

Q&A-Machine - Das GPT-Modell-basierte Frage-Antwort-System für den öffentlichen Sektor

Christian Casari | Head of AI-Sales | ONTEC AG

Matthias Lichtenthaler | Head of Digital Government & Innovation | BRZ



BRZ

ONTEC



Christian Casari

Head of AI-Sales | ONTEC AG



Ihr Spezialist für Managed IT Services, Individual Software Development und Artificial Intelligence.

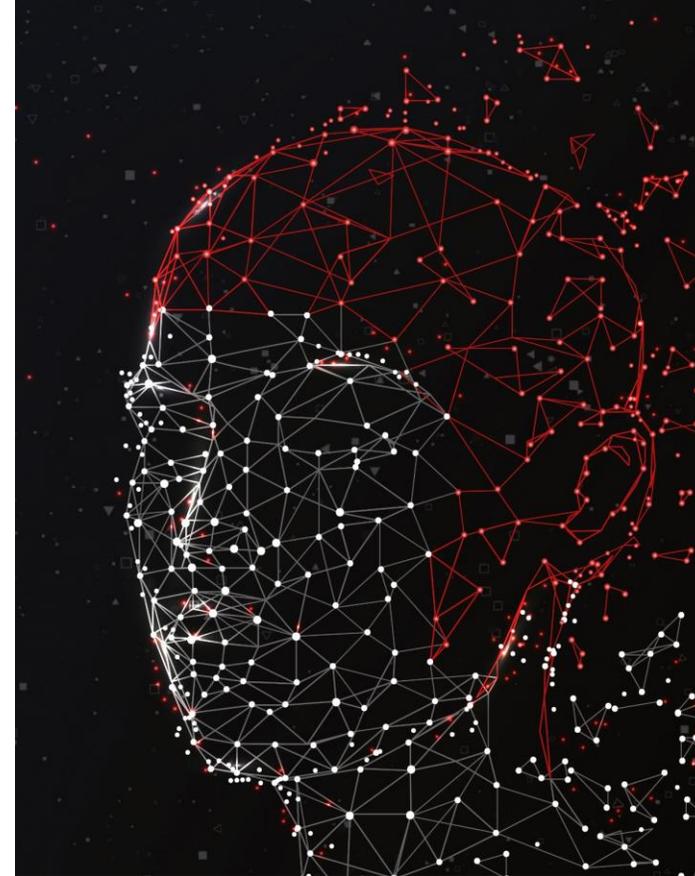
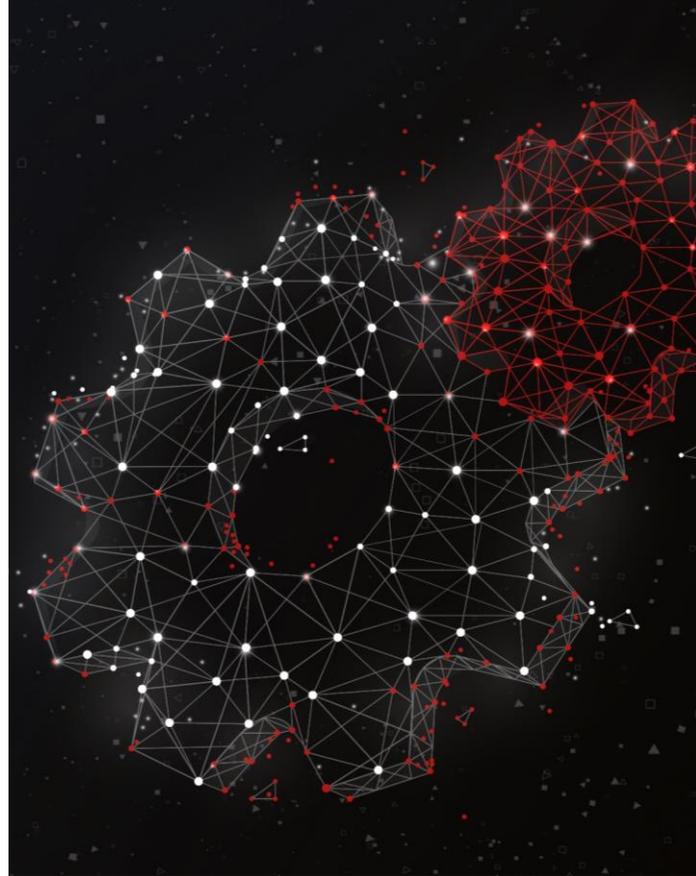


Matthias Lichtenthaler

Head of Digital Government & Innovation | BRZ



Mit smarten und sicheren Lösungen machen wir Österreichs Public Sector fit für die Zukunft.



GPT-Modelle im öffentlichen Sektor

Was ist ein GPT-Modell

Large Language Modells (LLM)

Datenschutz und Sicherheit

Was bedeutet GPT- Modell?

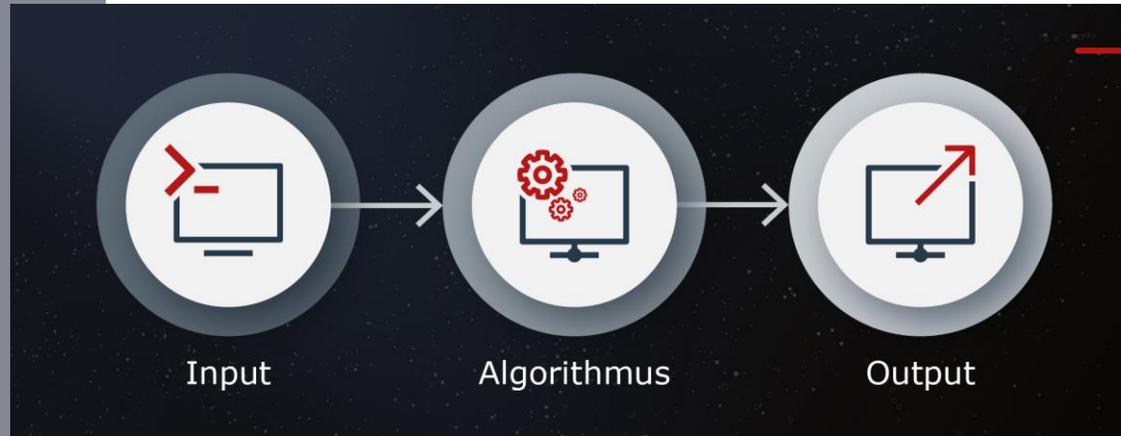
- **GPT – Generative Pretrained Transformer**

- Generative: erzeugt Inhalte
- Pretrained: vortrainiert, KI wird „ausgelernt“ bezogen und verwendet
- Transformer: Architektur des neuronalen Netzes

- **Good to know**

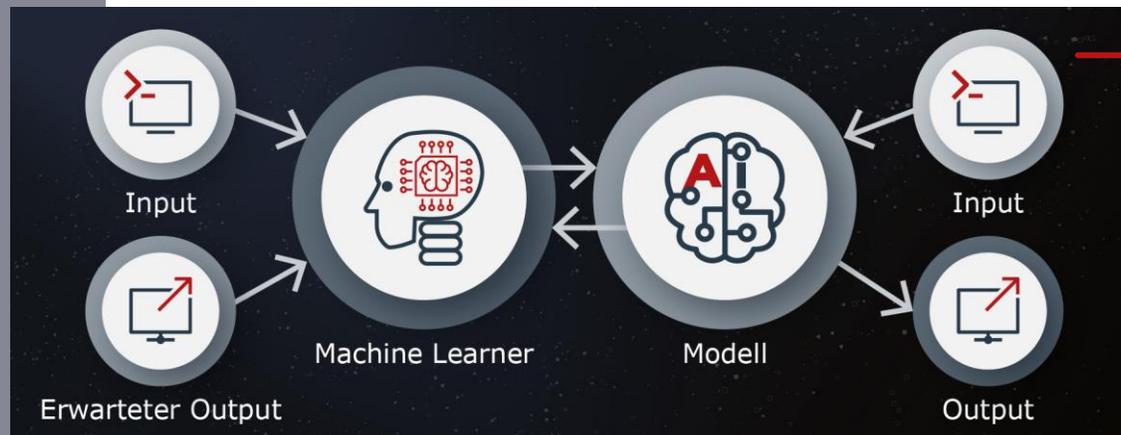
- LLM: Large Language Model
- NLP: Natural Language Processing

Klassisch Programmierung vs. Künstliche Intelligenz



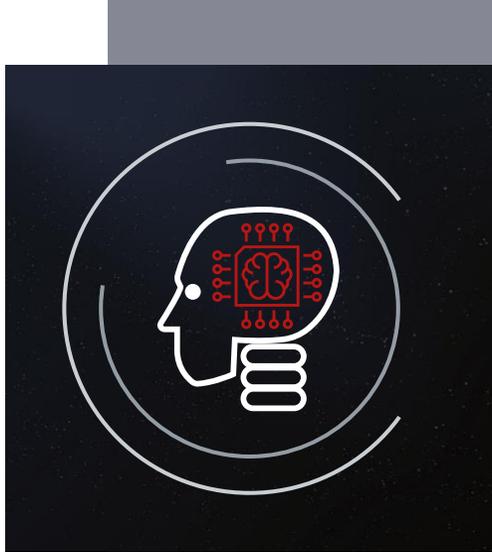
Algorithmus

Von einem Menschen definierte fixe Verfahrensvorschrift



Modell

Vom Computer durch Machine Learning selbst generierter Algorithmus



Textgenerierung mit GPT-Modellen / LLM

- Eingabe: Vorheriger Text (500 – 32.000 letzte Token (~Wörter) je nach LLM)
- Bsp: **Ben isst gerne Hamburger und**
- Ausgabe: Wahrscheinliche nächste Token (~Wörter) - Bsp: **Pommes**

GPT-Modell für den öffentlichen Sektor – datenschutzkonform und sicher



Erklärbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse aktuell nur mit Aleph-Alpha-Technologie möglich



„Halluzinieren“ des Modelles dadurch minimiert



Datenschutzkonforme Lösung

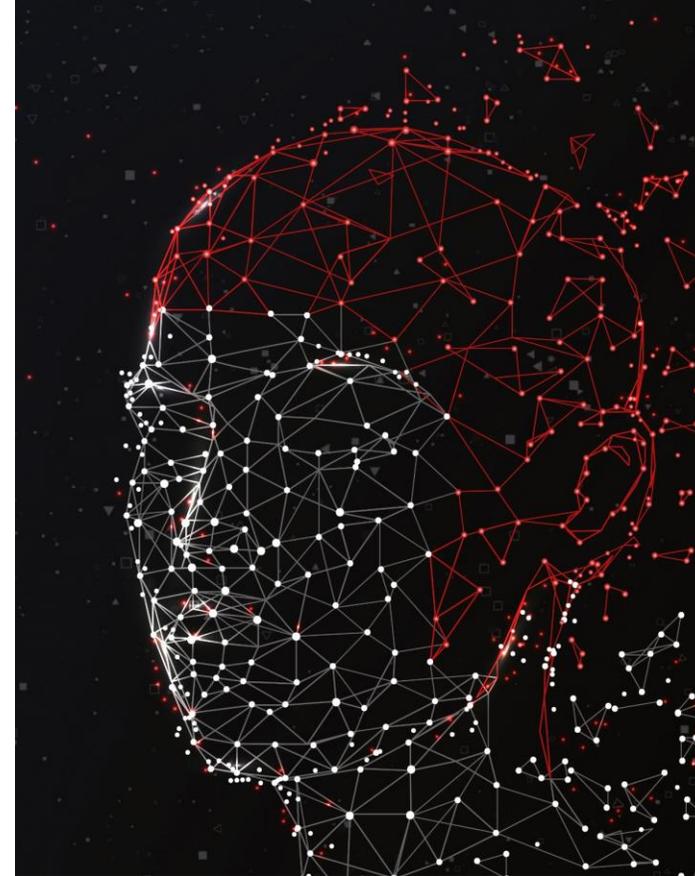
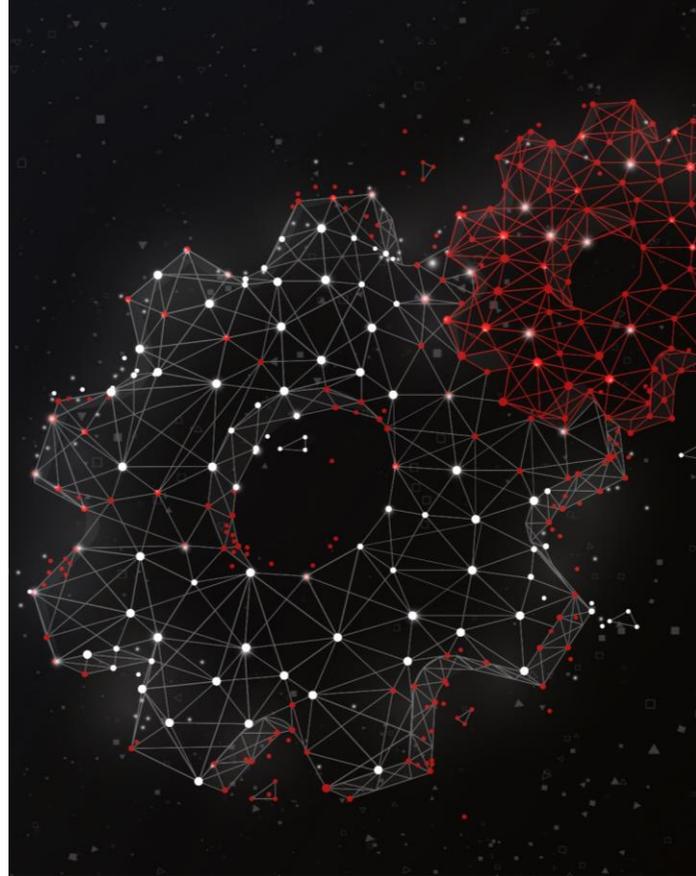
- Keine Speicherung von Daten
- Betrieb on Premise oder in der Cloud (Deutsches RZ)



Multilingual (5 europäische Sprachen)



Multimodale Anwendung: Text & komplexe Bildinhalte



Q&A Machine

Vision & Herausforderung

Demo & Vergleich

Benefits

01

Mit oesterreich.gv.at (früher help.gv.at) existiert eine umfassende Informationsplattform für Bürger:innen

03

Um schnell Antworten zu erhalten, wenden sich Bürger:innen an FAQs. Diese sind („frequently“) nicht vollumfänglich.

02

Relevante Informationen sind meist in längeren Fließtexten

04

Weitergehende Fragen sollen auch beantwortet werden. Diese werden daher direkt durch eine KI beantwortet.

Benefits

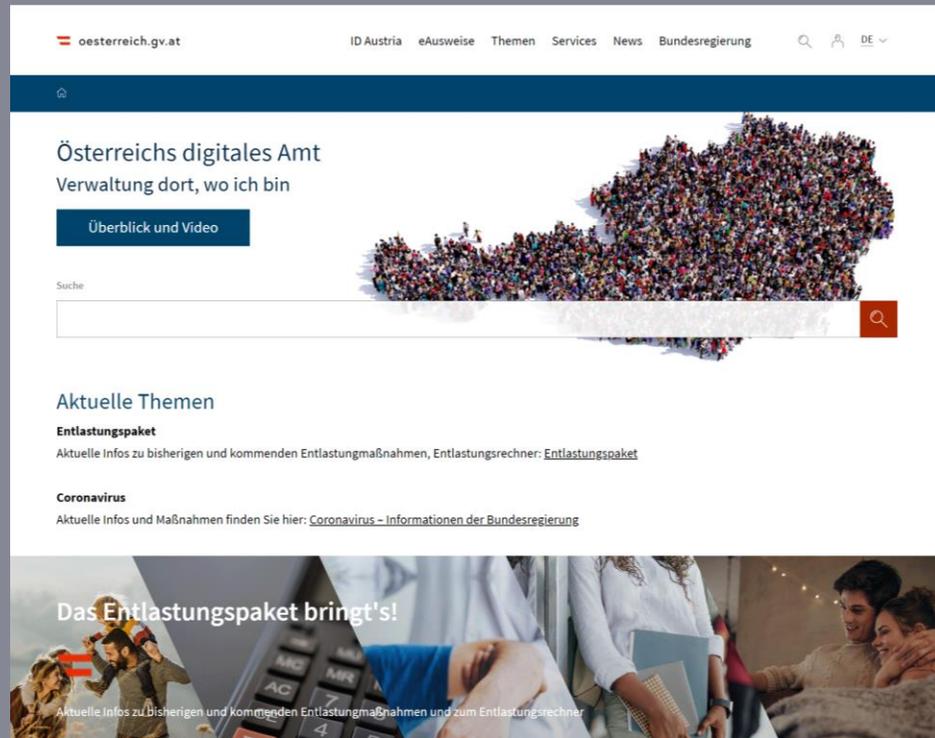
- Verbesserung der Suchfunktionalität in Bürger:innen-Portalen
- Alternative Antwortmöglichkeit für Chatbots
- Schnelles Unterstützungstool für Telefonsupport
- Mögliche digitale Ergänzung für Bürger:innenservice
- Bereitstellung von dynamischen FAQs



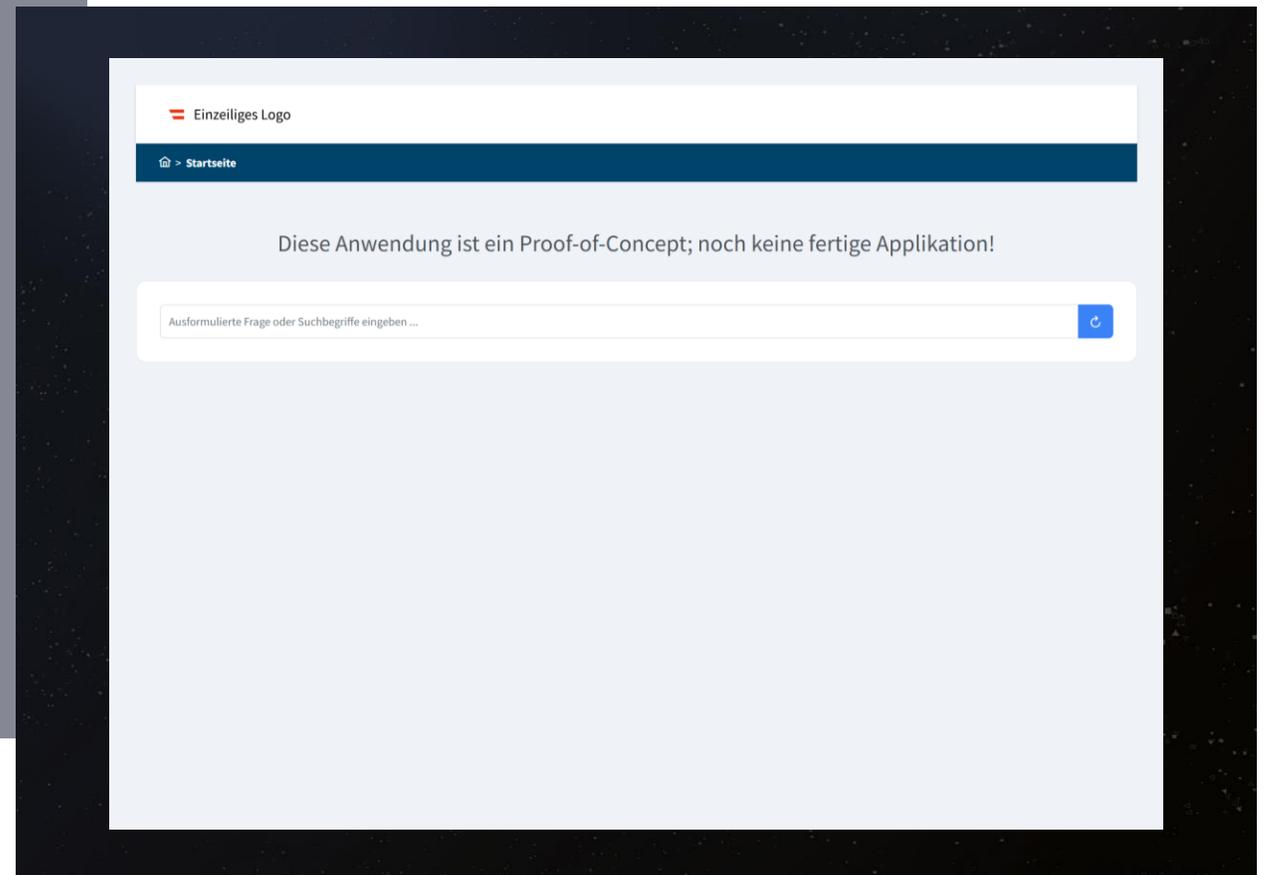
Vision

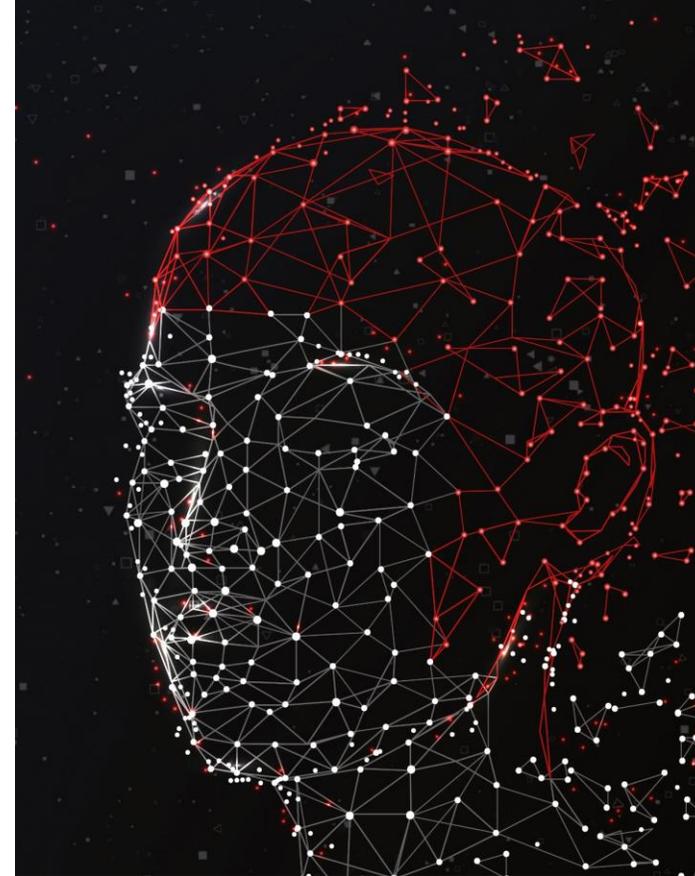
- Bürger:innen können schnell relevante Antworten auf Fragen zu Verwaltungsabläufen und gesetzlichen Vorgaben erhalten.

Demo und Vergleich



Q&A-Machine im Vergleich zum digitalen Amt derzeit





Das war erst der Anfang...

Zusätzliche Möglichkeiten

Weitere Anwendungen

Digital Knowledge Butler

Zusätzliche Möglichkeiten der Q&A-Machine



Einfache Sprache

- Verständliche Paragraphen und Gesetzestexte



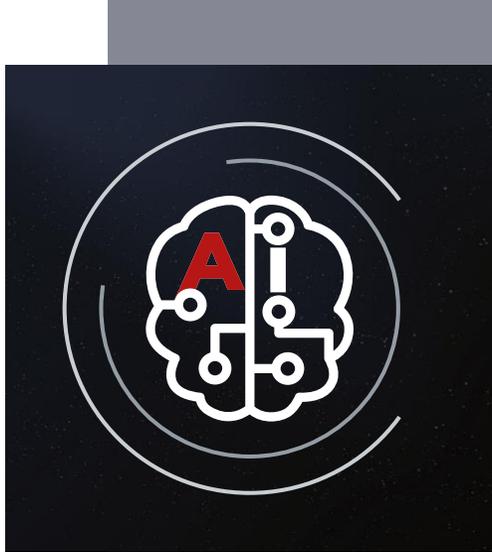
Multilingual

- Antwort in anderen Sprachen
- deutsche Antworten aus z.B. englischsprachigen Datenquellen



Wissens- management

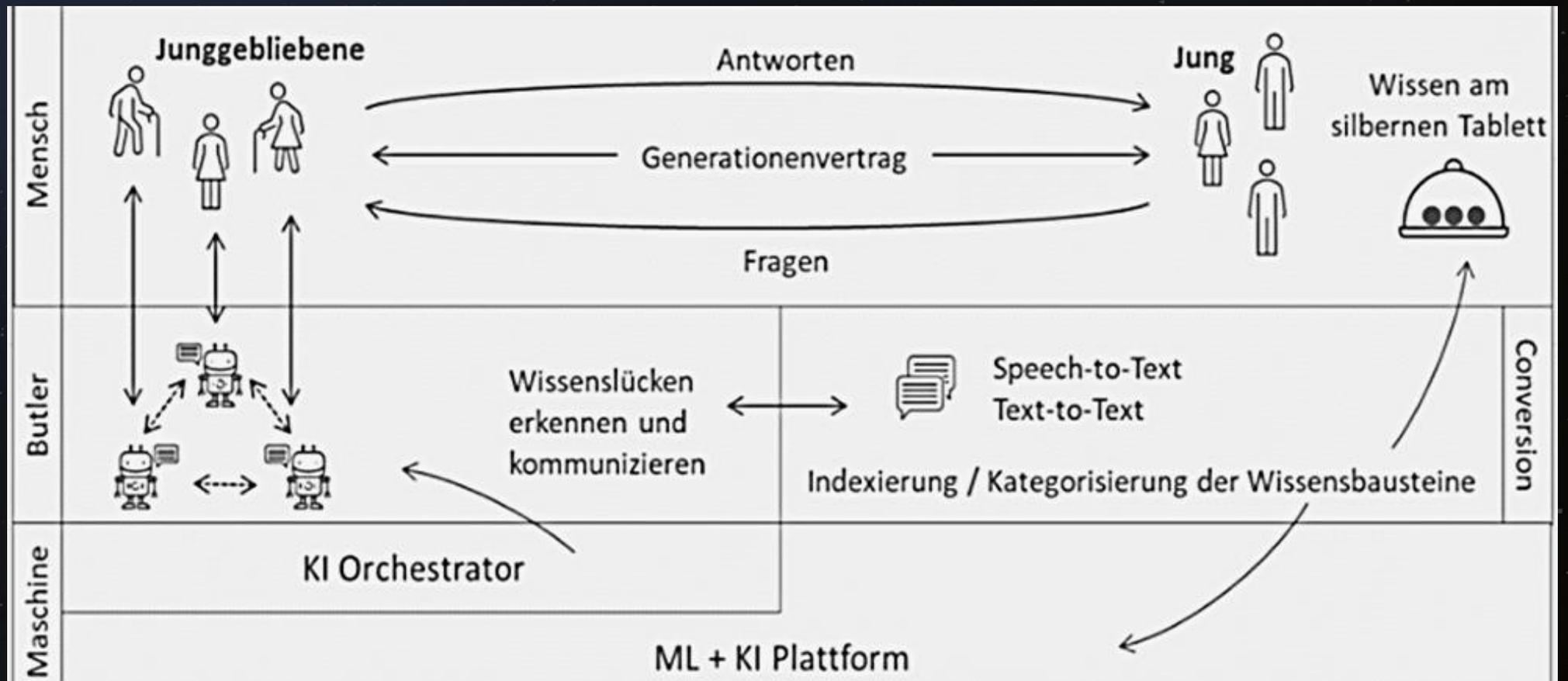
- Eine Antwort auf den Wissensverlust durch die Pensionierungswelle
- Digital Knowledge Butler



Weitere Anwendungen

- Grundsätzlichen Herausforderungen mit Wissensmanagement
- Pensionsierungswelle
- Fokus auf relevantes Wissen
- Validierung der Verständlichkeit
- Mehrsprachige Angebote

Digital Knowledge Butler





Christian Casari

Head of AI-Sales | ONTEC AG



Ihr Spezialist für Managed IT Services, Individual Software Development und Artificial Intelligence.



Matthias Lichtenthaler

Head of Digital Government & Innovation | BRZ



Mit smarten und sicheren Lösungen machen wir Österreichs Public Sector fit für die Zukunft.