

## Dokumenten-Management

# Investition in die Zukunft

### **[26.02.2024] Im Interview erläutert Tobias Bisgwa, Bereichsleiter Professional Services bei Optimal Systems Hannover, warum die Digitalisierung ein Muss ist und welche Vorteile die Integration von Künstlicher Intelligenz in die Dokumenten-Management-Lösung enaio bietet.**

Herr Bisgwa, was begeistert Sie an der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung? Mich motiviert die Möglichkeit, die Arbeitsweise der öffentlichen Verwaltungen nachhaltig zu verändern. Mit unserem Enterprise-Content-Management-System (ECM) enaio können Prozesse effizienter gestaltet, der Zugang zu Informationen vereinfacht und letztlich die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen verbessert werden. Ich freue mich über jedes Projekt, das zeigt, wie unsere Lösungen die Arbeit erleichtern und die Zufriedenheit von Mitarbeitenden sowie Bürgerinnen und Bürgern steigern kann. Was bedeutet für Sie der Begriff Verwaltungsdigitalisierung? Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung ist für mich mehr als nur die Umwandlung von Papierdokumenten in digitale Formate. Ziel ist, Arbeitsweisen zu verändern, transparentere und schnellere Dienstleistungen zu ermöglichen und Systeme zu schaffen, die adaptive und automatisierte Lösungen bieten. Dazu gehört auch die Integration von Künstlicher Intelligenz (KI) und maschinellem Lernen, um Prozesse zu optimieren und die Entscheidungsfindung zu unterstützen. In manchen Kommunen wird immer noch darüber diskutiert, ob die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung notwendig ist. Wie sehen Sie das? Die Digitalisierung ist ein Muss. In unserer sich schnell verändernden und vernetzten Welt können sich öffentliche Verwaltungen keinen Rückstand leisten. Insbesondere angesichts des demografischen Wandels und des zunehmenden Drucks, jederzeit digitale Dienstleistungen zu erbringen, ist es unumgänglich, effizienter zu werden. Die digitale Transformation ist der Schlüssel, um diese Herausforderungen zu meistern, Innovationen zu fördern und den Bürgerinnen und Bürgern einen besseren Service zu bieten. Digitalisierung ist eine Investition in die Zukunft. Glauben Sie, dass die Digitalisierung für jede Kommune möglich ist? Und wie kann dieser Wandel erfolgreich gestaltet werden? Den Weg zur Digitalisierung kann jede Kommune gehen, aber der Erfolg hängt stark von der Unterstützung und dem Engagement auf allen Ebenen ab, insbesondere auf der Führungsebene. Eine klare Vision, eine starke Führung und die Bereitschaft, in neue Technologien zu investieren, sind entscheidend. Es ist wichtig, dass alle Beteiligten verstehen, dass die Digitalisierung kein einmaliges Projekt ist, sondern ein kontinuierlicher Prozess, der Anpassungsfähigkeit, Engagement und ständiges Lernen erfordert. „Verwaltungsdigitalisierung ist mehr als nur die Umwandlung von Papierdokumenten in digitale Formate.“ Welche neuen Möglichkeiten ergeben sich für Kommunen durch die fortschreitende Digitalisierung und den Einsatz der von Ihnen bereits erwähnten KI-Technologien? Kommunen, die den Weg der Digitalisierung eingeschlagen haben, werden mithilfe von Künstlicher Intelligenz in der Lage sein, Dienstleistungen nicht nur schneller, sondern auch effizienter und bürgerfreundlicher zu erbringen. Welche Rolle spielt KI in Ihrer täglichen Arbeit und wie integrieren Sie diese Technologie, um Ihre Ziele und die Ihrer Kunden zu erreichen? In meiner Arbeit verwende ich KI, um wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren und zu beschleunigen. Bei Optimal Systems Hannover arbeiten wir an einer KI-Lösung, mit der wir Muster erkennen, Vorhersagen treffen und komplexe Datenmengen analysieren können. Gleichzeitig achten wir besonders darauf, dass KI das menschliche Urteilsvermögen unterstützt und nicht ersetzt. Wie greifen öffentliche Verwaltungen das Thema KI momentan auf? Die Resonanz auf KI in öffentlichen Verwaltungen ist zunehmend positiv. Die Kommunen erkennen das Potenzial und sind bereit, in KI-basierte Lösungen zu investieren. Wir sprechen regelmäßig mit unseren Kunden, um ihre

Bedürfnisse zu verstehen und ihnen zu zeigen, wie KI ihre Arbeit verändern kann. Es gibt eine wachsende Bereitschaft, neue Technologien einzuführen, und das Bewusstsein, dass KI eine Schlüsselrolle bei der Bewältigung künftiger Herausforderungen spielen wird. Wie könnte Ihre KI-Lösung in der täglichen Arbeit einer Kommune praktisch aussehen? Nehmen wir zum Beispiel eine Presseanfrage zu einem bestimmten Grundstück. Selbst wenn die Daten im besten Fall digital in einer elektronischen Akte vorliegen, würde dies einen langwierigen Rechercheprozess erfordern. Der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin müsste sich durch alle Dokumente klicken und diese lesen. Mit unserer KI-Lösung können solche Anfragen schnell und effizient bearbeitet werden. Die KI durchsucht relevante Dokumente im ECM enaio, extrahiert die benötigten Informationen und liefert eine präzise, zusammenfassende Antwort. Welche Grundvoraussetzungen muss eine Kommune erfüllen, um die KI-basierte Lösung von Optimal Systems effektiv implementieren und nutzen zu können? Für den Einsatz unserer KI-Lösung müssen alle relevanten Dokumente digital in enaio vorliegen. Nur so kann die KI auf die benötigten Daten zugreifen. Nicht digitalisierte Dokumente, die in Archiven vergraben sind, können nicht ausgelesen werden. Unser Ziel ist es, die Bedienung so einfach wie möglich zu gestalten, um den Schulungsaufwand möglichst gering zu halten und die Angst vor Neuem zu nehmen. Die Sachbearbeitenden können wie in einem Chat Fragen eingeben, die im Verlauf weiter spezifiziert werden können. Außerdem wird es eine assistentengestützte Suche geben, bei der man mit wenigen Klicks eingrenzen kann, was gesucht wird und welche Ergebnisse erwartet werden. Wird zum Beispiel eine vorformulierte Rede, ein Vergleich zwischen zwei Dokumenten oder eine Bewertung erwartet, zielt unsere KI-Lösung darauf ab, als Stütze den Arbeitsalltag zu vereinfachen und dabei eine intuitive Handhabung zu gewährleisten.

()

<https://www.optimal-systems.de>

Stichwörter: Dokumenten-Management, Optimal Systems, enaio, künstliche Intelligenz