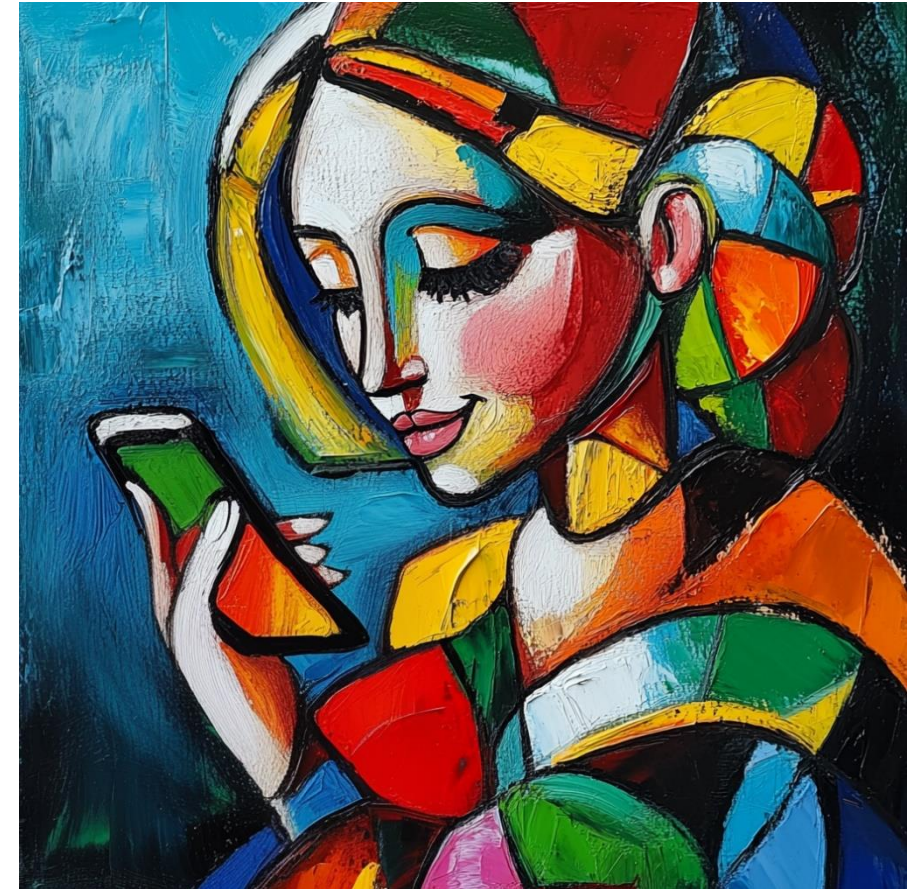




ai.assist: vom Formular
zur nutzerzentrierten
Interaktion mit Bürger:innen

3. Juni 2025, ADV e-Government Konferenz 2025
Dr. Nicolas Knotzer (BGLD), Marvin Behrendt, MSc. MBA (aforms)



Ausgangslage Land Burgenland I

- Umfassender Auftrag zur Neugestaltung des E-Gov-Bereich im Burgenland
 - Personalisiertes E-Gov-Portal bzw. personalisierte mobile App
 - Zentrales Identity-Management im Burgenland (Burgenland-Konto)
 - Berücksichtigung ID-Austria & E-Gov-Standards BLSG
 - Digital Divide vermeiden (z.B. Helferkonzept)
- Unmittelbarer Auftrag des LH im Rahmen des „Lenkungsausschusses Digitalisierung“ → Vereinfachung von Anträgen für Bürger*innen
 - Strategische Eckpfeiler: Once Only, Digital First & Mobile First
 - Alternative zu klassischen Formularen
 - Einsatz von KI zur Beratung (z.B. Förderrichtlinien)
 - Proof-of-Concept mit aforms & headwAI

Ausgangslage Land Burgenland II

- Vorteile aus Sicht des Landes:

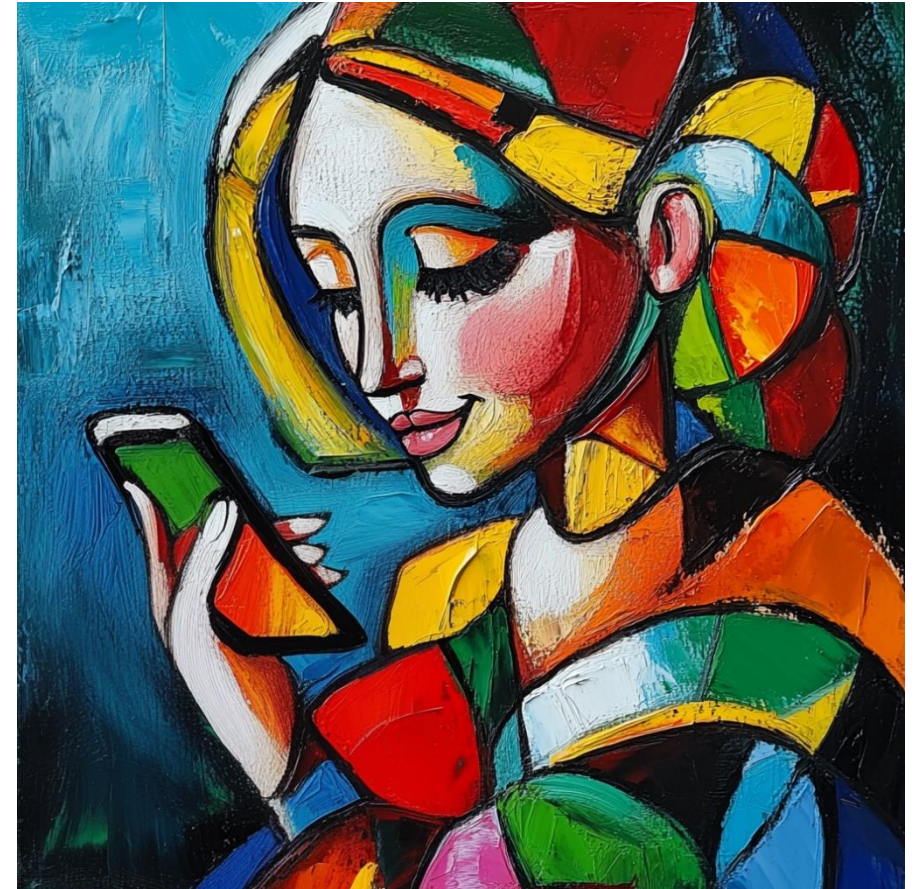
- Fachbereich „denkt“ in Formularen & Richtlinien → man holt Fachbereiche ab
- No-Code-KI → kein „extra“ Bespielen des Kanals „Chat-Bot“
- Ersatz des „klassischen“ Beratungswizard (regelbasiert bzw. programmiert) durch Beratung auf Basis generativer KI (large language models & retrieval augmented generation)
- Kapselung von Registerzugriffen (insbesondere Register-System-Verbund aka DadeX) im Formularserver
- Anmeldung im vorgelagerten Portal oder im Formularserver → ermöglicht Übergangsszenario
- Einheitliche Schnittstelle / einheitliche Übergabe an Backendsysteme

- Nachteile aus Sicht des Landes:

- Fachbereich „denkt“ in Formularen & Richtlinien 😊
 - 1:1 Übernahme von Formularen technisch möglich aber nicht sinnvoll!
 - Once Only berücksichtigen → Formulare überarbeiten

Das Produkt **ai-assist**

vom Formular zur nutzerzentrierten
Interaktion mit Bürger:innen



Ausgangslage es gibt...

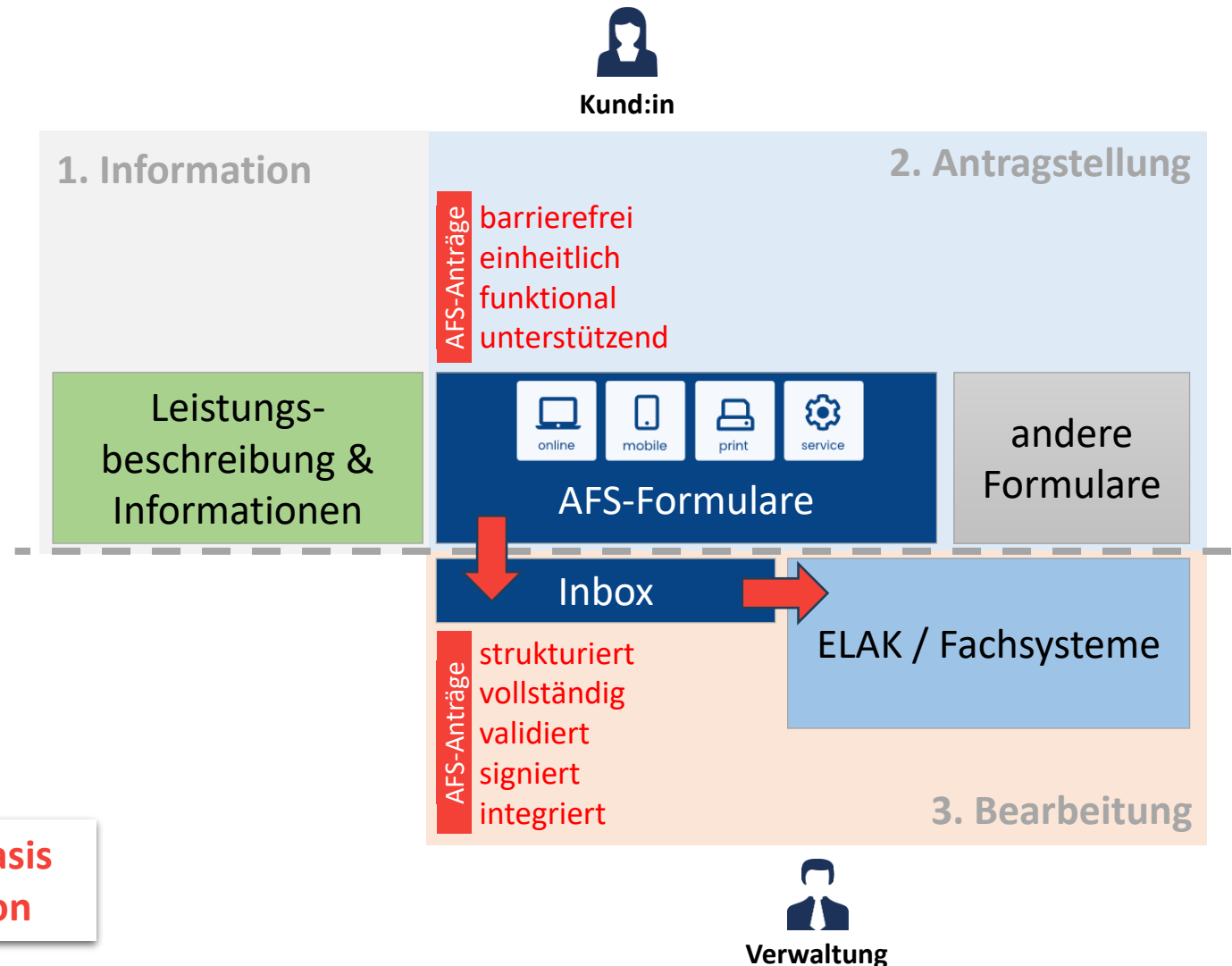
auf den Webseiten unserer Kunden...

- **breites Informationsangebot** (Content)
- **breites Serviceangebot** (Anträge)
- viele Leistungsbeschreibungen
- viele Online-Services mit AFS

im Backoffice

medienbruchfreie Übergabe
strukturierter & validierter Anträge
an Backend-Applikationen

**Online-Anträge sind die Basis
für digitale Transformation**



ai-assist

Beratung beim Auffinden
des passenden Service-Angebotes

- Anliegen erfassen
- Voraussetzungen klären

Assistenz bei der Antragstellung

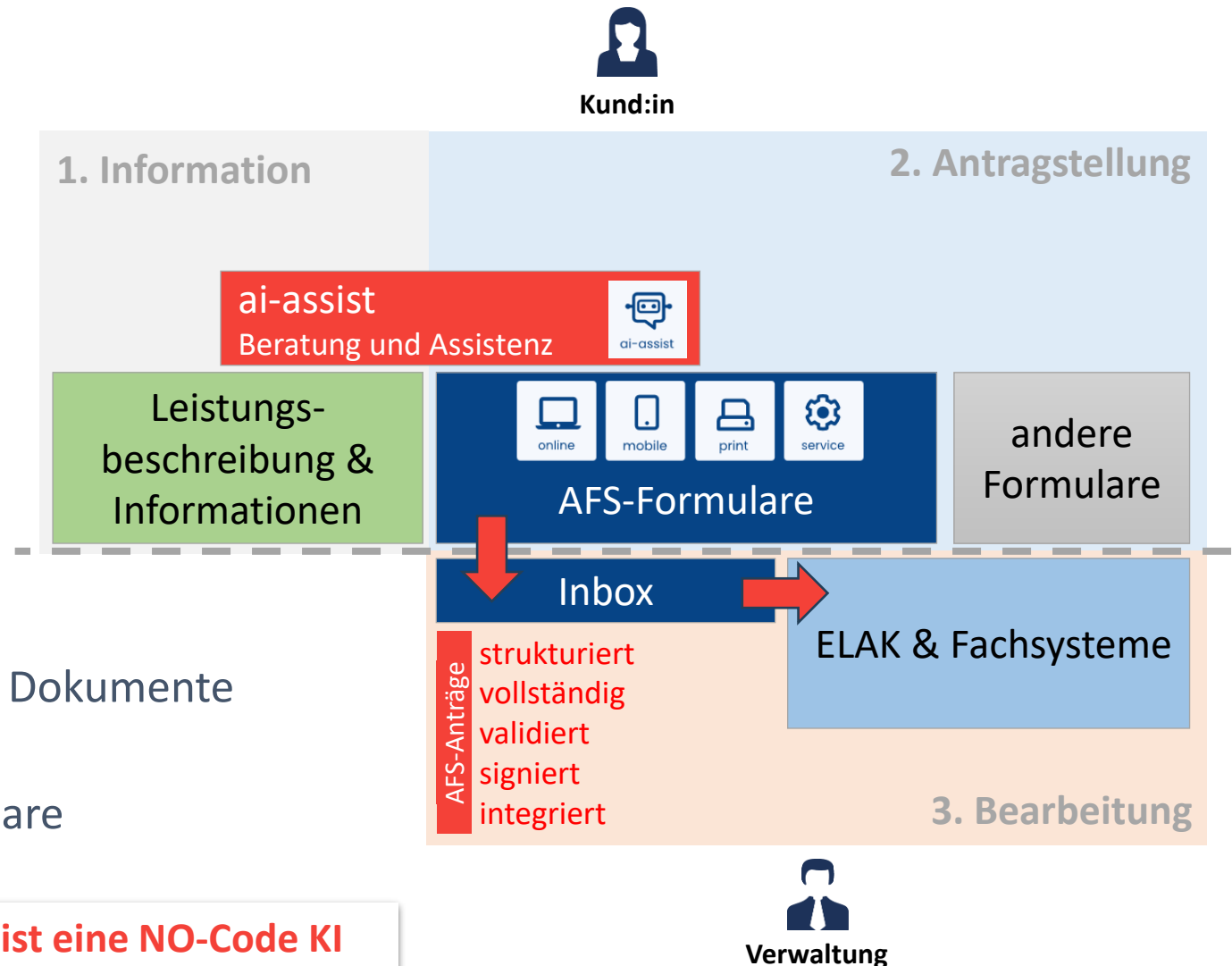
- Hilfe zu Antragsdetails
- Abfrage in einfacher Sprache
- oder ggf. in Fremdsprachen

ai-assist erwirbt Beratungskompetenz
auf Basis des vorhandenen Contents & Dokumente

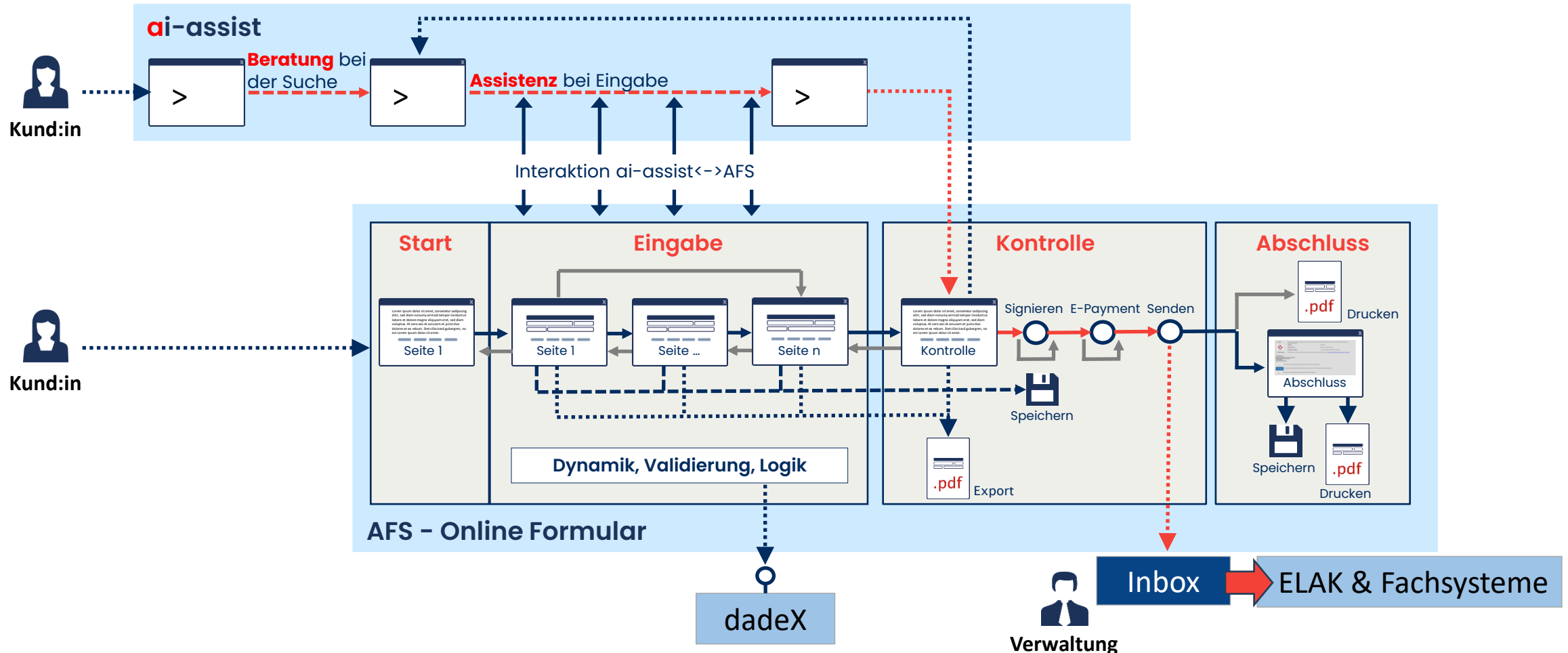
ai-assist erwirbt Antragskompetenz
auf Basis der vorhandenen AFS-Formulare

Backend-Bearbeitung
bleibt unberührt

ai-assist ist eine NO-Code KI



Zusammenspiel ai-assist mit AFS-Online-Services



Formularmanagement mit AFS = Single Source



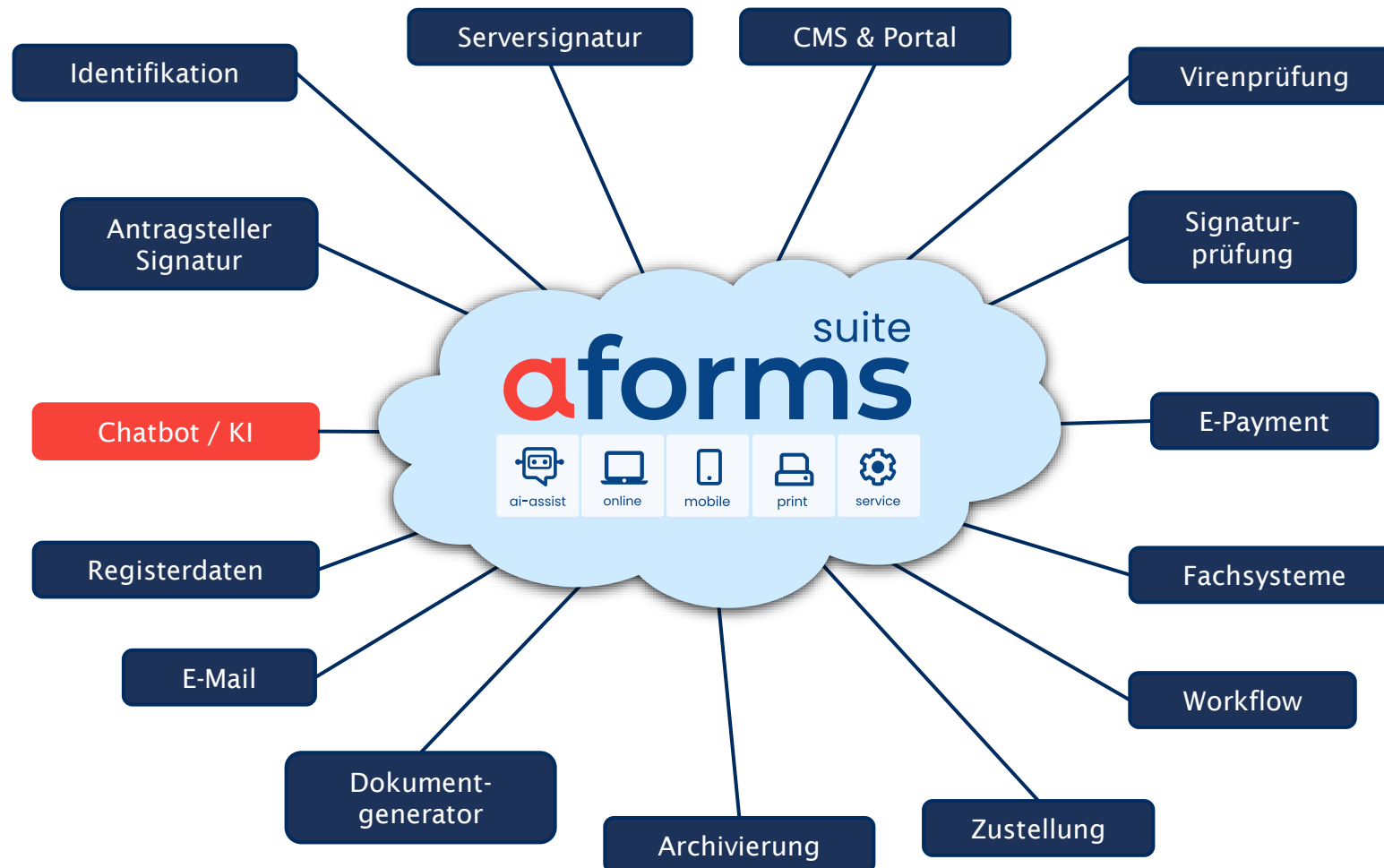
ai-assist Prototyp in Aktion

Willkommen! Ich helfe Ihnen dabei, die passende Förderung zu finden. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen.

Was kommt für mich in frage, wenn ich gerade frisch geschieden bin und die kinder alleine erziehe

Senden

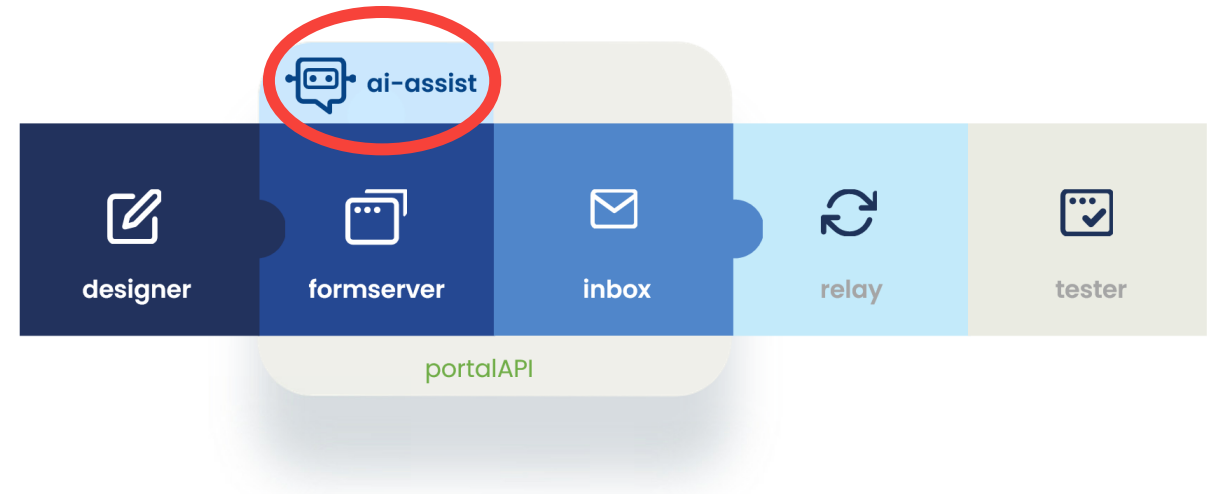
Spezialisiert & Integriert



Beschaffung und Einführung

ai-assist ist ein AFS-Modul

- als jährliche **Subskription**
 - mit oder ohne Betrieb
- inkl. Wartung
- über BBG



Alle **zusätzlichen Leistungen** (Beratung, Integration, ...) können analog zu den aforms-Formularservices über BBG-Dienstleistungspools bestellt werden.

BBG-Geschäftszahl
3601.04600





Beratung und Assistenz
im Formularwesen

- als „NO-Code“ KI-Lösung
- auf Basis der (bestehenden) Informationen und AFS-Formulare
- DSGVO-konform und souverän auf Basis einer lokalen KI

Dr. Nicolas Knotzer, nicolas.knotzer@bgld.gv.at

Marvin Behrendt, MSc. MBA, marvin.behrendt@aforms.com



Anhang

Screenshots POC

Ergebnis PoC

Progress bar: 1 (Einstiegsseite) 2 (Förderungswerber/in) 3 (Kinder) 4 (Einkommensnachweise) 5 (Erklärungen) 6 (Kontrolle) 7 (Abschluss)

Willkommen! Ich helfe Ihnen dabei, die passende Förderung zu finden. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen.

Geben Sie Ihre Nachricht ein...

Senden

Ergebnis PoC

Einsteigseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

Willkommen! Ich helfe Ihnen dabei, die passende Förderung zu finden. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen.

ich habe 2 kinder - gibt es da was?

Ja, es gibt verschiedene Fördermöglichkeiten für Familien mit zwei Kindern im Burgenland. Um Ihnen die passende Förderung vorzuschlagen, benötige ich noch einige Informationen:

- Haben Sie Ihren Hauptwohnsitz im Burgenland?
- Sind Sie alleinerziehend?
- Wie hoch ist Ihr monatliches Netto-Haushaltseinkommen?
- Sind Ihre Kinder unter 18 Jahren?

Diese Informationen helfen mir, die passende Förderung für Sie zu finden.

Geben Sie Ihre Nachricht ein... Senden



Ergebnis PoC

Einsteigseite 1 — Förderungswerber/in 2 — **Kinder 3** — Einkommensnachweise 4 — Erklärungen 5 — Kontrolle 6 — Abschluss 7

ja; ich erziehe die kinder allein und sie sind 3 und 4 jahre

Vielen Dank für die zusätzlichen Informationen. Da Sie alleinerziehend sind und zwei Kinder im Alter von 3 und 4 Jahren haben, könnte die Alleinerziehendenförderung des Landes Burgenland für Sie in Frage kommen. Diese Förderung unterstützt Alleinerziehende, die den Lebensunterhalt für sich und ihre Kinder überwiegend alleine bestreiten müssen.

Die Förderung beträgt pro Kind 200 Euro bis zum dritten Kind. Da Sie zwei Kinder haben, könnten Sie insgesamt 400 Euro erhalten. Es handelt sich um einen nicht rückzahlbaren Zuschuss.

Um sich für diese Förderung zu qualifizieren, müssen Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Ihr Hauptwohnsitz und der Ihrer Kinder muss im Burgenland sein.
- Sie müssen Anspruch auf Familienbeihilfe für Ihre Kinder haben.
- Ihr monatliches Netto-Haushaltseinkommen darf die Einkommensgrenze von 2.290 Euro nicht überschreiten.

Möchten Sie sich für diese Förderung bewerben? (ja oder nein)

Ja Nein

Ergebnis PoC



ruckzahlbaren Zuschuss.

Um sich für diese Förderung zu qualifizieren, müssen Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Ihr Hauptwohnsitz und der Ihrer Kinder muss im Burgenland sein.
- Sie müssen Anspruch auf Familienbeihilfe für Ihre Kinder haben.
- Ihr monatliches Netto-Haushaltseinkommen darf die Einkommensgrenze von 2.290 Euro nicht überschreiten.

Möchten Sie sich für diese Förderung bewerben? (ja oder nein)

Ja

Um mit der Bewerbung fortzufahren, benötige ich einige Informationen über Ihre Kinder. Könnten Sie mir bitte die folgenden Details mitteilen:

1. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres ersten Kindes.
2. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres zweiten Kindes.

Vielen Dank!

Geben Sie Ihre Nachricht ein...

Senden

Ergebnis PoC



Einstiegsseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

Möchten Sie sich für diese Förderung bewerben? (ja oder nein)

Ja

Um mit der Bewerbung fortzufahren, benötige ich einige Informationen über Ihre Kinder. Könnten Sie mir bitte die folgenden Details mitteilen:

1. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres ersten Kindes.
2. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres zweiten Kindes.

Vielen Dank!

Koch martin und andreas, 1.2.21 und 1.3.22

Vielen Dank für die Informationen. Nun benötige ich noch einige Angaben von Ihnen. Könnten Sie mir bitte Ihren Familiennamen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum mitteilen?

Geben Sie Ihre Nachricht ein... Senden

Ergebnis PoC



Land
Burgenland

aforms
solutions & services

Einstiegsseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

1. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres ersten Kindes.
2. Familienname, Vorname und Geburtsdatum Ihres zweiten Kindes.
Vielen Dank!

Koch martin und andreas, 1.2.21 und 1.3.22

Vielen Dank für die Informationen. Nun benötige ich noch einige Angaben von Ihnen.
Könnten Sie mir bitte Ihren Familiennamen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum mitteilen?

Koch Franz 1.1.79

Vielen Dank, Herr Koch. Um die Bewerbung abzuschließen, benötige ich noch Ihre vollständige Adresse. Könnten Sie mir bitte Ihre Straße, Hausnummer, Stiege, Tür, Postleitzahl und Ort mitteilen?

Geben Sie Ihre Nachricht ein...

Senden

Ergebnis PoC

Einsteigsseite 1 — Förderungswerber/in 2 — **Kinder 3** — Einkommensnachweise 4 — Erklärungen 5 — Kontrolle 6 — Abschluss 7

Vielen Dank für die Informationen. Nun benötige ich noch einige Angaben von Ihnen. Könnten Sie mir bitte Ihren Familiennamen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum mitteilen?

Koch Franz 1.1.79

Vielen Dank, Herr Koch. Um die Bewerbung abzuschließen, benötige ich noch Ihre vollständige Adresse. Könnten Sie mir bitte Ihre Straße, Hausnummer, Stiege, Tür, Postleitzahl und Ort mitteilen?

7000 Eisenstadt, teststr. 3 Tür2

Vielen Dank für die Angaben. Um die Bewerbung vollständig abzuschließen, benötige ich noch Ihre Kontodaten. Könnten Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, IBAN und den Kontoinhaber mitteilen?

Geben Sie Ihre Nachricht ein...

Senden

Ergebnis PoC

Einsteigseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

Vielen Dank, Herr Koch. Um die Bewerbung abzuschließen, benötige ich noch Ihre vollständige Adresse. Könnten Sie mir bitte Ihre Straße, Hausnummer, Stiege, Tür, Postleitzahl und Ort mitteilen?

7000 Eisenstadt, teststr. 3 Tür2

Vielen Dank für die Angaben. Um die Bewerbung vollständig abzuschließen, benötige ich noch Ihre Kontodaten. Könnten Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, IBAN und den Kontoinhaber mitteilen?

test@test.at, AT026000000001349870

Vielen Dank für die IBAN. Könnten Sie mir bitte noch den Kontoinhaber und Ihre Telefonnummer mitteilen?

Geben Sie Ihre Nachricht ein... Senden

Ergebnis PoC

Einstiegsseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

7000 Eisenstadt, teststr. 3 Tür2

Vielen Dank für die Angaben. Um die Bewerbung vollständig abzuschließen, benötige ich noch Ihre Kontodaten. Könnten Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, IBAN und den Kontoinhaber mitteilen?

test@test.at, AT026000000001349870

Vielen Dank für die IBAN. Könnten Sie mir bitte noch den Kontoinhaber und Ihre Telefonnummer mitteilen?

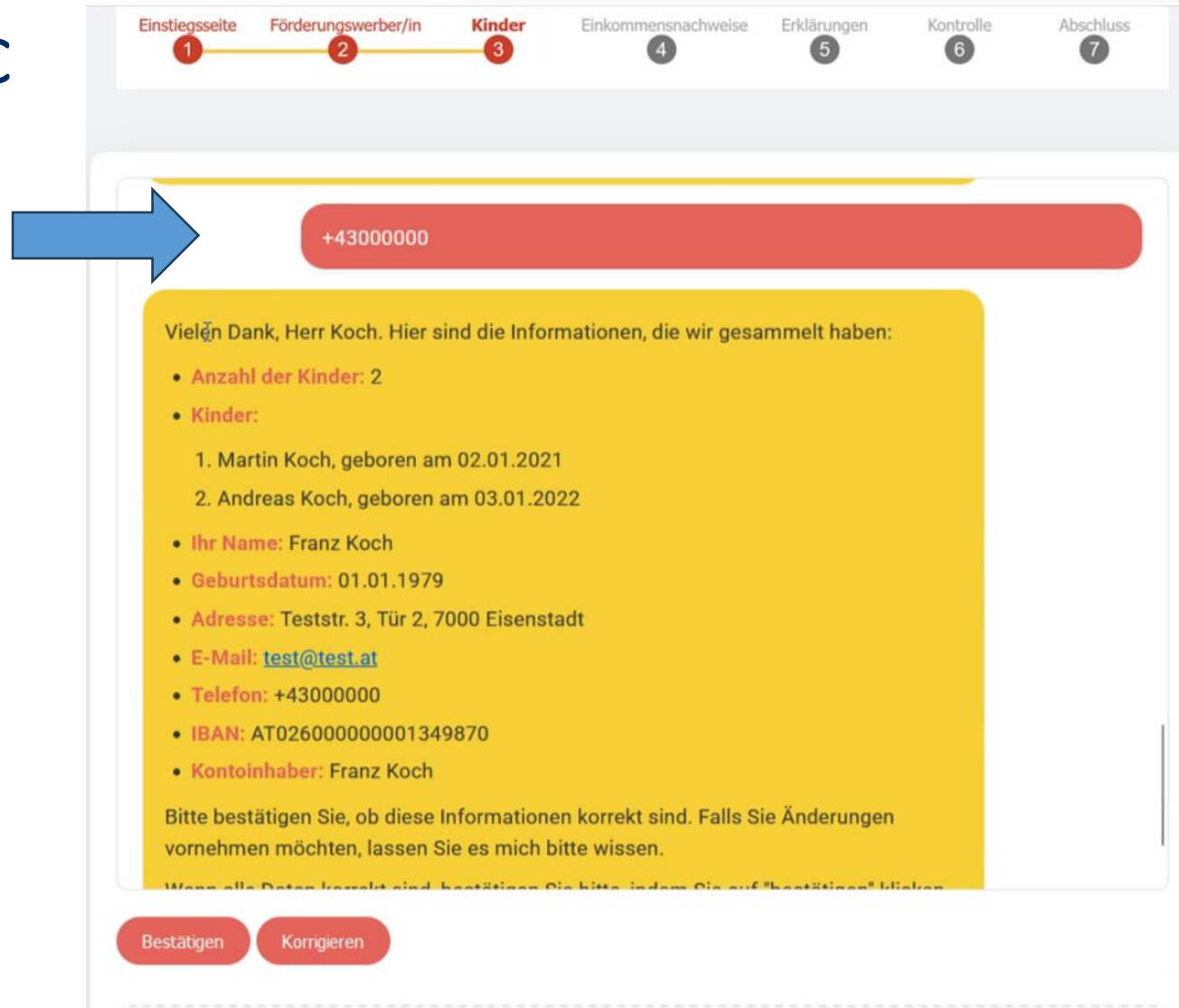
der Inhaber bin ich,

Vielen Dank. Könnten Sie mir bitte noch Ihre Telefonnummer mitteilen?

Geben Sie Ihre Nachricht ein...

Senden

Ergebnis PoC



Einsteigssseite 1 Förderungswerber/in 2 **Kinder 3** Einkommensnachweise 4 Erklärungen 5 Kontrolle 6 Abschluss 7

+430000000

Vielen Dank, Herr Koch. Hier sind die Informationen, die wir gesammelt haben:

- **Anzahl der Kinder:** 2
- **Kinder:**
 1. Martin Koch, geboren am 02.01.2021
 2. Andreas Koch, geboren am 03.01.2022
- **Ihr Name:** Franz Koch
- **Geburtsdatum:** 01.01.1979
- **Adresse:** Teststr. 3, Tür 2, 7000 Eisenstadt
- **E-Mail:** test@test.at
- **Telefon:** +430000000
- **IBAN:** AT026000000001349870
- **Kontoinhaber:** Franz Koch

Bitte bestätigen Sie, ob diese Informationen korrekt sind. Falls Sie Änderungen vornehmen möchten, lassen Sie es mich bitte wissen.

Wenn alle Daten korrekt sind, bestätigen Sie bitte, indem Sie auf "bestätigen" klicken.

Bestätigen Korrigieren



Ministerium für
Landwirtschaft, Forstwirtschaft
und Fischerei
Burgenland

AFS - GS_BF_AEF2025