

5. Jahreskonferenz des Netzwerks Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau

Künstliche Intelligenz und Digitalisierung als Schlüssel zu
Bürokratieabbau und Verwaltungsmodernisierung:
Erfolgsfaktoren und Herausforderungen

Prof. Dr. Ralf Daum & Dr. Frank Benda

PROF. DR. RALF DAUM



- Diplom-Wirtschaftsinformatiker
- Promotion: IT-Einsatz in Kommunen @ Universität Mannheim
- Studiengangsleiter BWL-Öffentliche Wirtschaft DHBW Mannheim
- Spezialist: Digitalisierung im öffentlichen Sektor

DR. FRANK BENDA



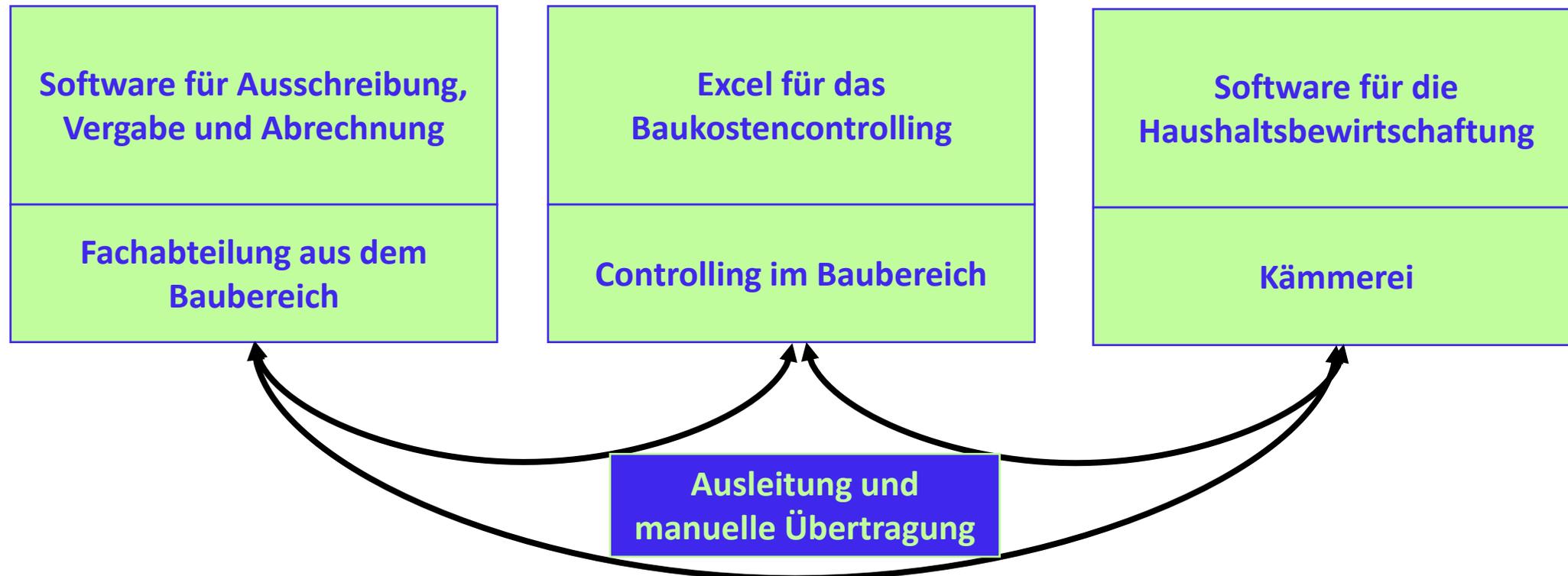
fact



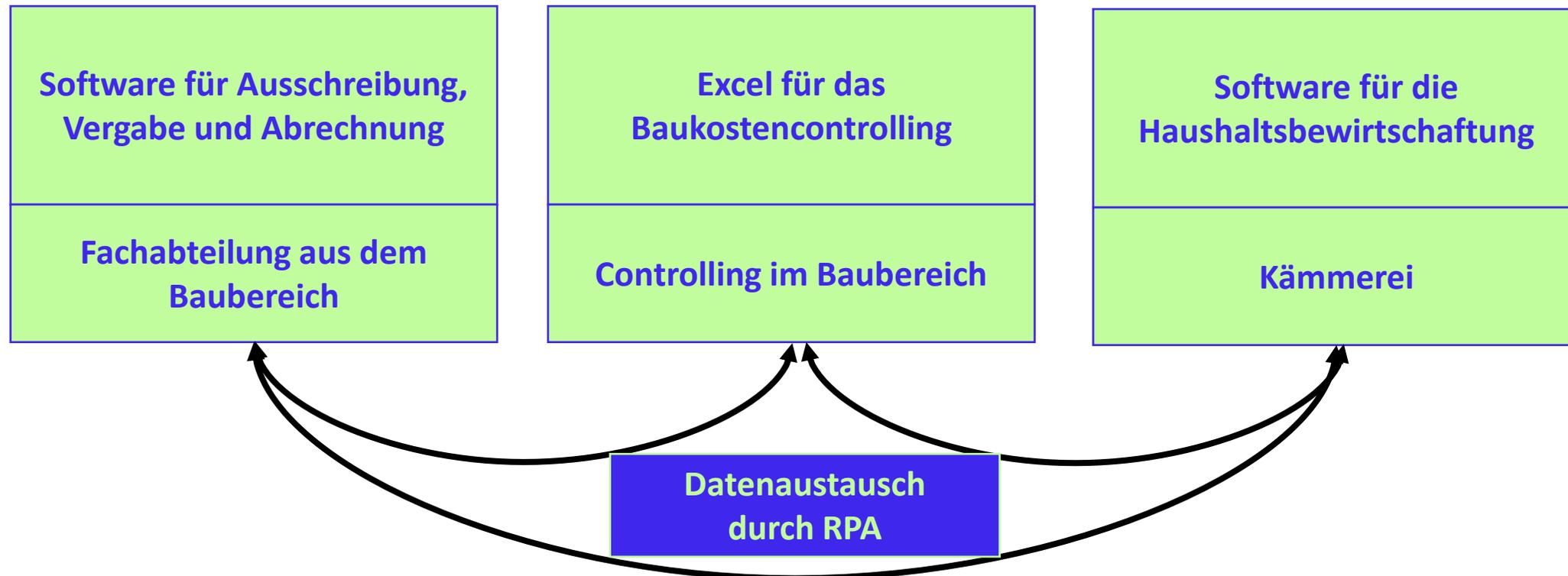
- Promotion: Machine Learning @ Universität Wien
- Co-Founder: Fact Future GmbH
- Vertretungsprofessur: DHBW Mannheim
- Spezialist: Digitale Transformation & AI

www.fact-future.com

Praxisbeispiel – Geplanter Einsatz von Robotic Process Automation Ausgangslage



Praxisbeispiel – Geplanter Einsatz von Robotic Process Automation Empfehlungen im Rahmen eines Digitalisierungsprojektes



Praxisbeispiel – Geplanter Einsatz von Robotic Process Automation Realität



**Technologisch und
wirtschaftlich realisierbar**

ABER

**Keine Realisierung aufgrund massiver
Widerstände der Mitarbeitenden**

Widerstände allgemein

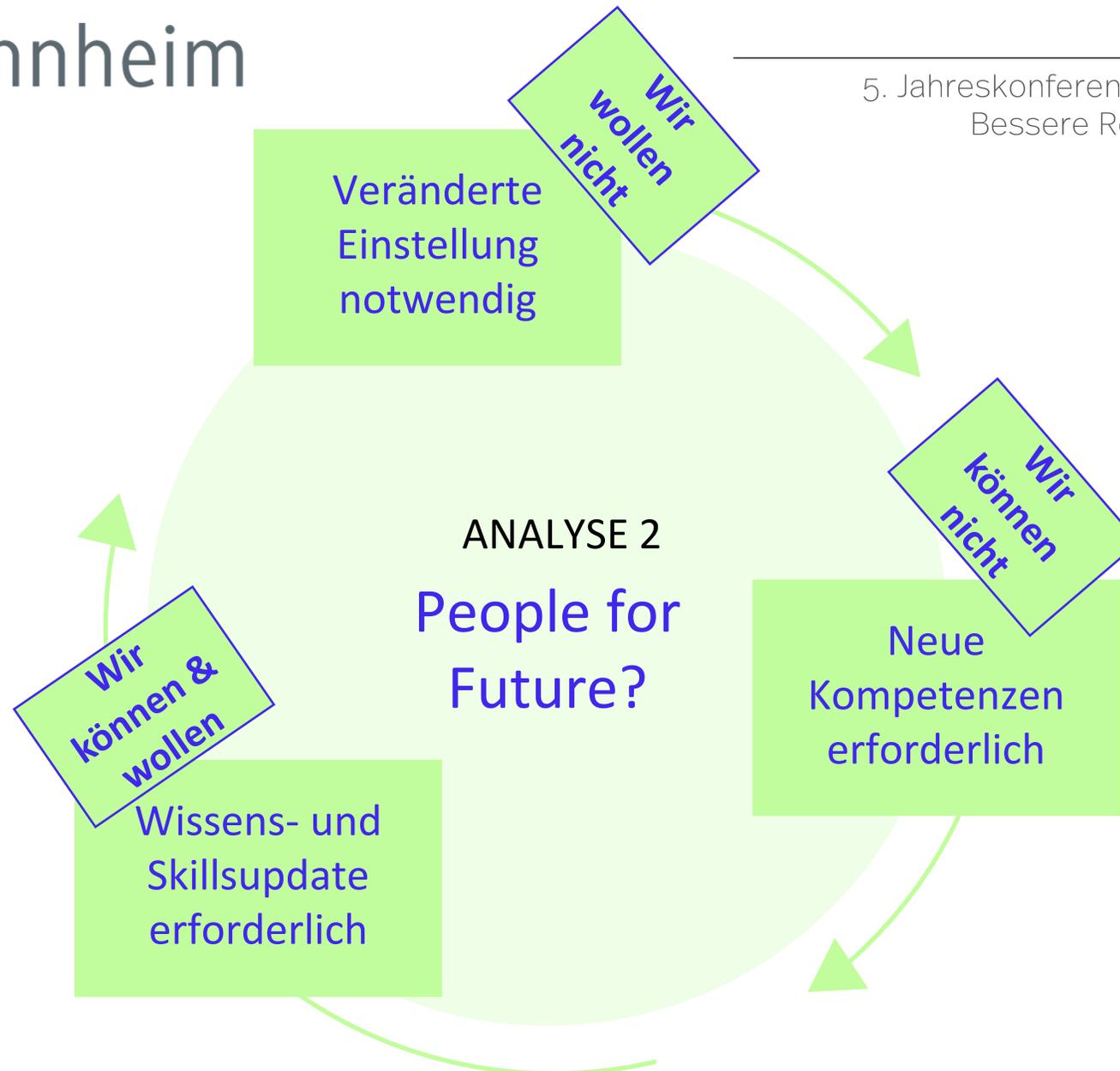


Wir wollen ~~nicht~~

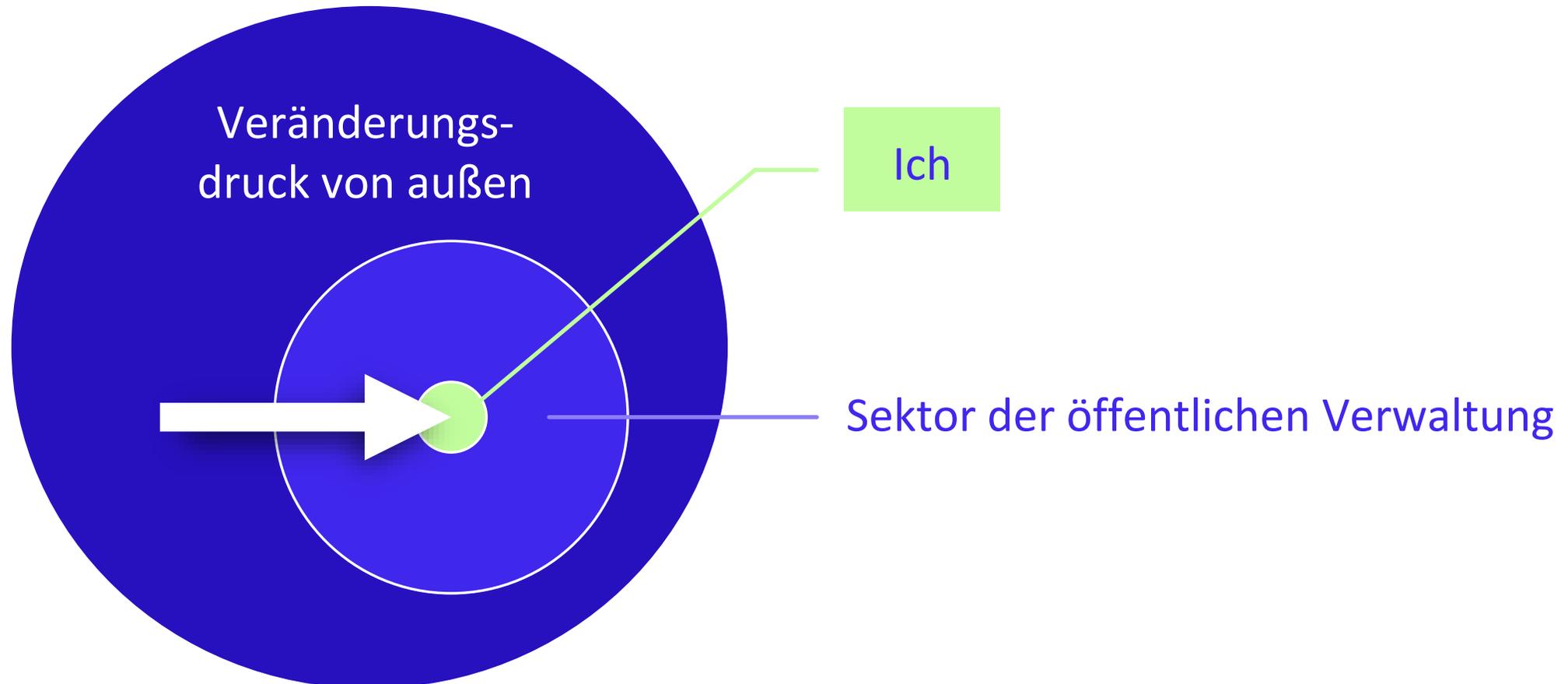
Wir können ~~nicht~~

Veränderung

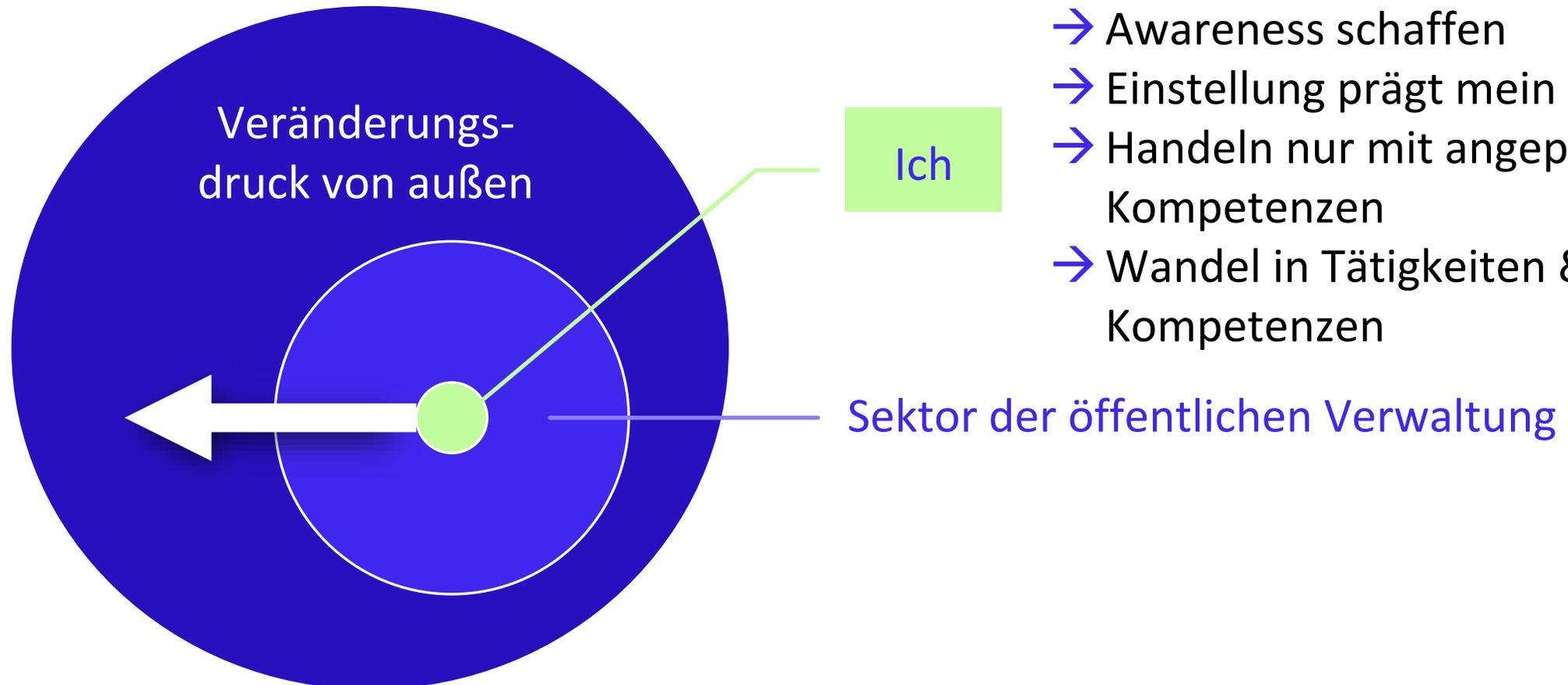
- Fachkräftemangel
- Von außen getrieben
- Vielfältigkeit der Technologien



Wir wollen → **Veränderte Einstellung notwendig**



Wir wollen → **Veränderte Einstellung notwendig**



- Awareness schaffen
- Einstellung prägt mein Handeln
- Handeln nur mit angepassten Kompetenzen
- Wandel in Tätigkeiten & Kompetenzen

Wir können → Neue Kompetenzen erforderlich

Wahrnehmungs-
-kompetenz

Menschliche
Kompetenz

Informations-
kompetenz

Explorations-
kompetenz

Technologie-
kompetenz

Wir können → Basis: „Digital Mindset“

- Wissen über das **Potenzial & Herausforderungen** des Einsatzes von KI
- **zur Generierung effizienterer Prozesse** oder das **Entgegenwirken entstehender Problemfelder**, wie etwa fehlende Ressourcen,
- durch den **umfassenden und zielgerichteten Einsatz** und Umsetzung der Digitalisierung, Automatisierung und notwendigen **Umstrukturierung & Kompetenzen**,
- um datengetriebene Prozesse und Analysen mit Technologien des Big Data, Data Science und der künstlichen Intelligenz für **neue bzw. angepasste Prozesse** und die **daraus resultierenden neuen Arbeitsabläufe** einzusetzen.

Einsatzpotenziale aufzeigen: Change Management

Beschreibung des Ereignisses:

- Im Verlauf eines Projekts in einer Behörde Future Now tritt ein **erhebliches Problem** auf: Das Projekt verzögert sich erheblich. Dies führt zu einer Kette von Konflikten, die mehrere Parteien innerhalb der Behörde betreffen.

Betroffene Konfliktparteien:

- IT-Abteilung; interne; Leitungsebene; Externe Berater und Anbieter

Standpunkte der Konfliktparteien:

- Standpunkt der Behörde
- IT-Abteilung
- Leitungsebene
- Externe Berater und Anbieter

Konfliktszenarien:

- Konflikt zwischen der Behörde und der IT-Abteilung
- Konflikt innerhalb des Projektteams
- Konflikt zwischen der Leitungsebene und den Abteilungen
- Konflikt mit externen Beratern und Anbietern



**Daten in „Mediate Master GPT“
speichern**

Daten in Mediate Master GPT speichern

Kultur & Struktur:

- Organisationseinheiten
- Verantwortungen und Aufgaben
- Unternehmenskultur
- Unternehmenswerte
- Zentrale Führungsgrundsätze

Vision, Strategie und Mission der einzelnen Ämter

- **Vision**
- **Strategie**
- **Mission**

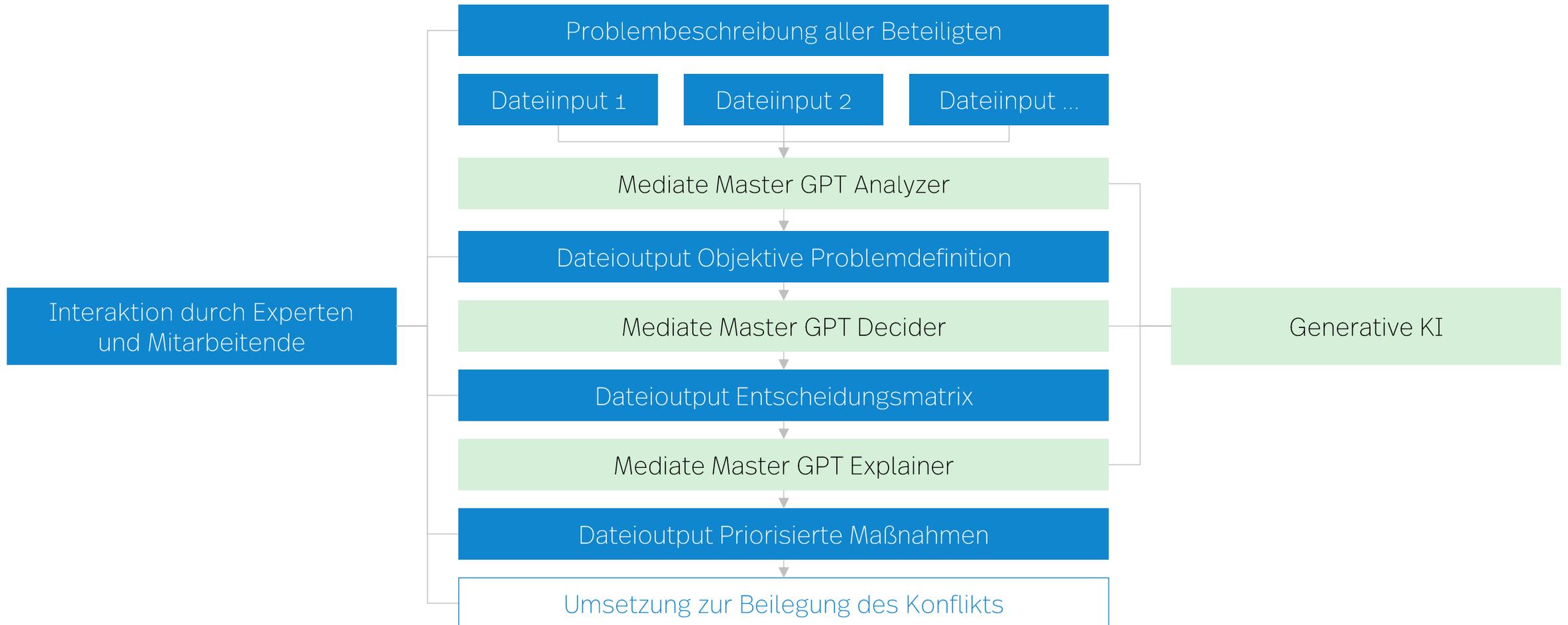
Aktuelle Ausgangslage Behörde Future Now:

- Personal- und Ressourcenmangel
- Operative Auslastung und Überlastung
- Veraltete IT-Systeme
- Silo-Denken und mangelnde Zusammenarbeit
- Widerstand gegen Veränderung
- Hohe regulatorische Anforderungen
- Kultur der Fehlervermeidung
- Kommunikationsprobleme

Projektscope: Einführung von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Behörde Future Now

- Ist-Analyse und Anforderungsdefinition
- Technische Infrastruktur
- Entwicklung und Integration von KI-Lösungen
- Prozessoptimierung und Automatisierung
- Schulung und Change Management
- Pilotprojekte und Evaluierung
- Rollout und kontinuierliche Verbesserung
- Projektzeitplan
- Ressourcen
- Erfolgskriterien

Mediate Master GPT



Conclusio

- Worthülse „Digital Mindset“ füllen & Awareness schaffen
- Kompetenzen vermitteln & Mitarbeitende befähigen Welt der Technologiemöglichkeiten selbst zu überblicken
- Augmented Intelligence statt ersetzender Technologie → Den Menschen in den Mittelpunkt rücken

Backup

VERKNÜPFUNG VON KI & CHANGE MANAGEMENT

Auslöser für den Einsatz von generativer KI

BUSINESS CASE



Bereichsübergreifende
Zusammenarbeit in Projekten

→ Aufbau von Mediate Master
GPT für Konfliktmanagement
als neutrale Instanz



Situation aus dem
Unternehmensalltag: Konflikte
hemmen, stressen und
kosten viel Geld

→ Ruf nach externen Beratern
kommt



Herkömmliche Wege zum Umgang mit so einer Situation

- Externe Berater holen
- Wegschauen und Projekt weiterlaufen lassen
- Konflikte ungelöst lassen
- Fluktuation in Kauf nehmen
- Projektleiter als Schuldigen identifizieren

Arbeitsschritte, die wir mit KI durchführen wollen

- Problembeschreibung
- Systemische Analyse
- Lösungsentwicklung
- Entscheidungsfindung und Begründung

MEDIATE MASTER GPT

TEIL 1: ANALYZER



Das Problem verstehen und analysieren



Den Status Quo festhalten



Gemeinsamen Nenner definieren



Erster Schritt zur Lösungsentwicklung

MEDIATE MASTER GPT

TEIL 2: DECIDER



Liest die vorherigen Informationen ein



Interpretiert den Status Quo und den gemeinsamen Nenner



Entwickelt eine Entscheidungsmatrix anhand der folgenden Kriterien:

1

Relevanz für die Problemlösung: Wie gut löst die Maßnahme das spezifische Problem?

2

Umsetzbarkeit: Wie einfach ist die Maßnahme umzusetzen?

3

Ressourcenbedarf: Welche Ressourcen sind erforderlich (Zeit, Budget, Personal)?

4

Akzeptanz: Wie hoch ist die Akzeptanz bei den betroffenen Parteien?

5

Risiko: Wie hoch ist das Risiko, dass die Maßnahme scheitert oder unerwünschte Nebenwirkungen hat?

MEDIATE MASTER GPT

TEIL 3: EXPLAINER



Beschreibt die Maßnahmen zur Konfliktlösung



Beschreibt welche Probleme damit behoben werden



Beschreibt warum die vorgeschlagenen Maßnahmen hilfreich bei der Beilegung des Konfliktes sind



Ziel: Akzeptanz der vorgeschlagenen Maßnahmen und Transparenz schaffen