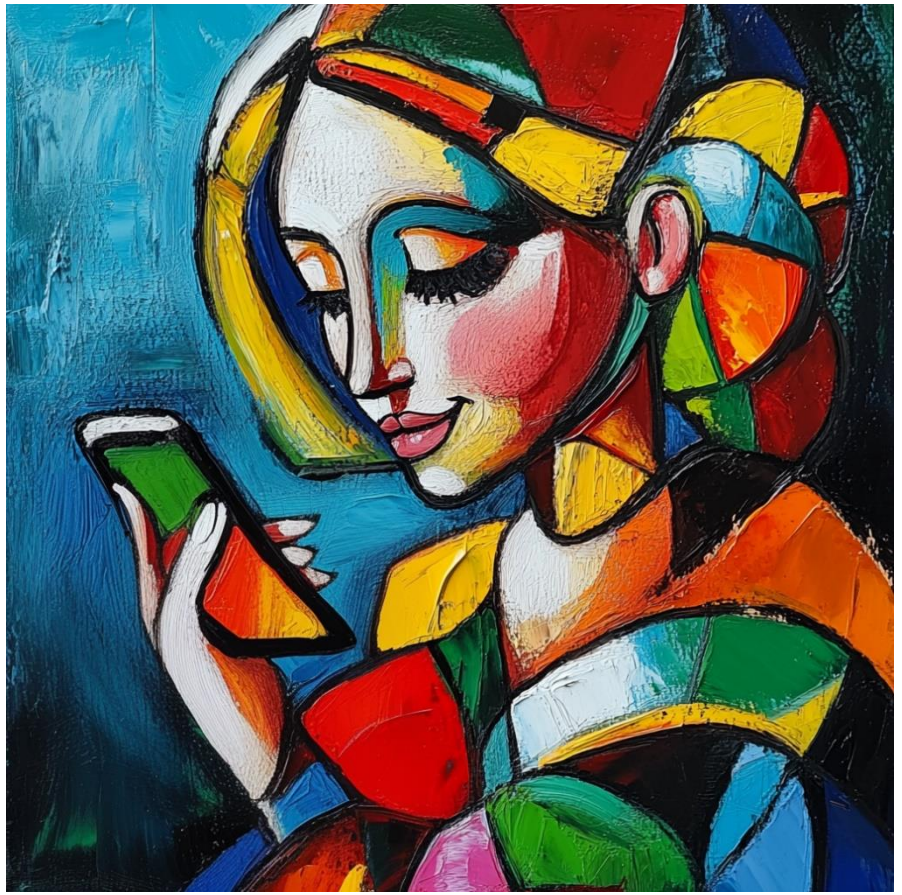
Land Burgenland

aforms solutions & services



ai-assist

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

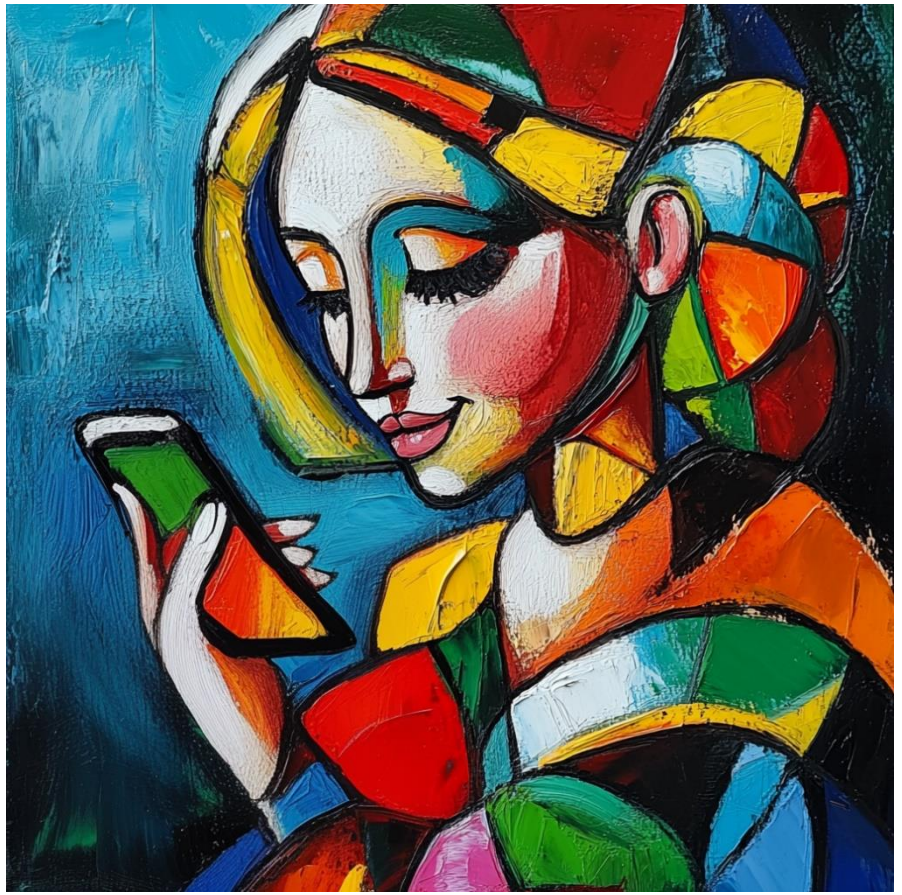
- Vorteile aus Sicht des Landes:
  - Fachbereich „denkt“ in Formularen & Richtlinien → man holt Fachbereiche ab
  - No-Code-KI → kein „extra“ Bespielen des Kanals „Chat-Bot“
  - Ersatz des „klassischen“ Beratungswizard (regelbasiert bzw. programmiert) durch Beratung auf Basis generativer KI (large language 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

Land Burgenland

aforms solutions & services

Das Produkt ai-assist

vom Formular zur nutzerzentrierten Interaktion mit Bürger:innen



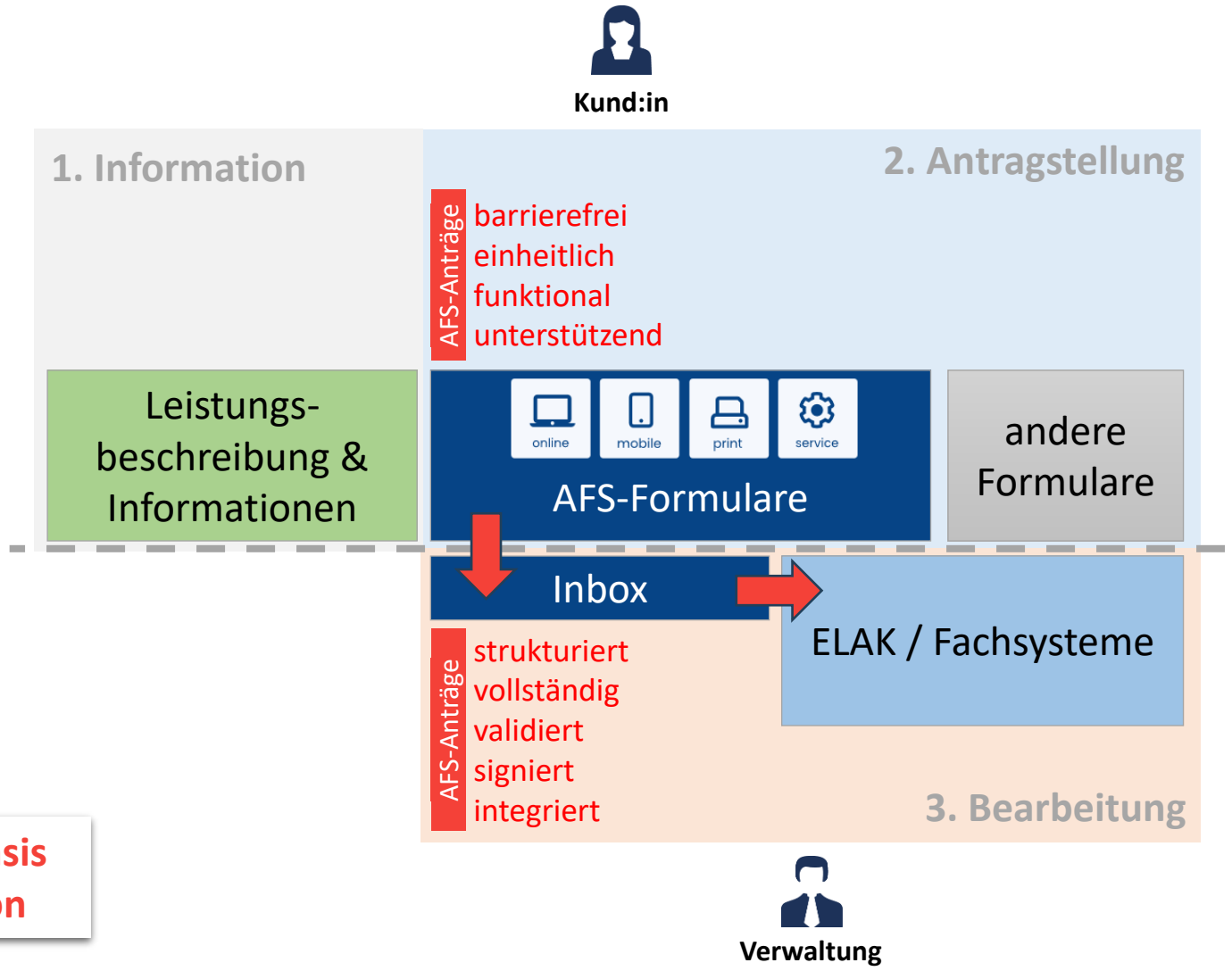
Ausgangslage es gibt…

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

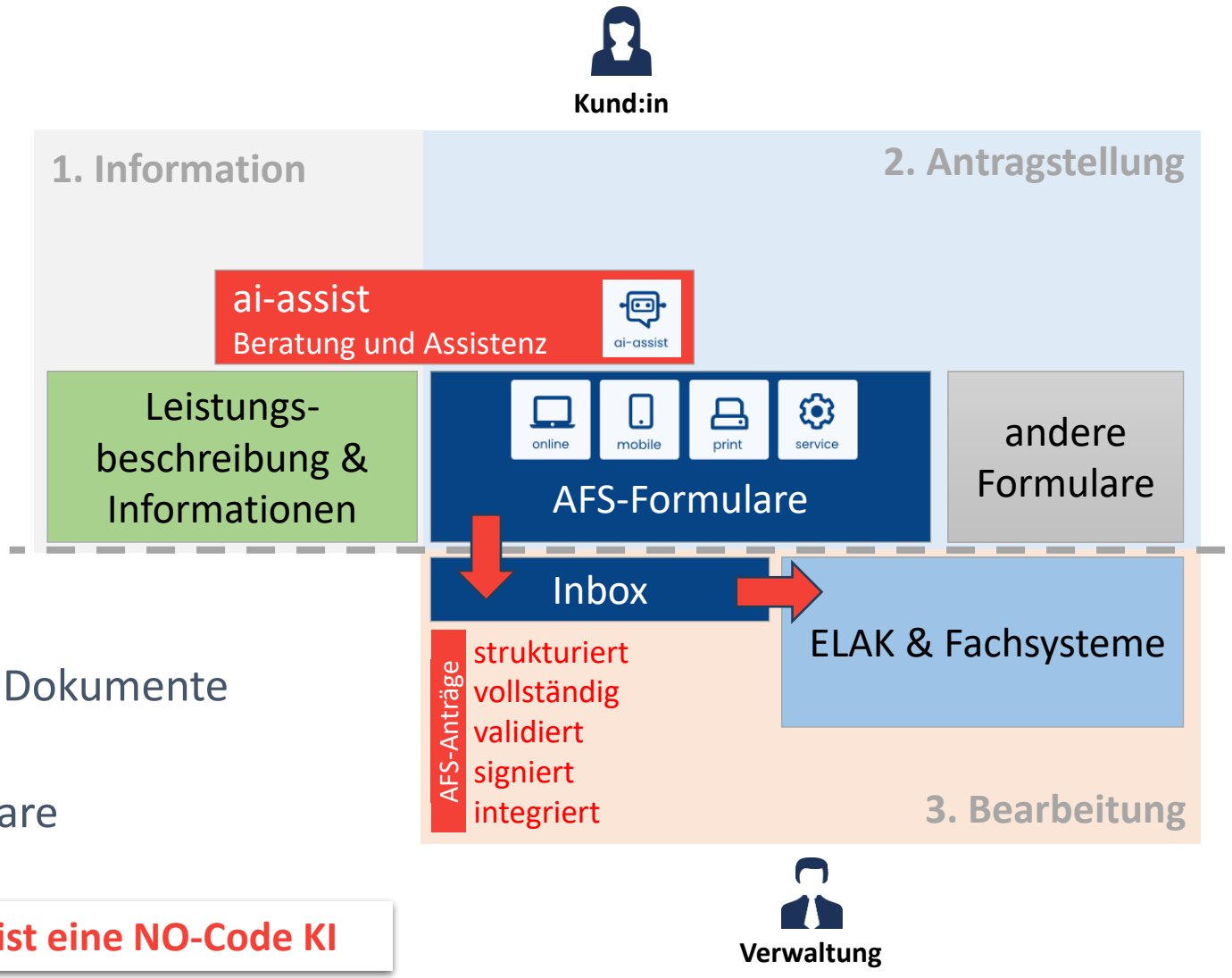
Assistenz bei der Antragstellung
- Hilfe zu Antragsdetails
- Abfrage in einfacher Sprache
- oder ggf. in Fremdsprachen

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

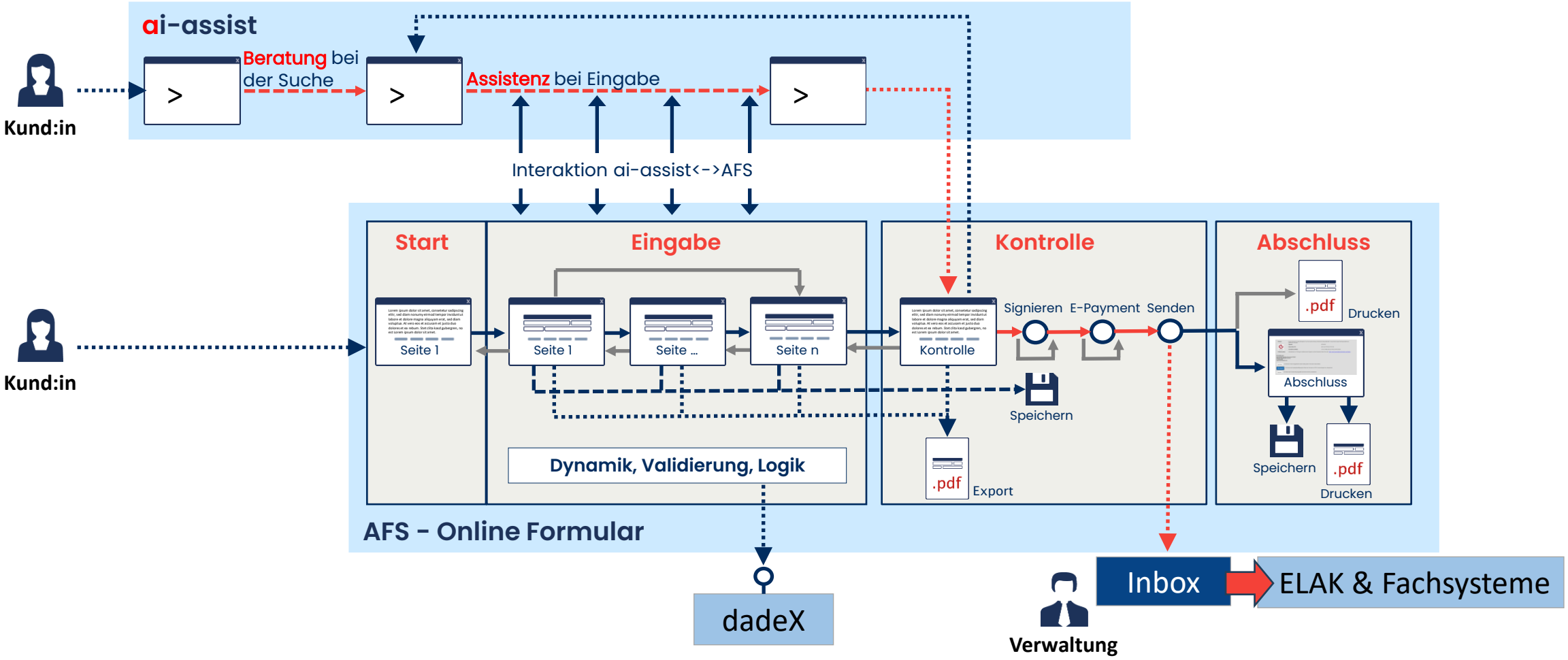
ai-assist erwirbt Antragskompetenz
auf Basis der vorhandenen AFS-Formulare

Backend-Bearbeitung
bleibt unberührt

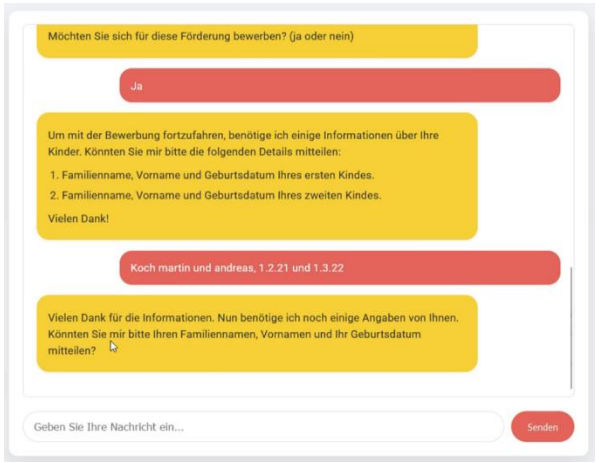
ai-assist ist eine NO-Code KI

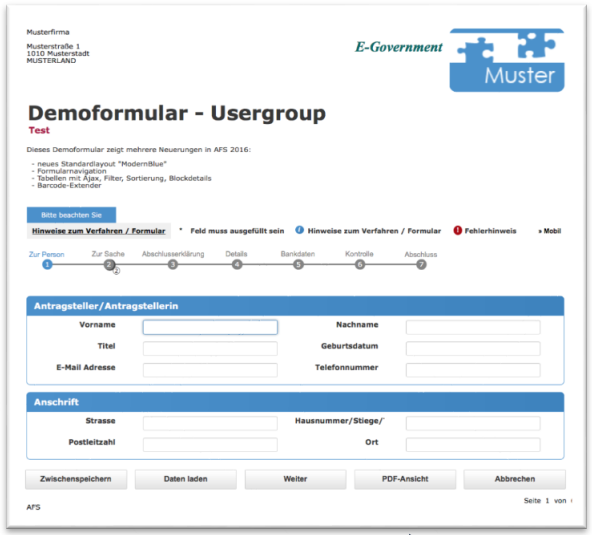


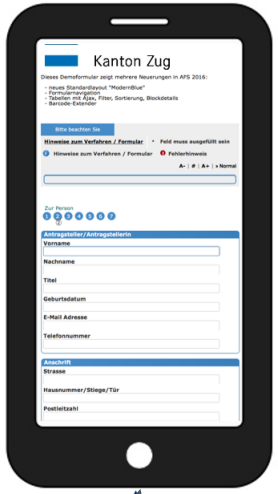
Zusammenspiel ai-assist mit AFS-Online-Services



Formularmanagement mit AFS = Single Source





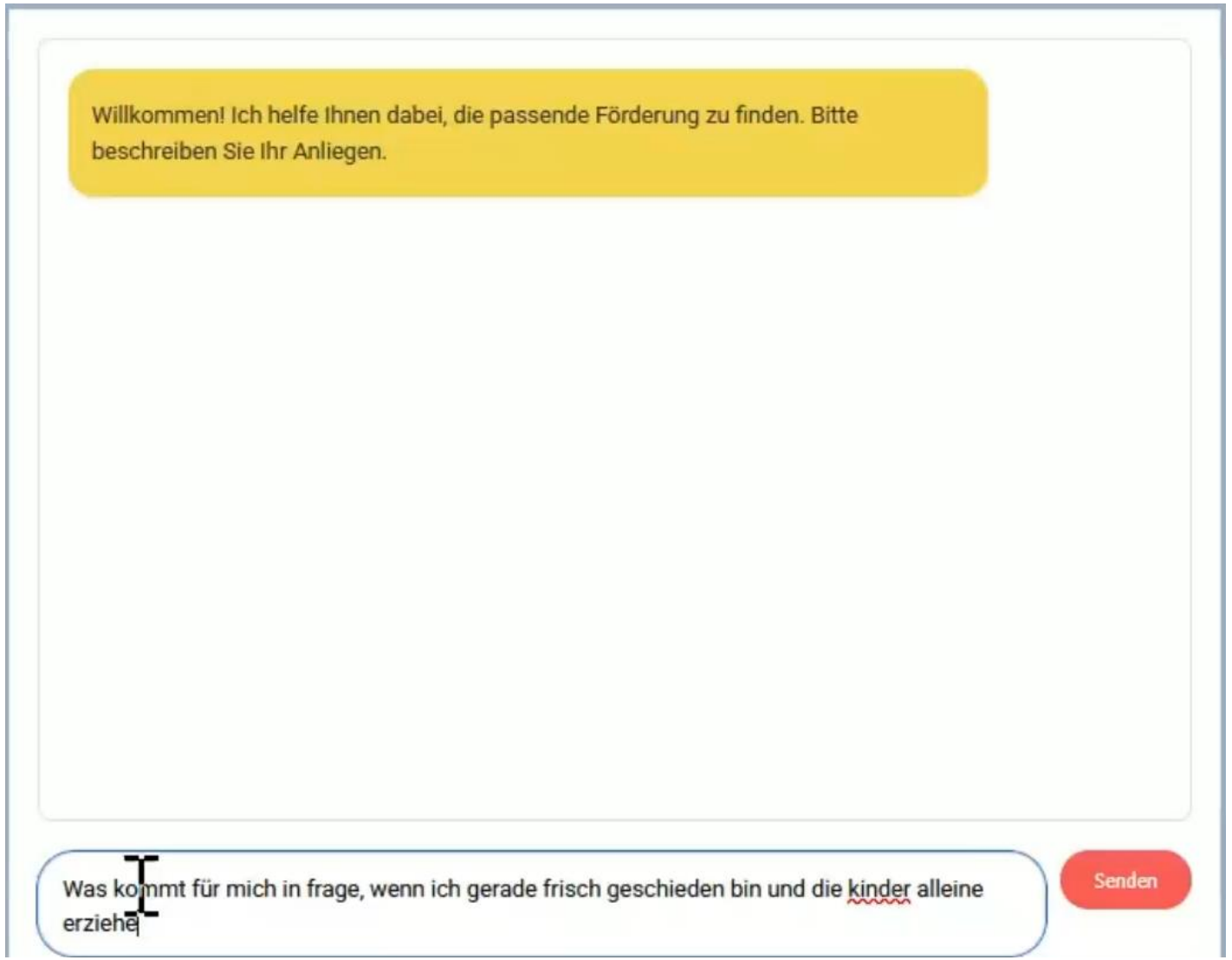


suite aforms

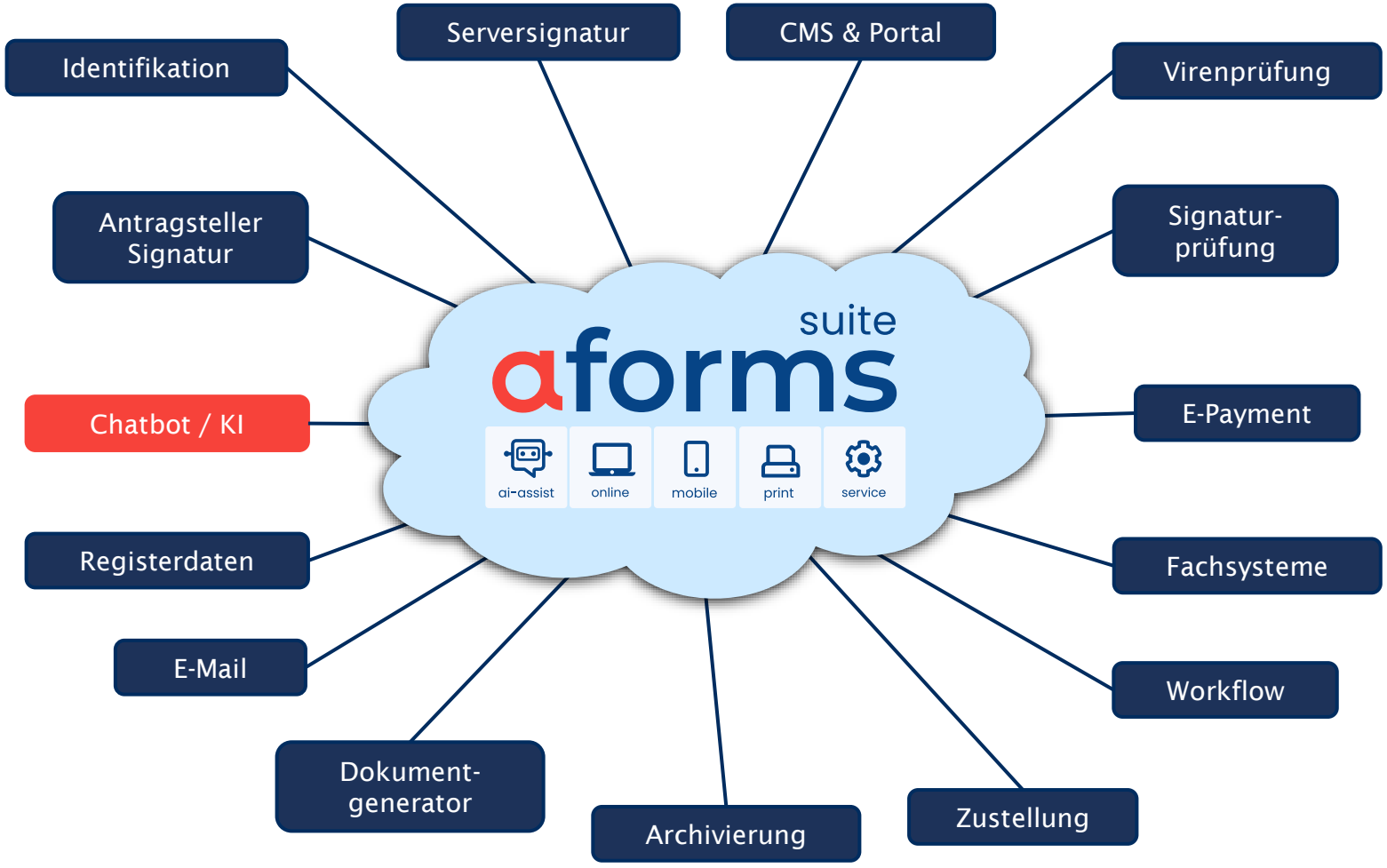
ai-assist | online | mobile | print | service

ai-assist
Prototyp in Aktion

Link zum Video »



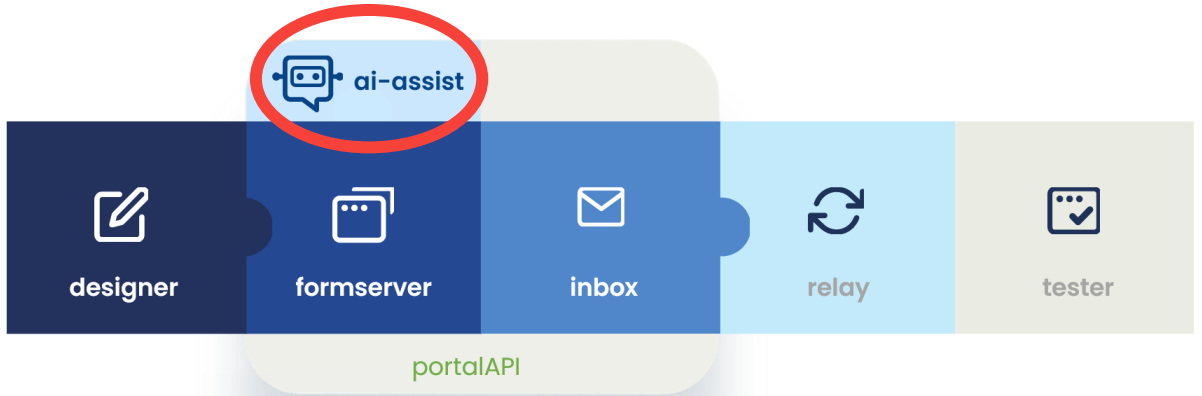
Spezialisiert & Integriert



Beschaffung und Einführung

ai-assist ist ein AFS-Modul

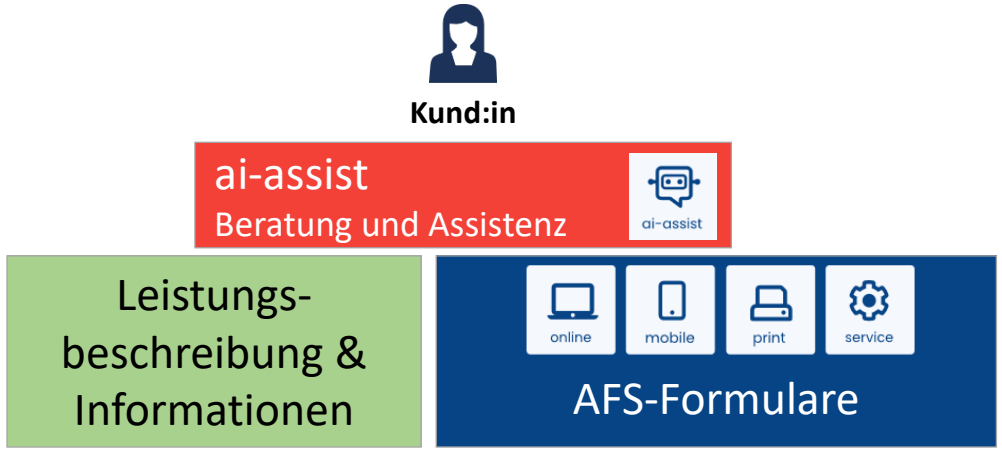
- als jährliche **Subskription**
  - mit oder ohne Betrieb
- inkl. Wartung
- über BBG



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

BBG-Geschäftszahl
3601.04600

ai-assist



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

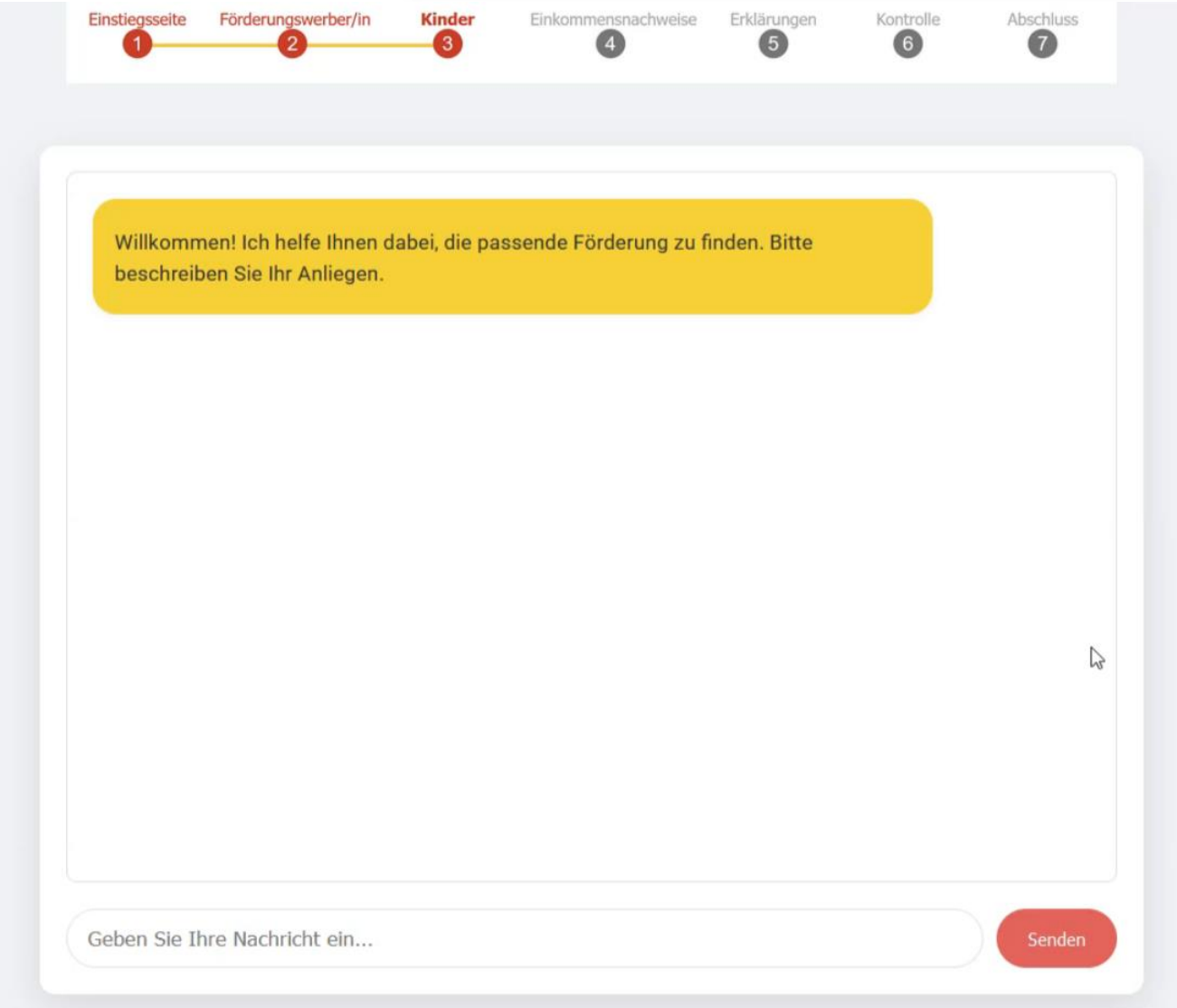
Dr. Nicolas Knotzer, nicolas.knotzer@bgld.gv.at

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

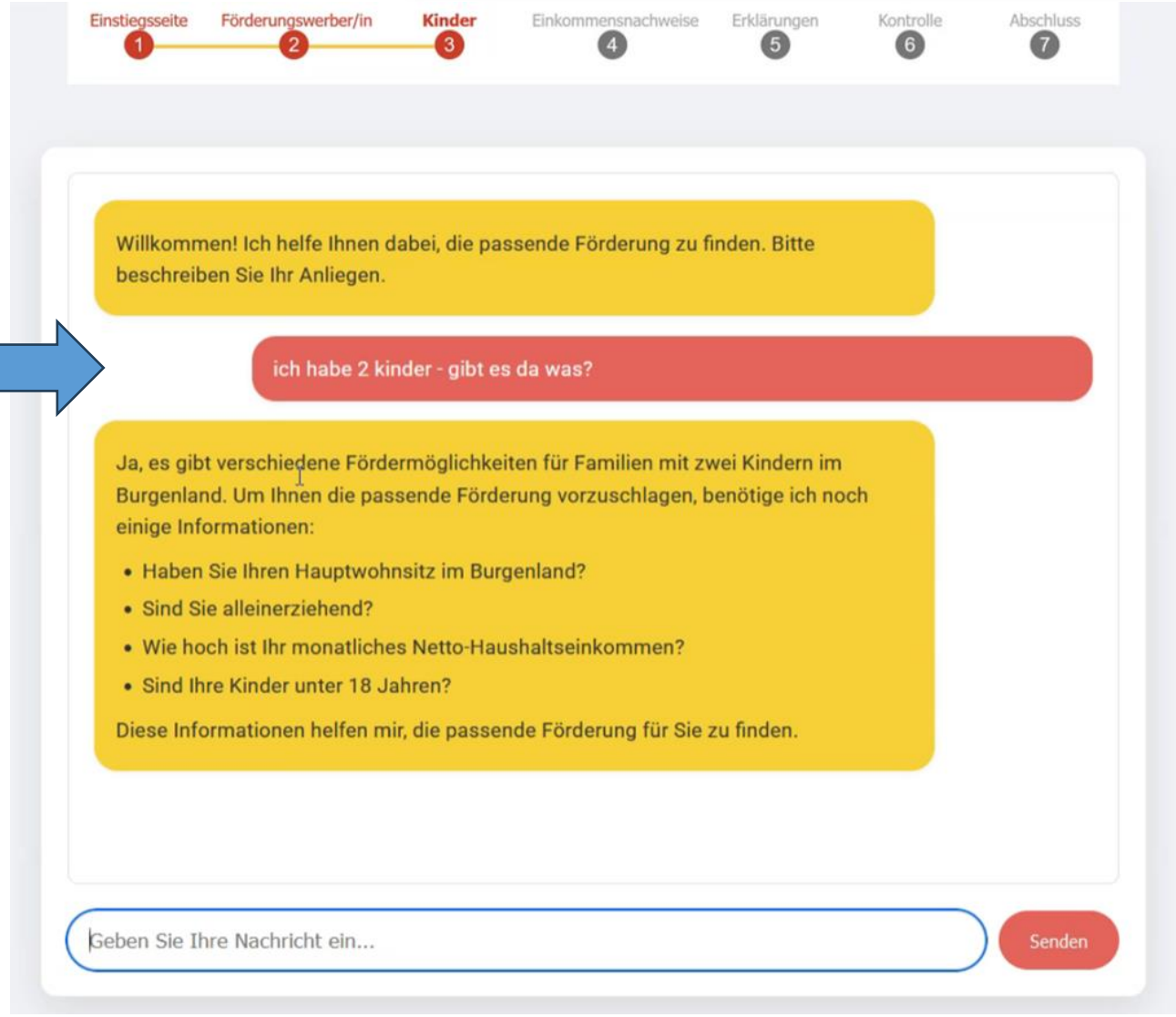
Anhang

Screenshots POC

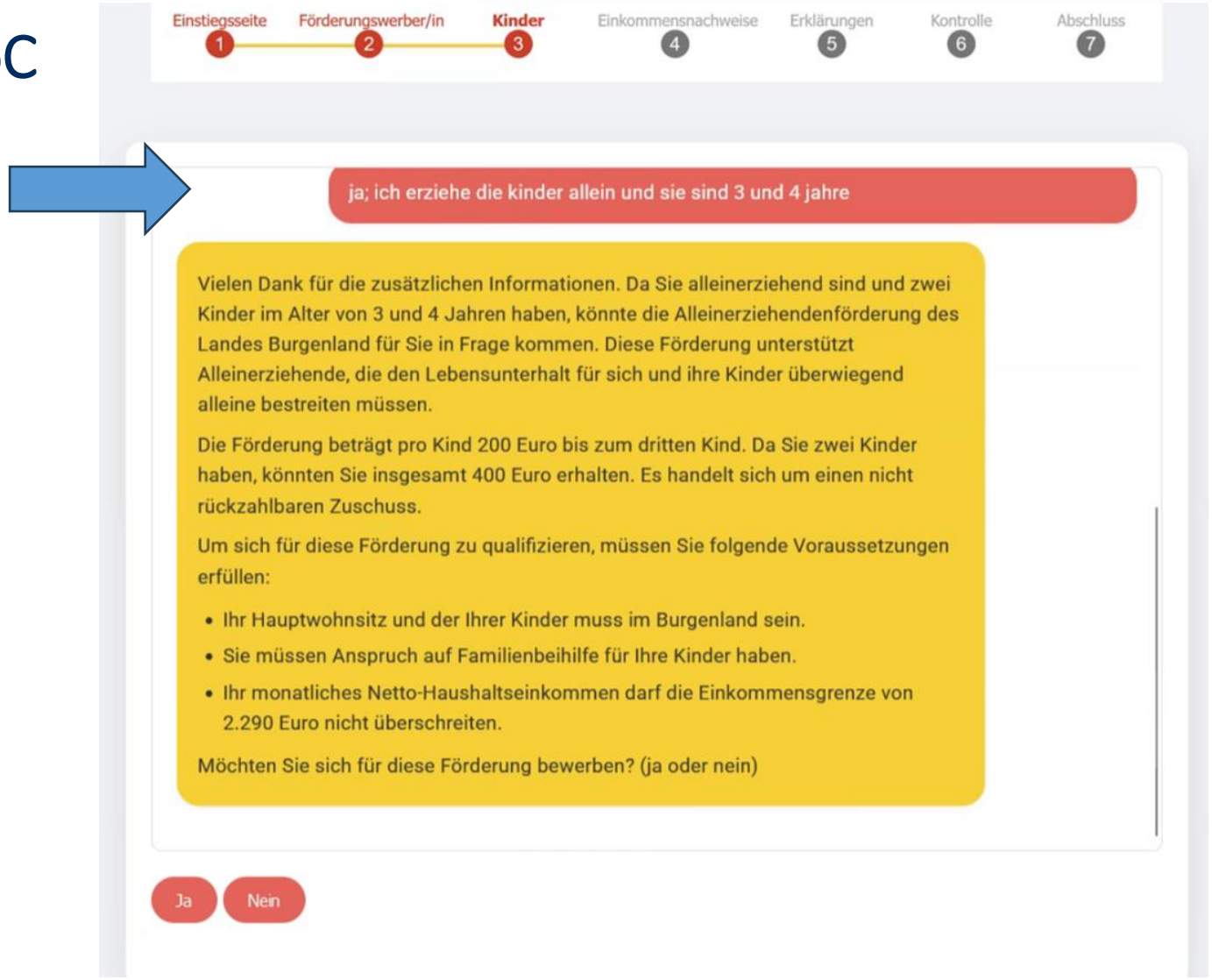
Ergebnis PoC



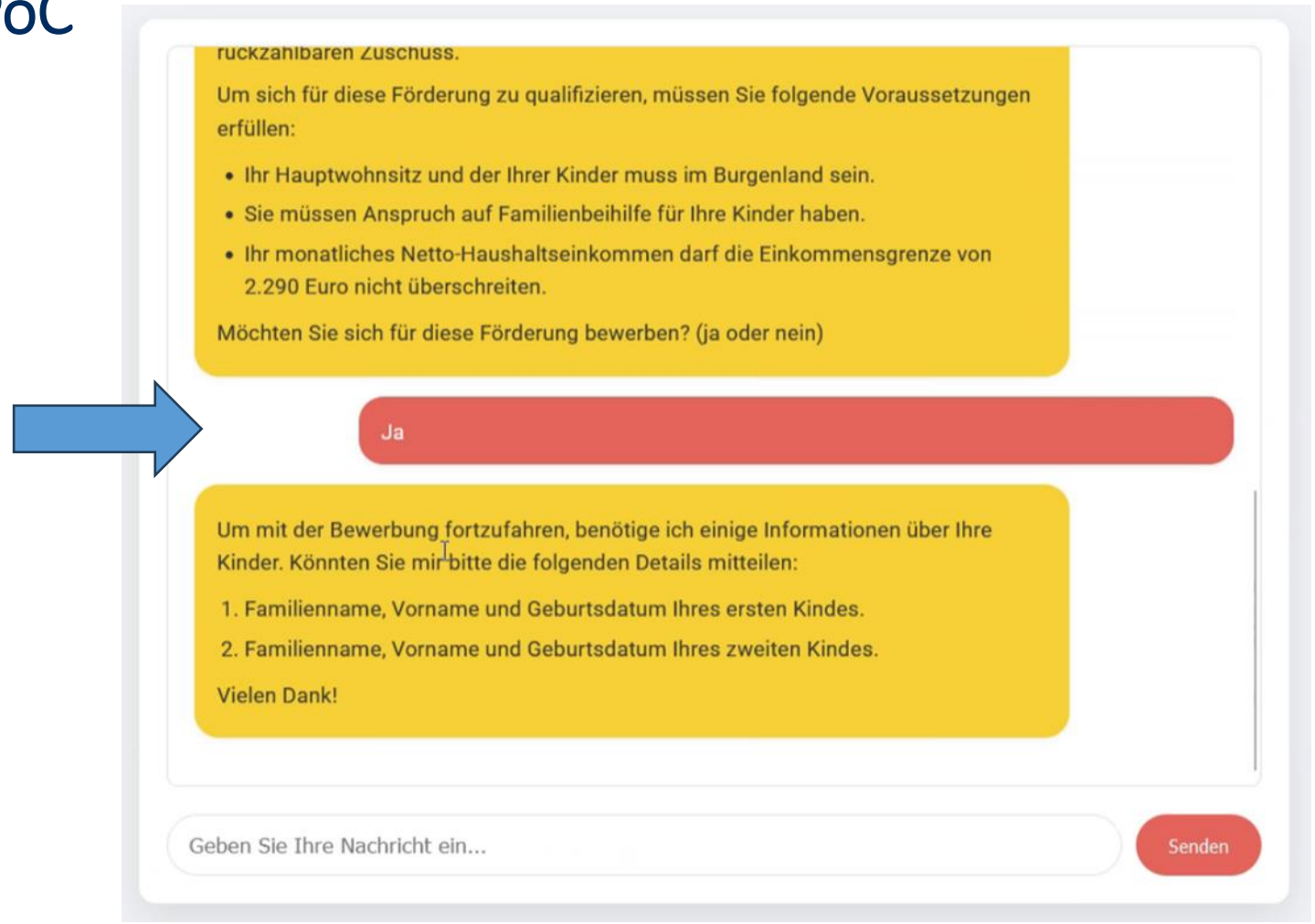
Ergebnis PoC



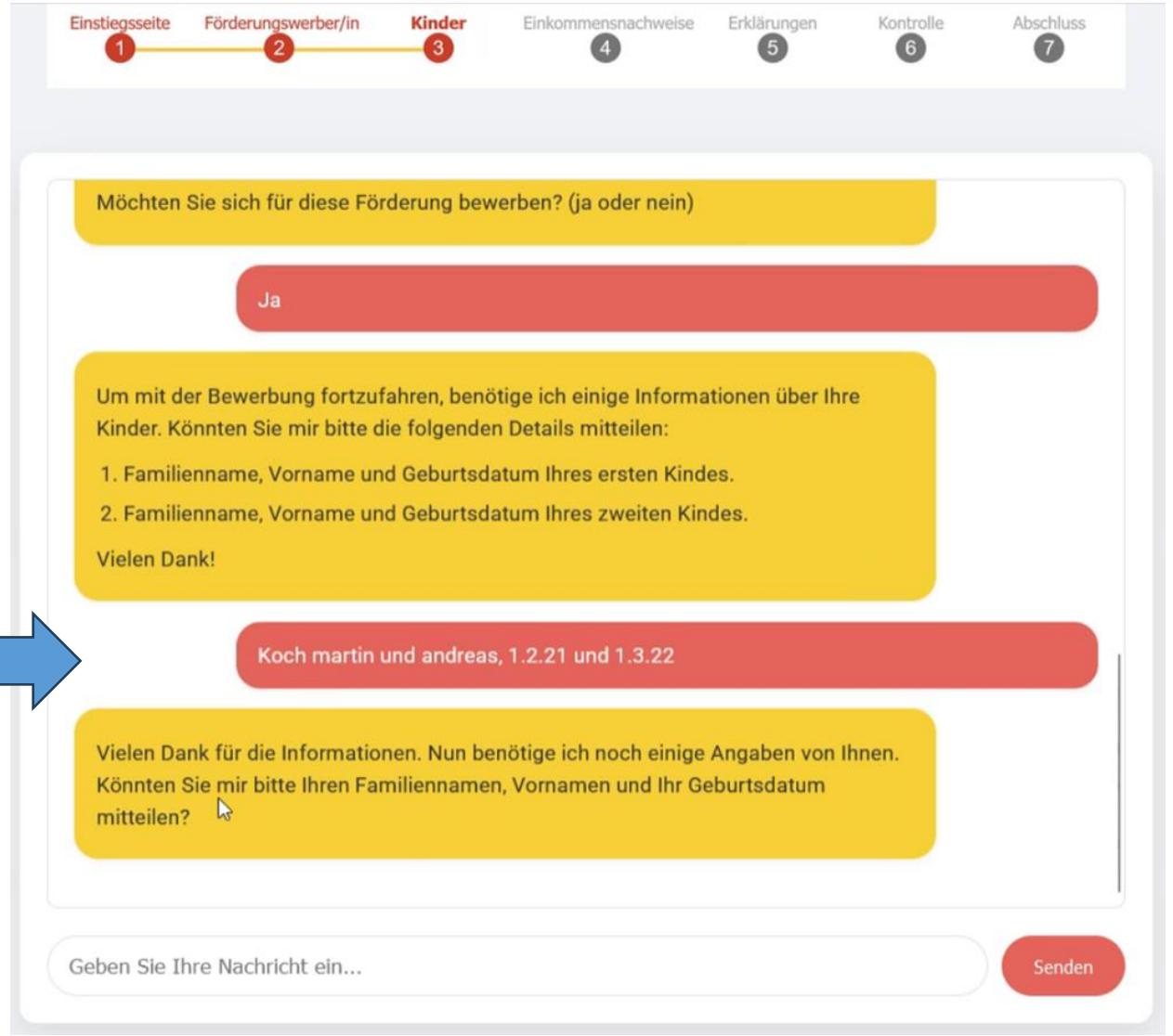
Ergebnis PoC



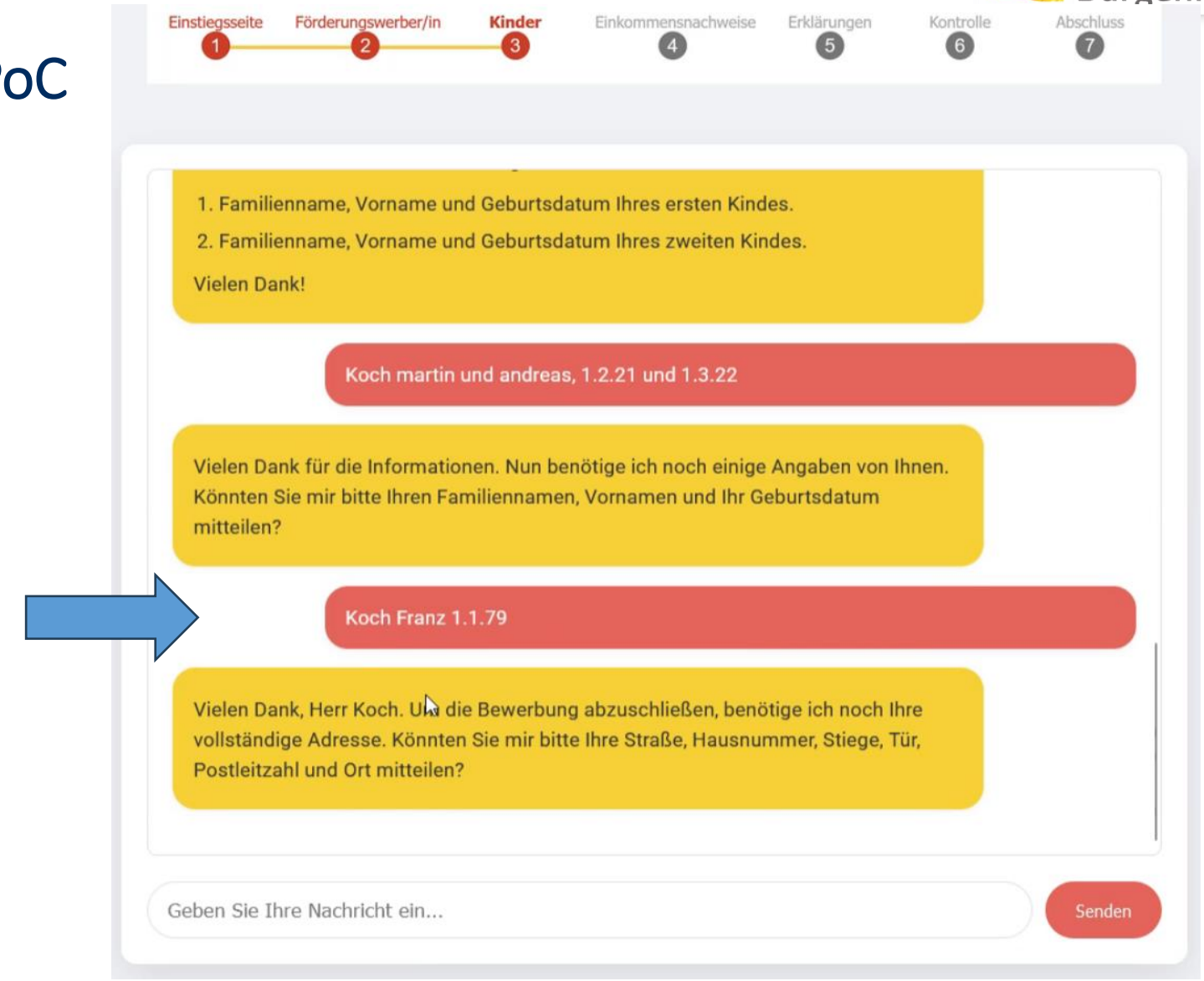
Ergebnis PoC



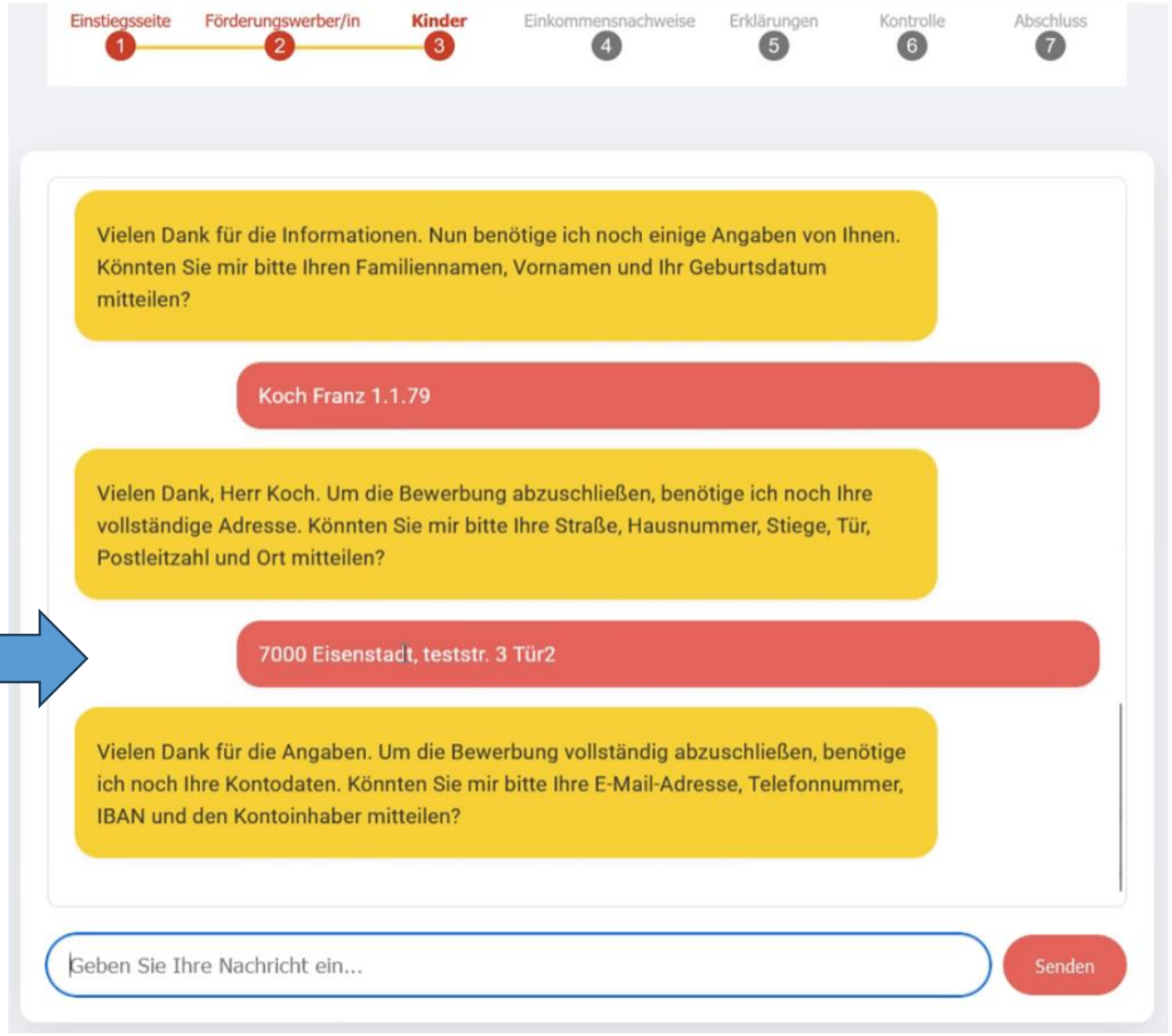
Ergebnis PoC



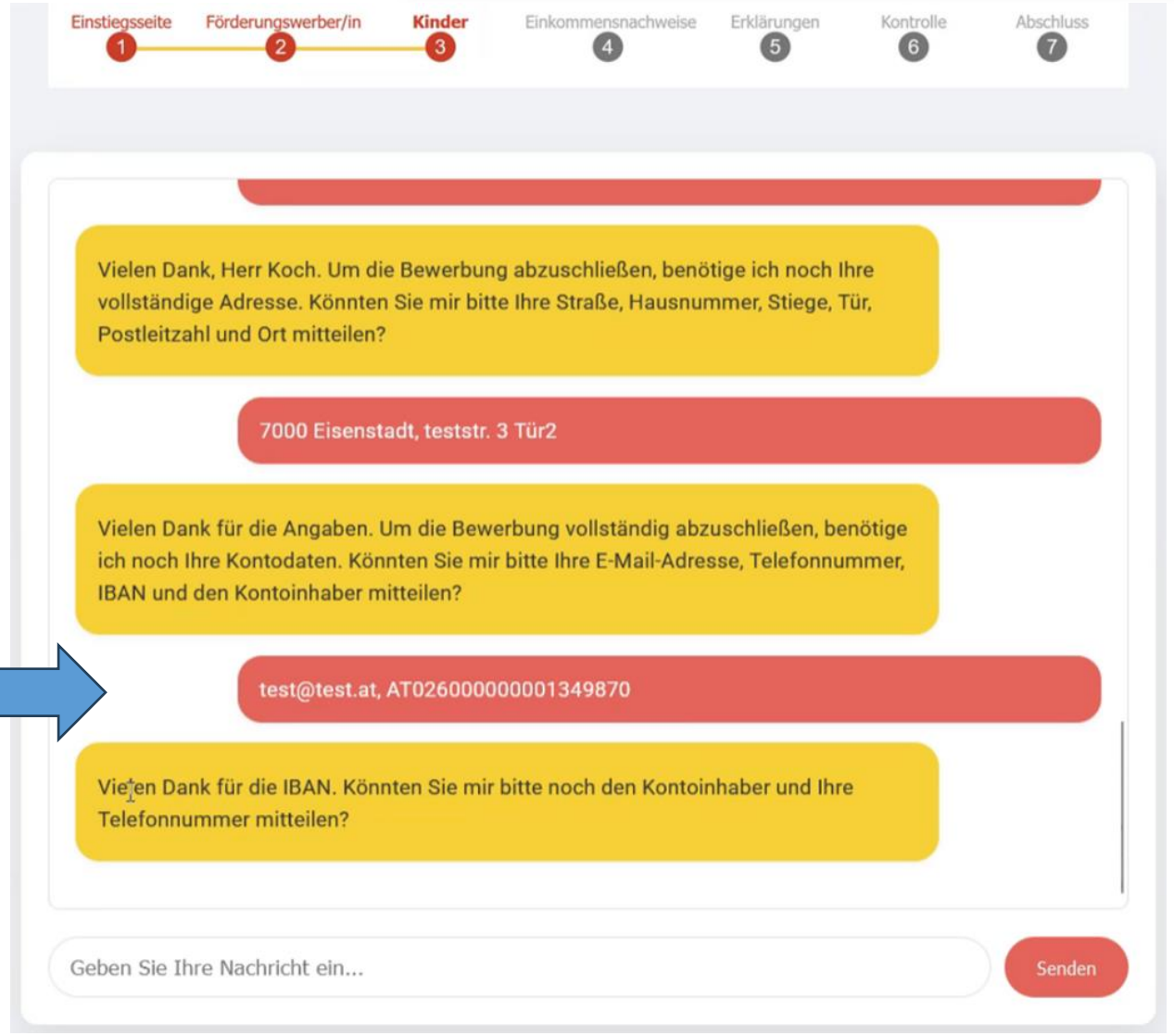
Ergebnis PoC



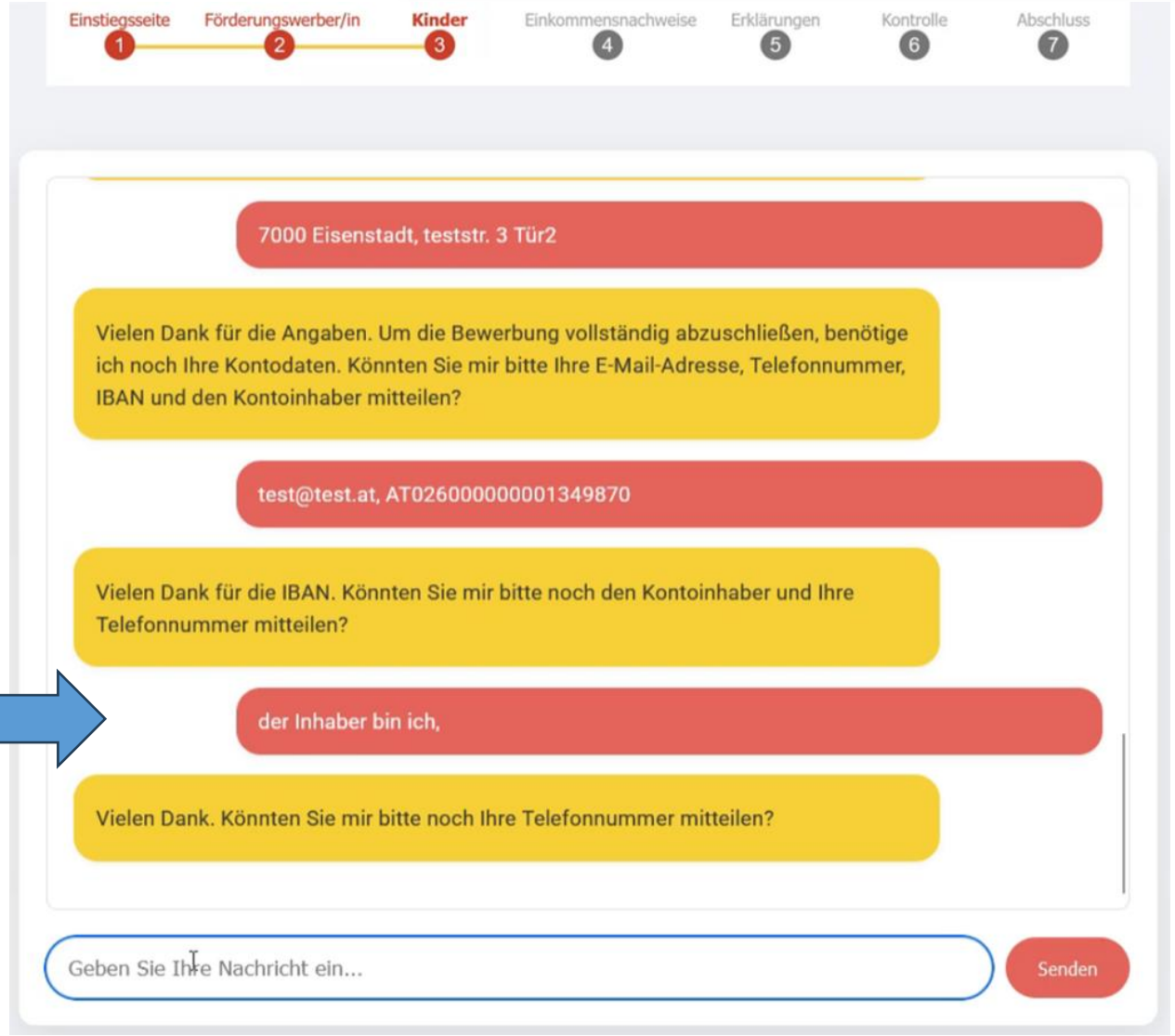
Ergebnis PoC



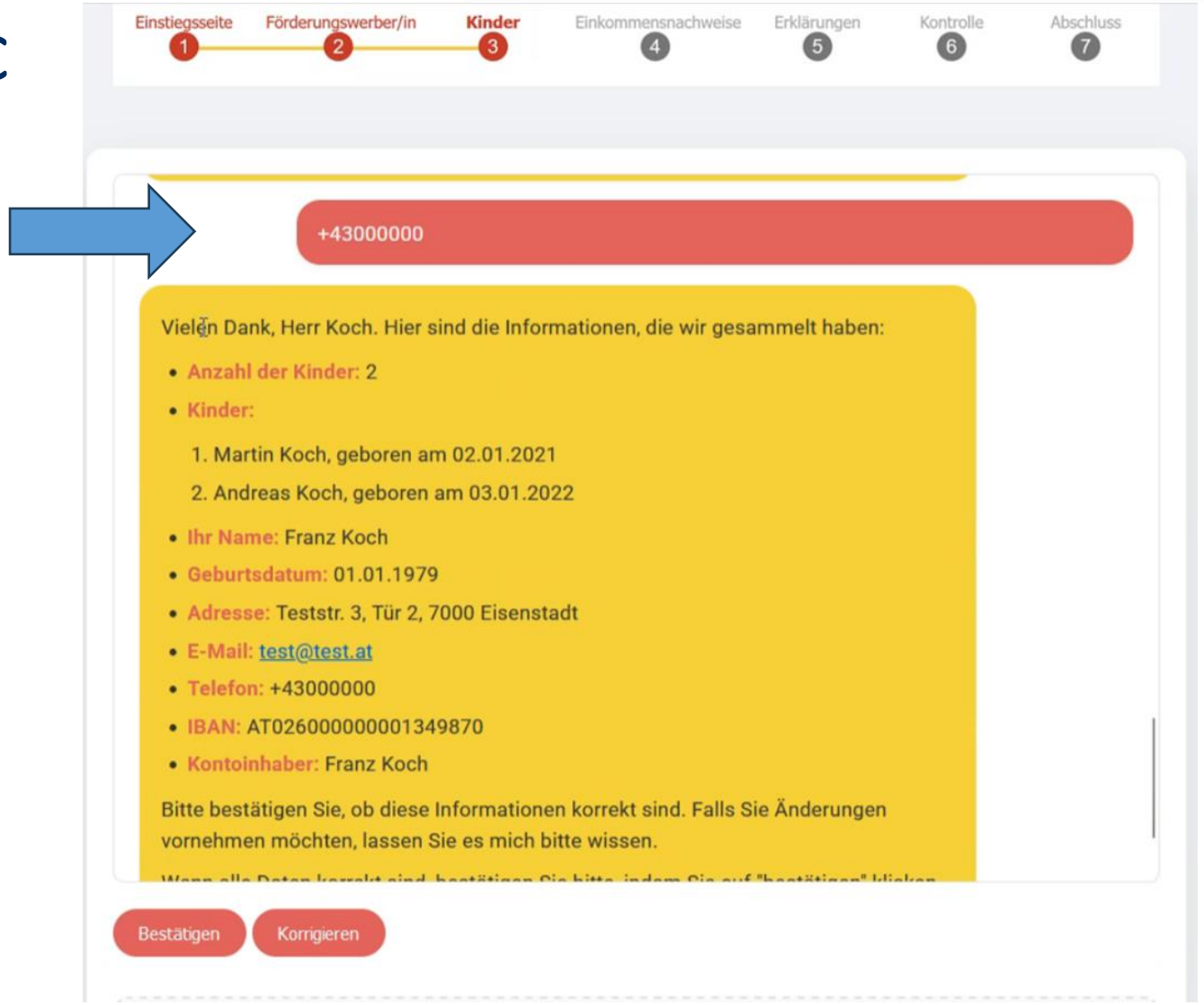
Ergebnis PoC



Ergebnis PoC



Ergebnis PoC



Ergebnis PoC

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

Förderung für Alleinerziehende - Antrag (Förderzeitraum 2025)

Mit diesem Formular können Sie um Gewährung einer Förderung für Alleinerziehende für den Förderzeitraum 2025 ansuchen.

Daten laden: Funktion zum Importieren von gespeicherten Formulardaten

Bitte wählen Sie die Datei aus, die Sie laden möchten.

Datei: Durchsuchen... Formular_GS_BF_AEF2025_V1_0_filled_20250129_144946.xml

Empfänger

Amt der Burgenländischen Landesregierung
Abteilung 9 - Sozial- und Klimafonds Burgenland
7000 Eisenstadt, Europaplatz 1

Abbrechen | Weitere ... | Zurück | Weiter

AFS - GS_BF_AEF2025

Förderwerber*in (obsorgeberechtigte Person, in deren Haushalt das Kind/die Kinder, für welches/welche die Förderung beantragt wird, hauptwohnsitzgemeldet ist)

Familienname * Koch — Vorname * Franz

Geburtsdatum * 01.01.1979

Hauptwohnsitz im Burgenland

Straße * Teststr.

Hausnummer * 3 — Stiege — Tür 2

Postleitzahl * 7000 — Ort * Bitte auswählen...

Kontakte

E-Mail test@test.at — Telefon * +43000000

Durch den Eintrag Ihrer E-Mail Adresse in das Feld E-Mail geben Sie der Förderstelle (Abteilung 9 - Hauptreferat Sozial- und Klimafonds) bekannt, dass Sie einer Kommunikation per E-Mail zustimmen. Sofern keine rechtlichen Gründe dagegen sprechen, wird die Förderstelle den Schriftverkehr zu Ihrem Antrag mittels E-Mail durchführen.

Nachdem Sie den Antrag gesendet haben, erhalten Sie an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse automatisch eine Eingangsbestätigung.

Bankverbindung (Kontoinhaber/in muss antragstellende Person sein)

Kontoinhaber/in * Franz Koch — IBAN * AT026000000001349870

Abbrechen | Weitere ... | Zurück | Weiter

AFS - GS_BF_AEF2025