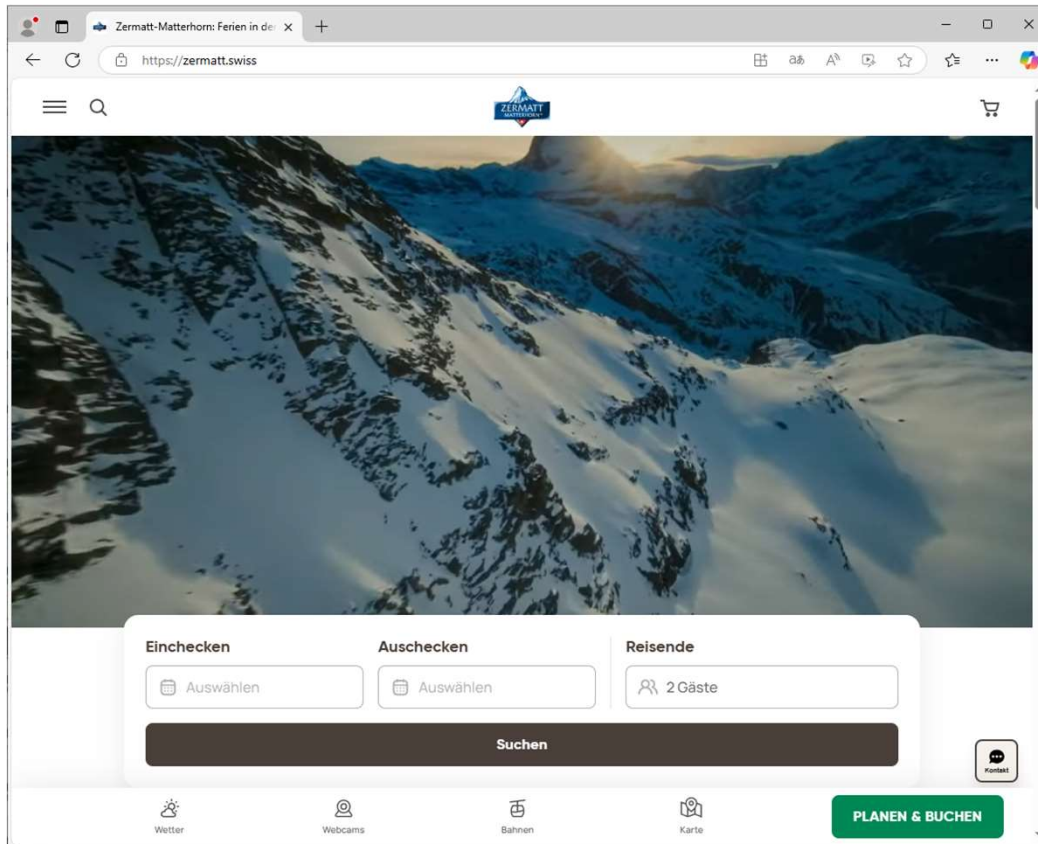
URL der Gemeinden



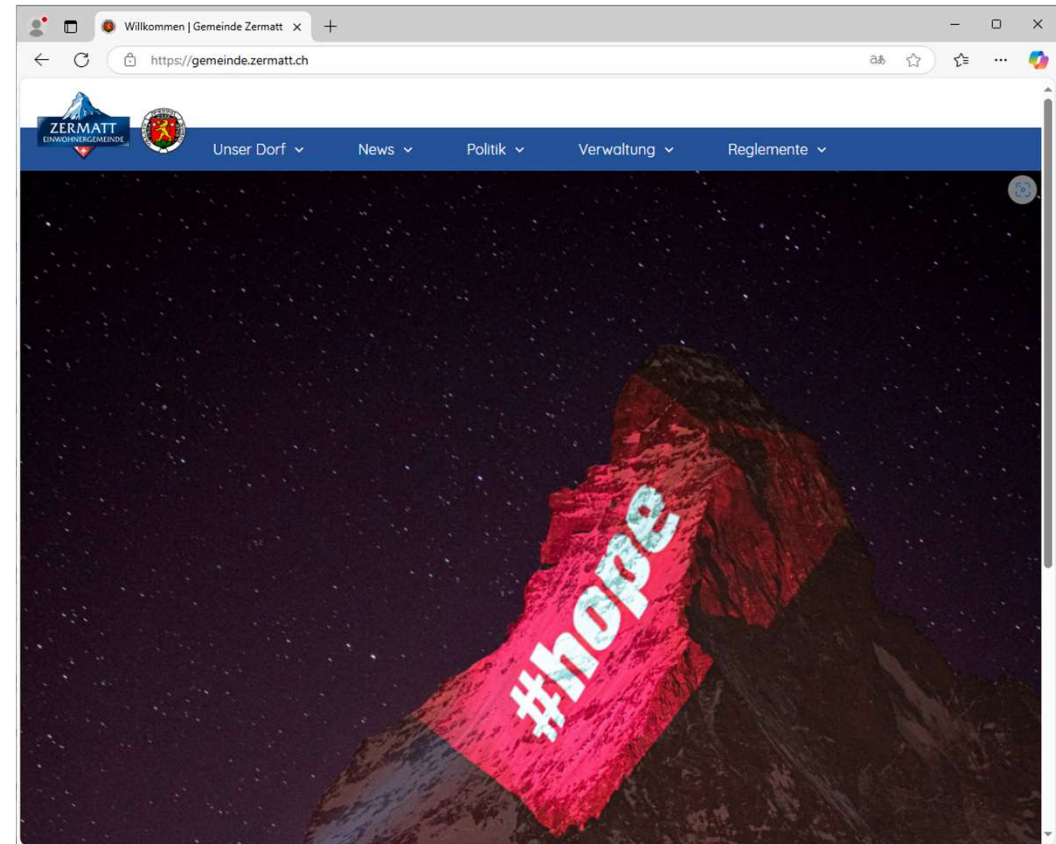
Suche der korrekten Gemeinde Webseite



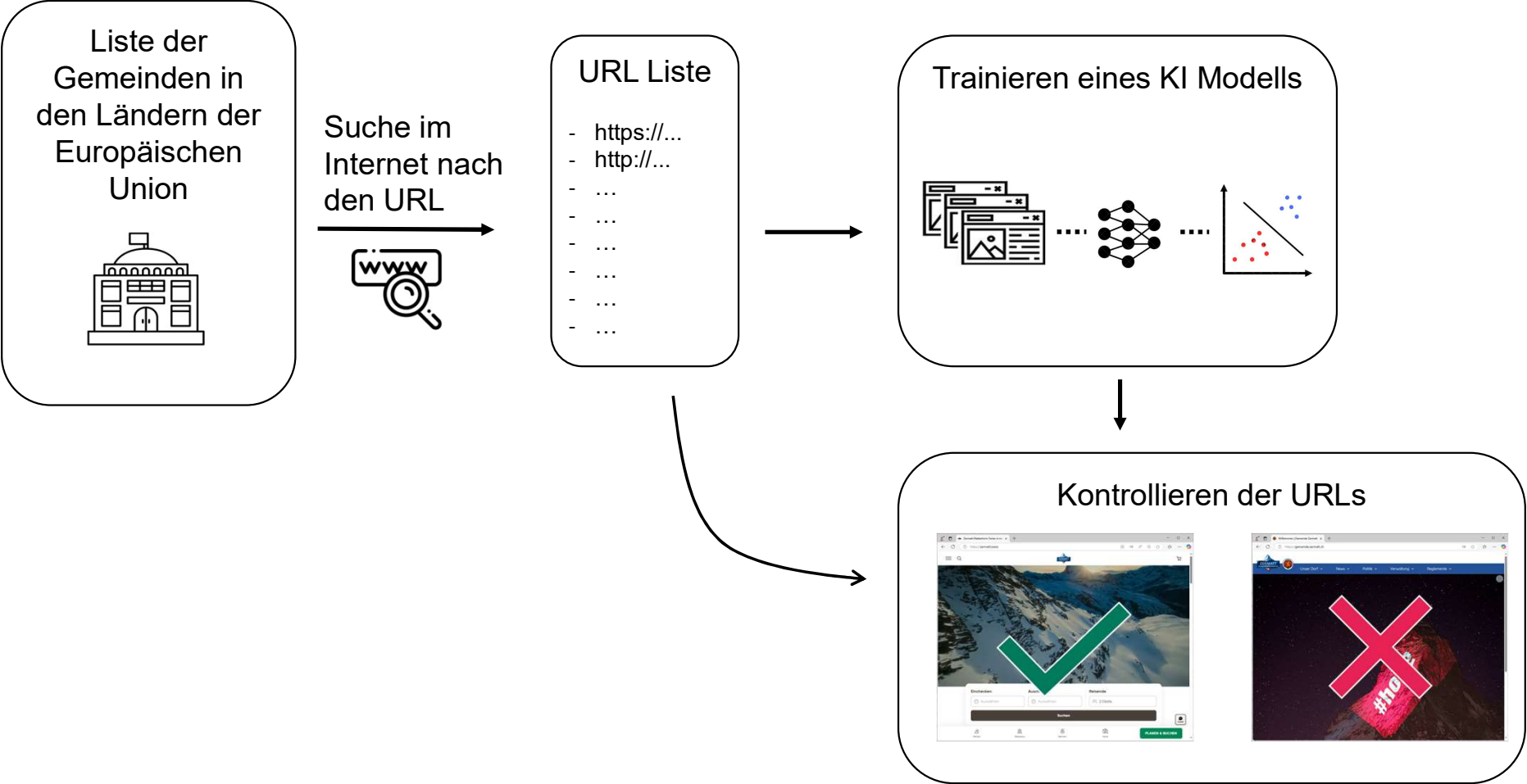
www.zermatt.ch



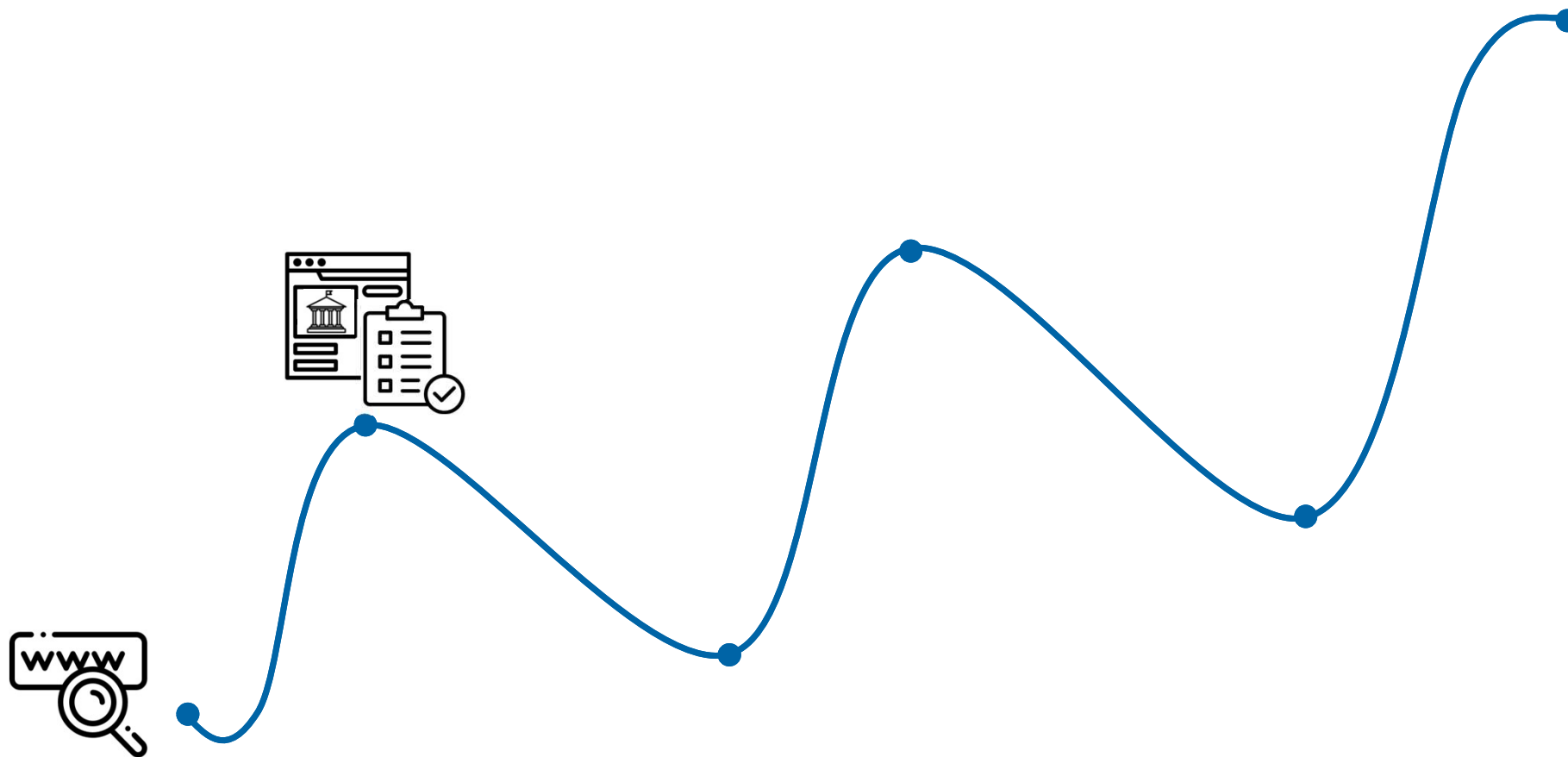
https://gemeinde.zermatt.ch/



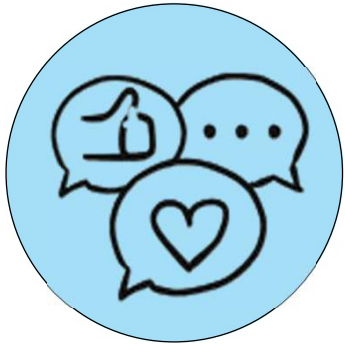
URL der Gemeinden



Der Weg unserer Forschung

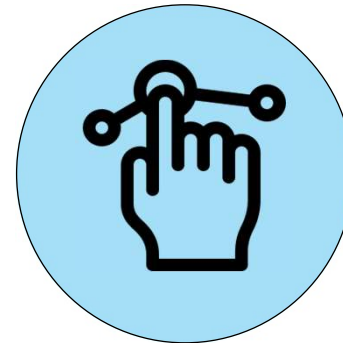


DIGILOG Index für Webseiten



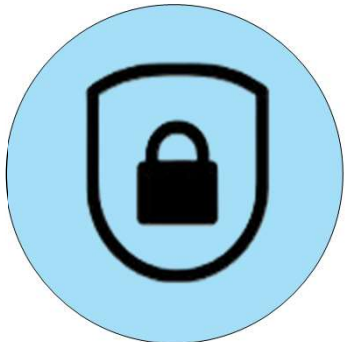
Service Maturity

- Information
- Communication
- Transaction



Usability

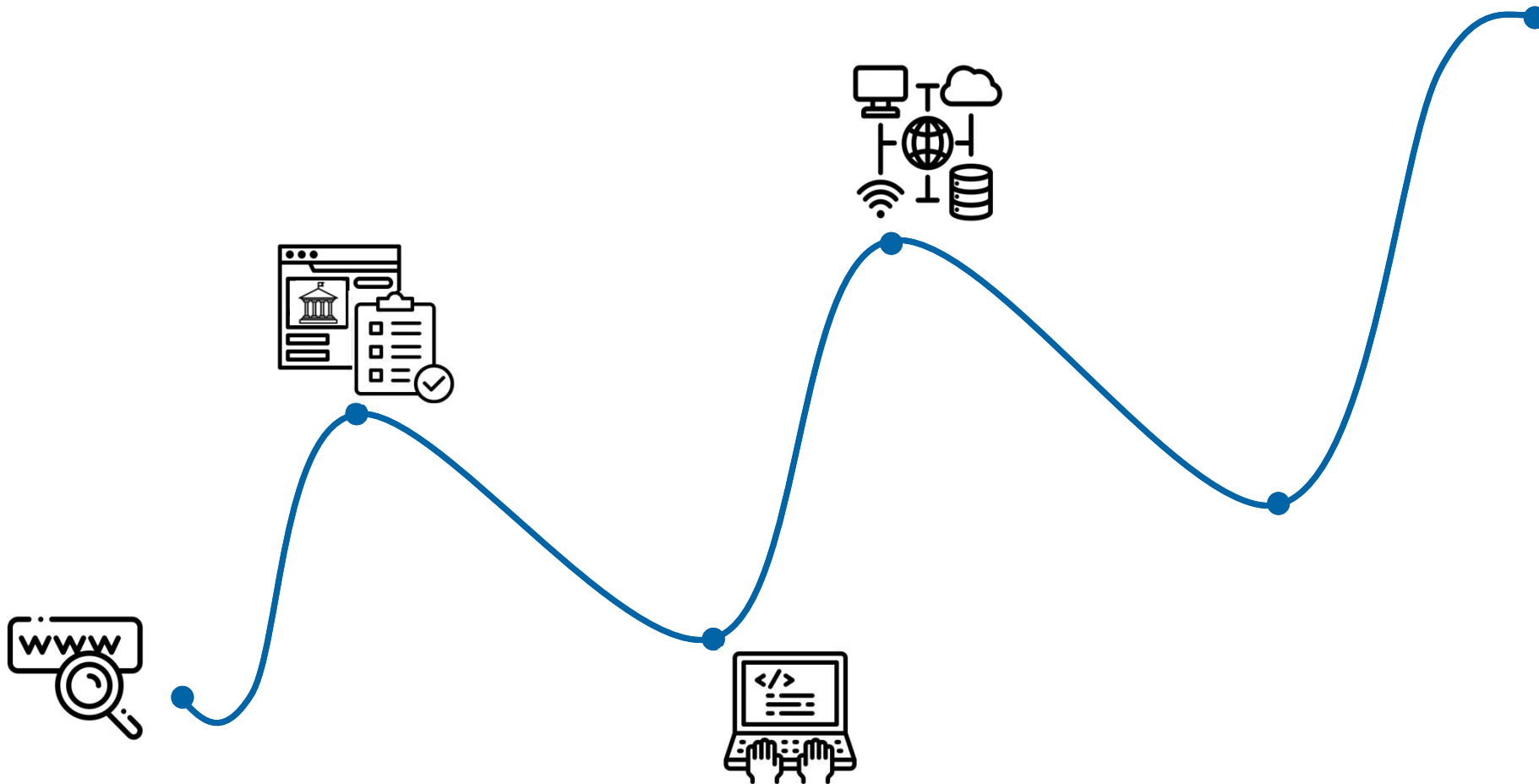
- Accessibility
- Convenience of use
- Functionality



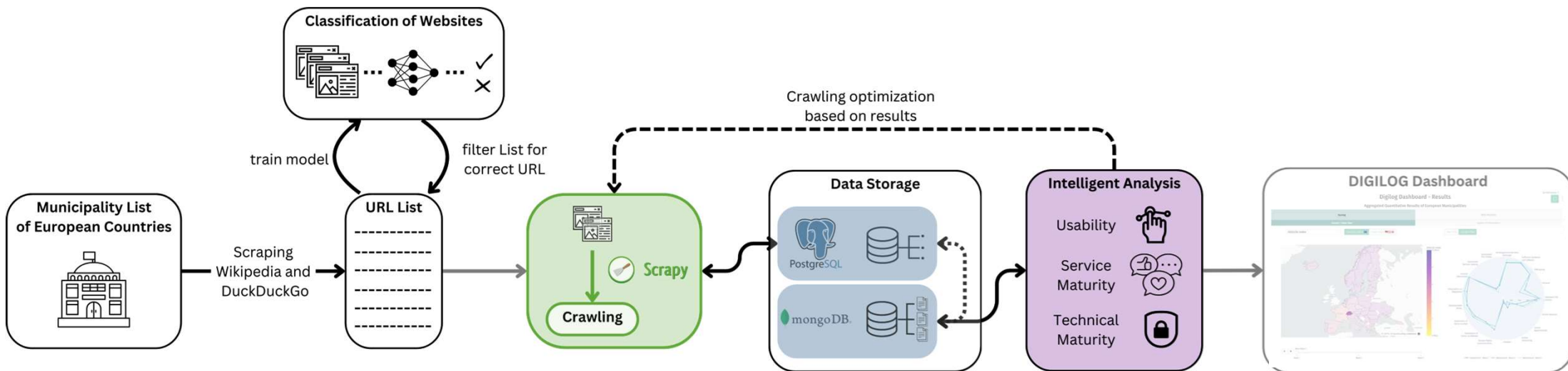
Technical Maturity

- Security and Privacy

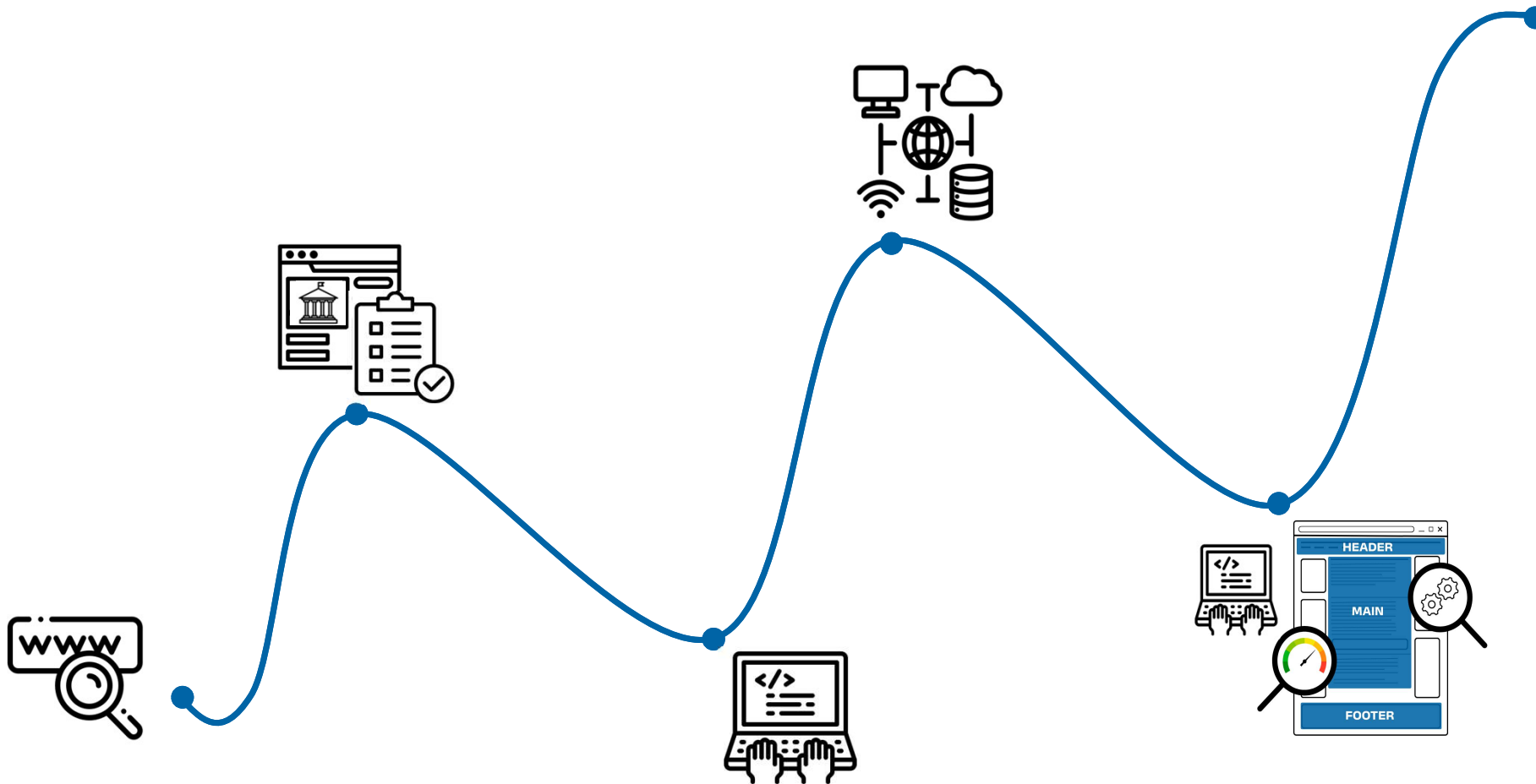
Der Weg unserer Forschung



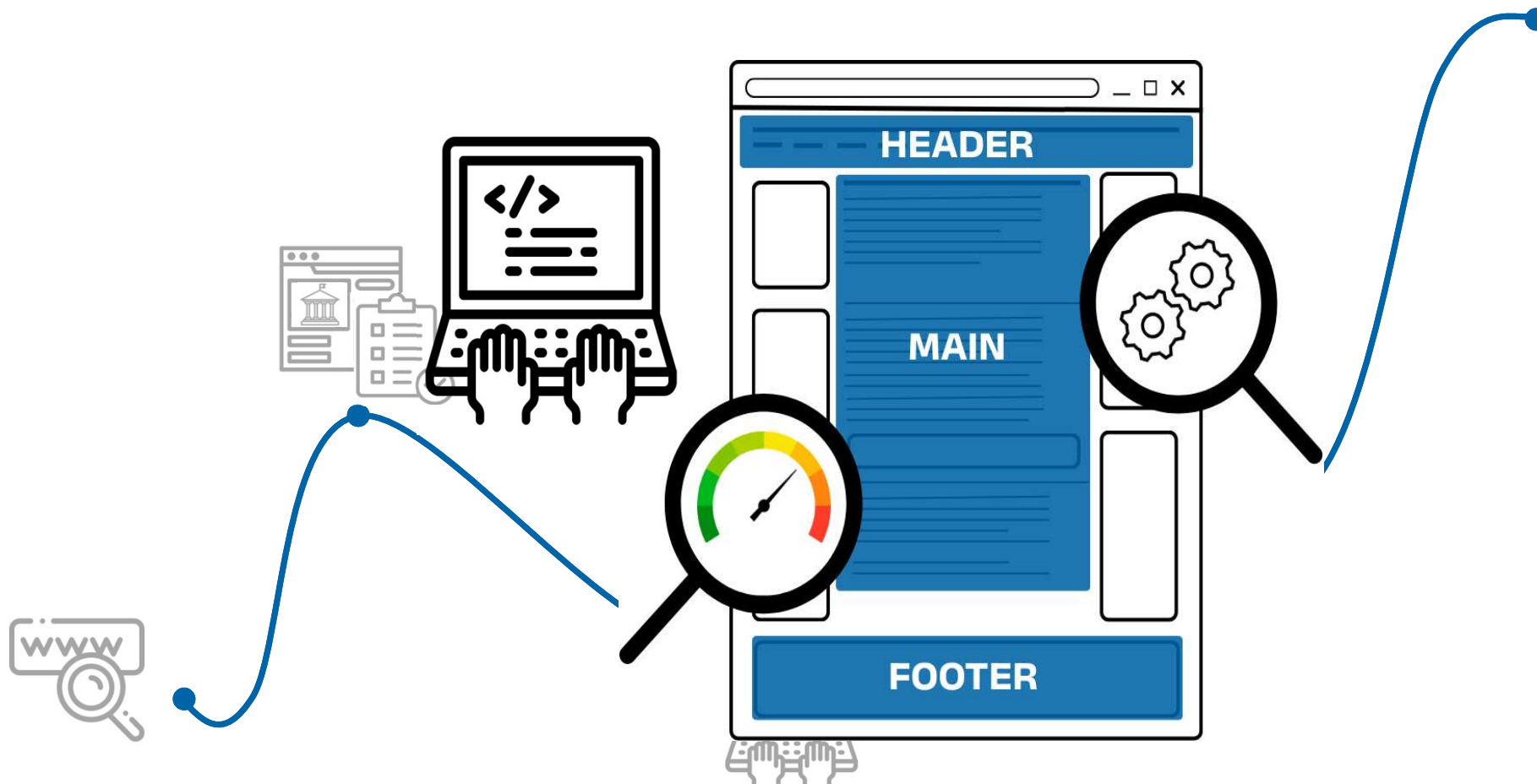
Technische Infrastruktur für die Monitoring-Plattform



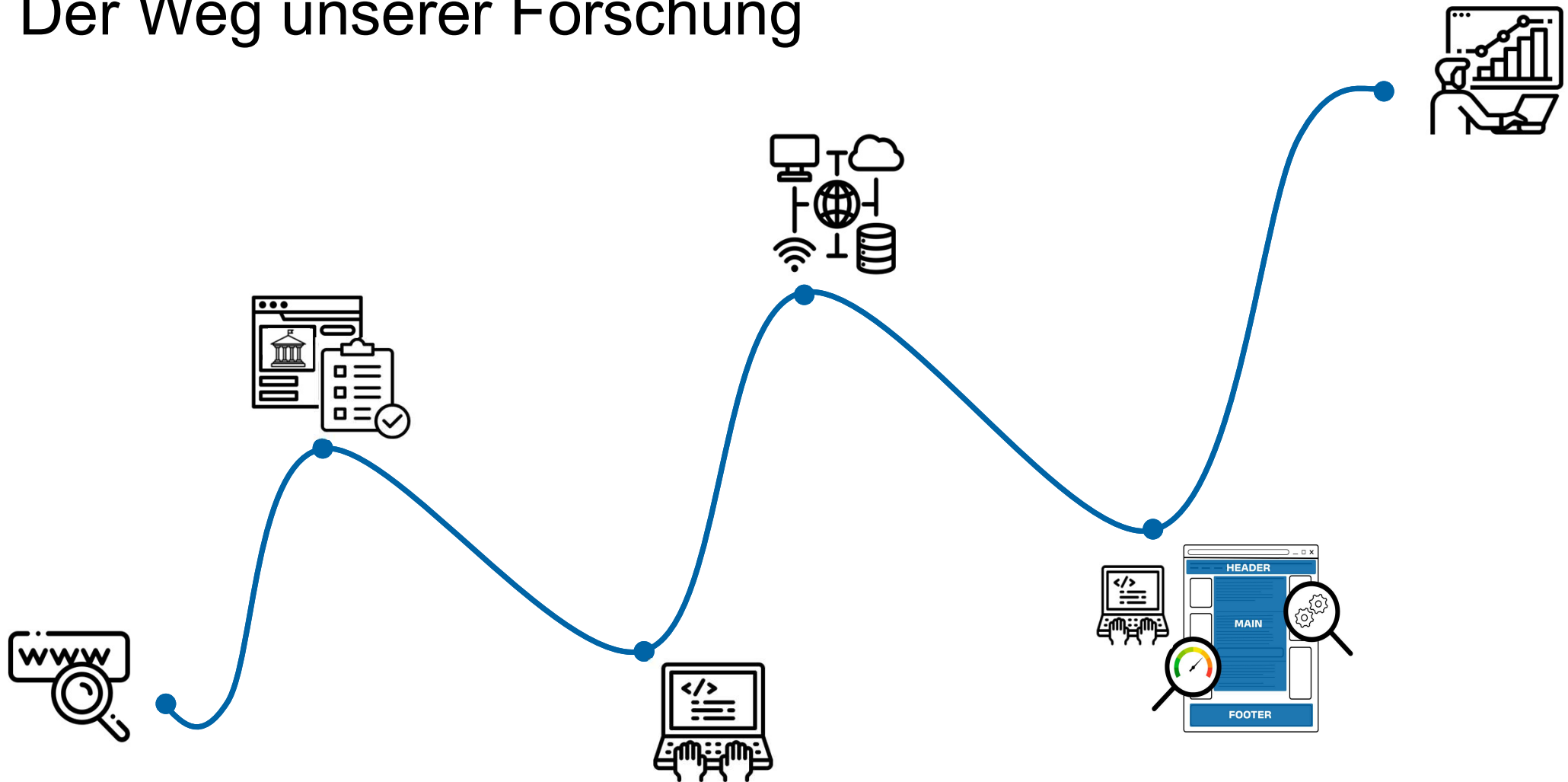
Der Weg unserer Forschung



Der Weg unserer Forschung



Der Weg unserer Forschung



Digilog Dashboard



Digilog Dashboard - Results

Go full screen ↗

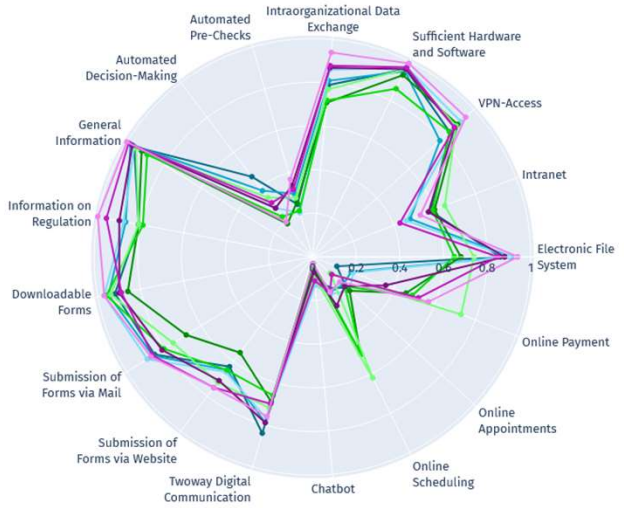
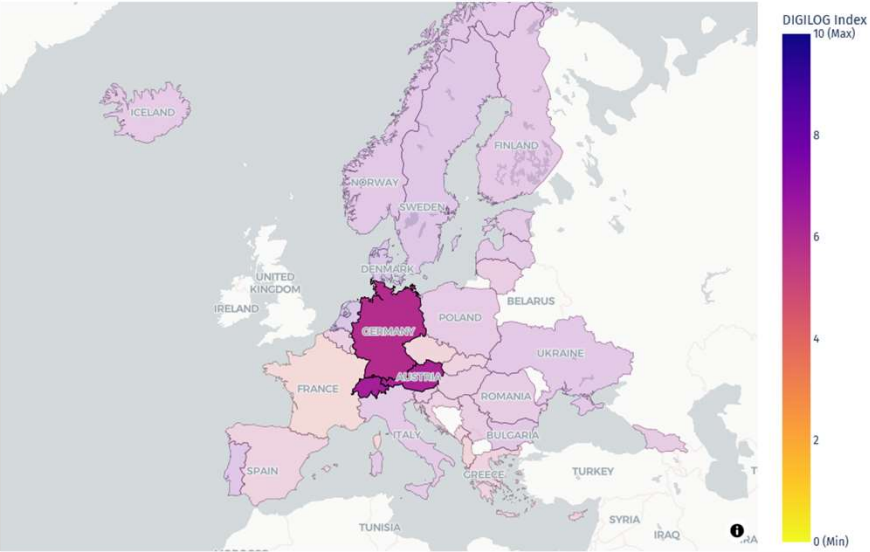


Aggregated Quantitative Results of European Municipalities

Survey	Web Analysis
Country / Sub-national View	Degree of Urbanization

DIGILOG Index Country View Sub-national View

Bar Plot Spider Plot



zhaw

Herzlichen Dank für Ihr Interesse!

Dr. Andreas Weiler
Smart. Effizient. Vernetzt.
Impulse für die moderne
KI Verwaltung



Jonathan Gerber
Intelligente Anwendungen:
Verwaltung neu gedacht



Jasmin Saxer
From Vision to Reality:
Vier Jahre DIGILOG-Forschung

