

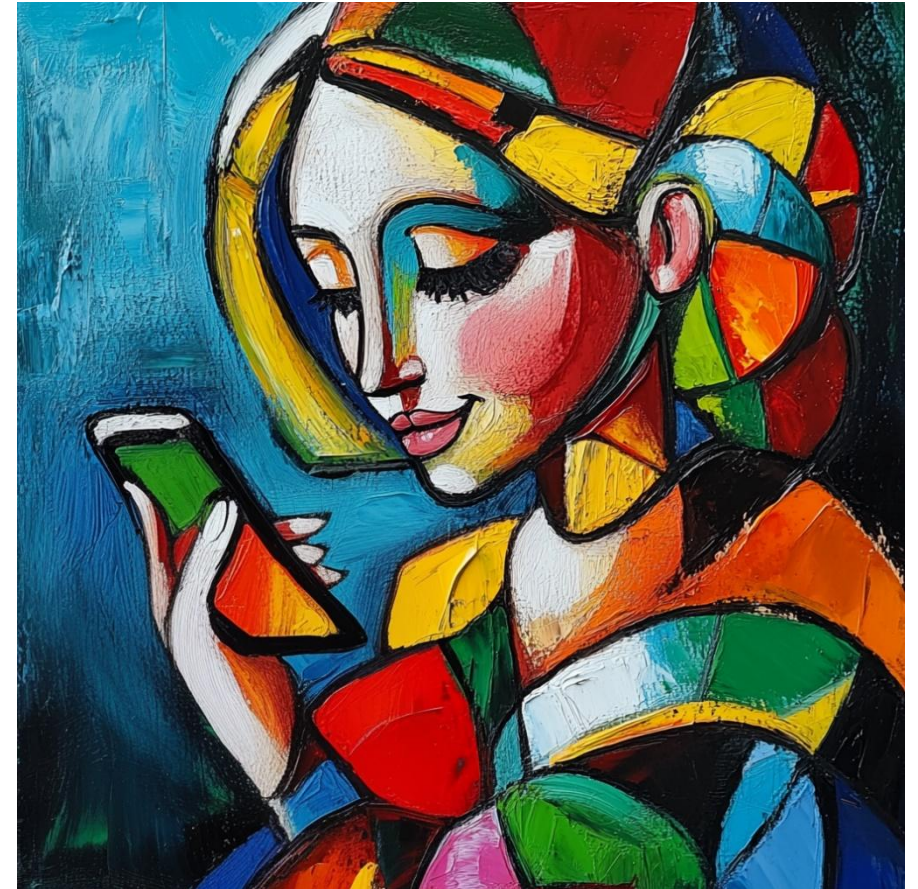


vom Konzept zur Lösung

5. Mai 2026, aforms E-Government Frühstück

Dr. Nicolas Knotzer (Burgenland)

Marvin Behrendt MSc. MBA (aforms)



Inhalt

- **Die Idee**
Ausgangslage Land Burgenland (Vorprojekt, Folgeprojekt)
Bestehende Inhalte nutzen
- **ai-assist**
Anforderungen & Konzepte
- **Die Lösung**
Konfigurativ und Transparent
Erstellt mit SDD - Qualitätsicherung
Chat-Demo
- **Einführung in wenigen Wochen**



Ausgangslage und Vorprojekt

Umfassender Auftrag zur Neugestaltung des E-Gov-Bereich

- Personalisiertes E-Gov-Portal bzw. personalisierte mobile App
- Innovative Interaktion mit den Bürger*innen
- Zentrales Identity-Management im Burgenland („Keycloak + ID Austria“)
- „Time-to-Market“ im E-Government erhöhen

Vorprojekt (Proof-of-Concept + Projekt-Setup)

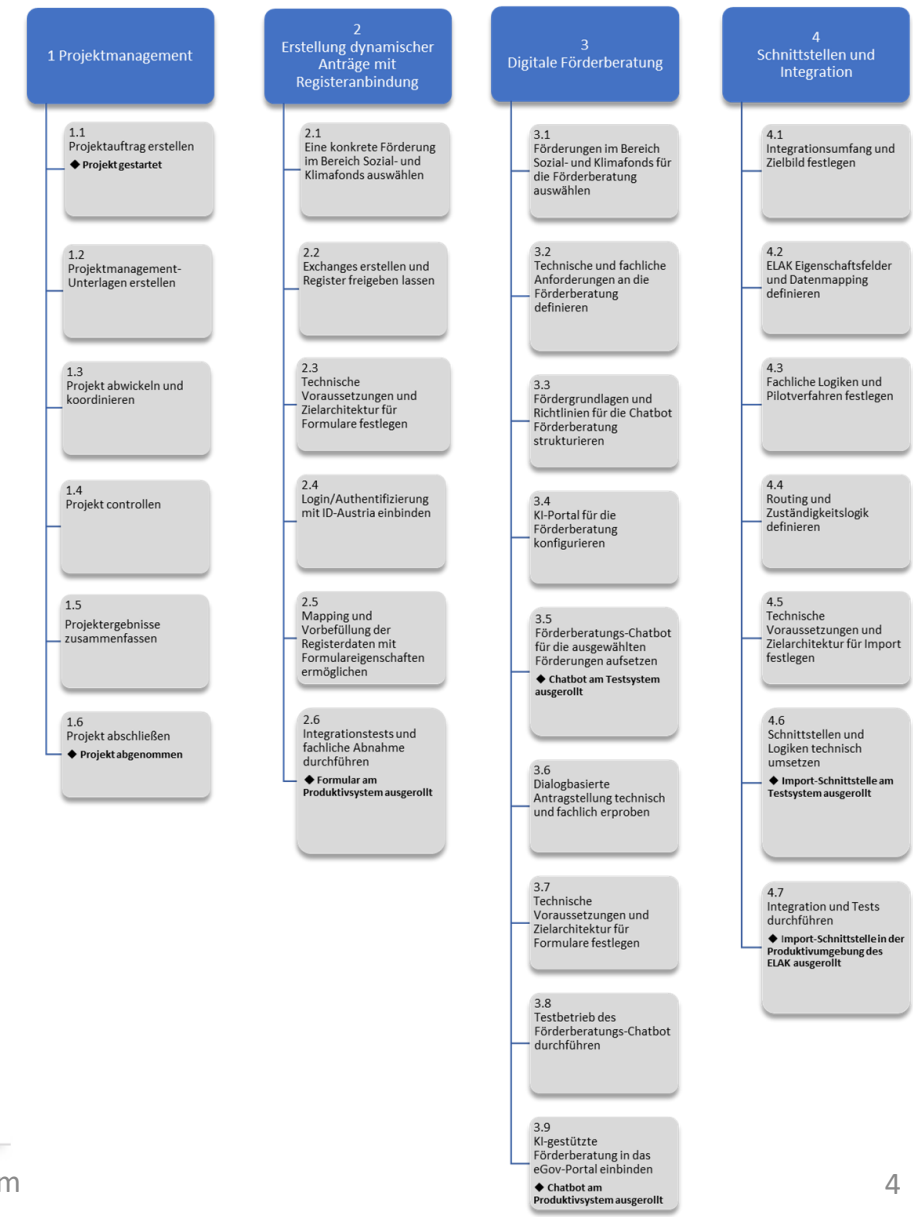
- Laufzeit: 10.03.2025 – 30.01.2026
- Fachkonzept (Bestandsaufnahme Förderverfahren, Handlungsfelder, rechtliche Rahmenbedingungen)
- Aforms Formularserver ID-Austria und Registeranbindung (RSV, TDB-Anbindung)
- POC-Chatbot (Mittagessenförderung)

Folgeprojekt Modernisierung der eGovernment-Anwendungen Implementierungsstufe 1

Projektstart: April 2026

Drei Projektstreams:

1. Erstellung dynamischer Anträge mit Registeranbindung -> automatische Befüllung von Antragsfeldern, Once-Only, hohe Datenqualität
2. Digitale Förderberatung -> KI-gestützter Chatbot, Nutzung KI-Services des Landes (Shared-Service im „Haus Burgenland“)
3. Schnittstellen und Integration -> Schwerpunkt Anbindung an den ELAK (Import von Anträgen, Businesslogik)



ai-assist – Ziel: Bestehende Inhalte nutzen

Beratung beim Auffinden
des passenden Service-Angebotes

- Anliegen erfassen
- Voraussetzungen klären

Assistenz bei der Antragstellung

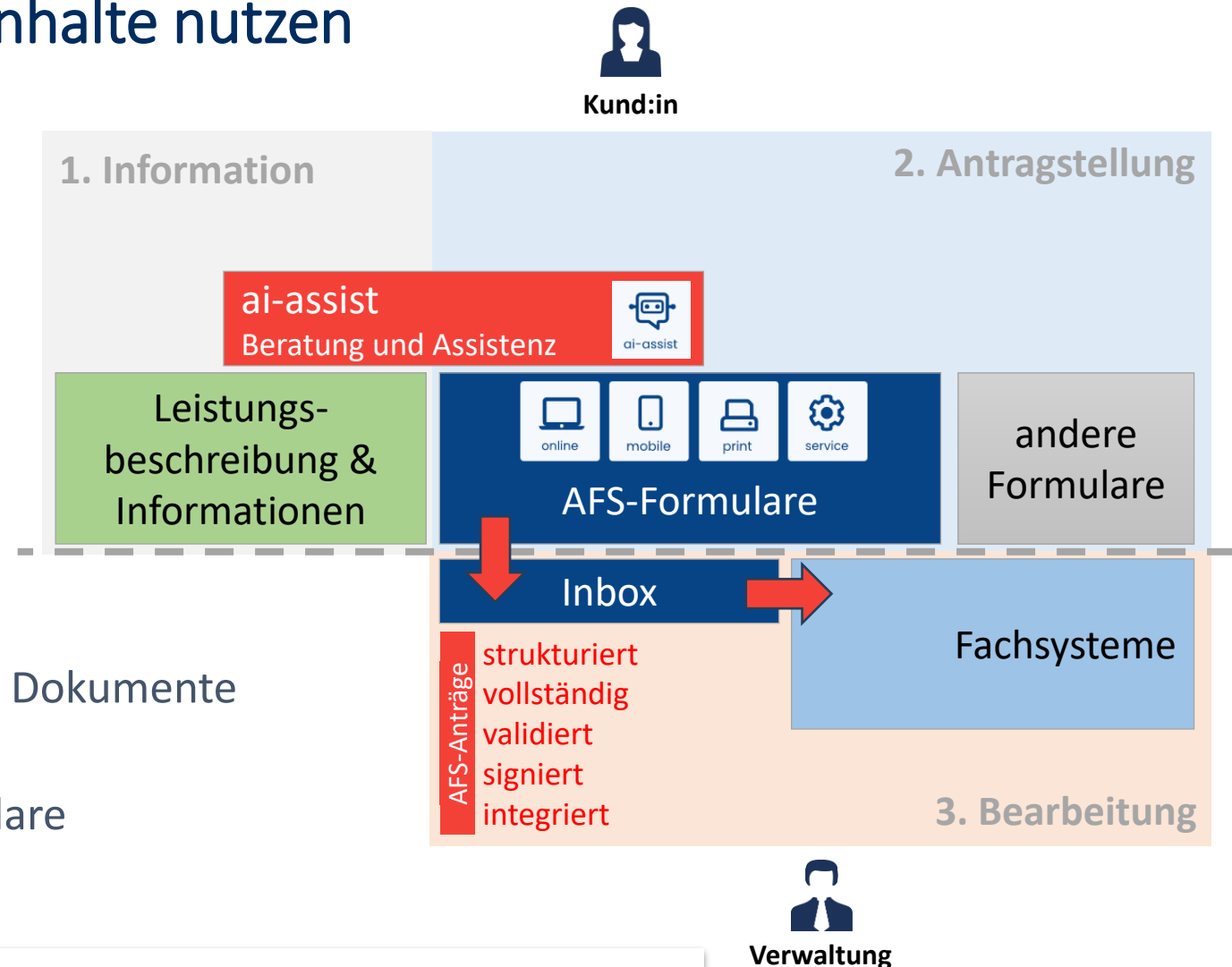
- Hilfe zu Antragsdetails
- Abfrage in einfacher Sprache
- oder ggf. in Fremdsprachen

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

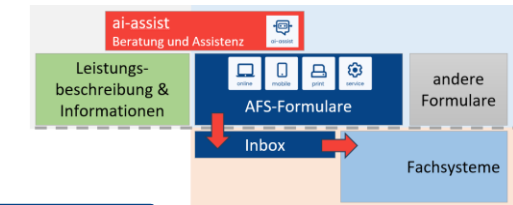
ai-assist erwirbt Antragskompetenz
auf Basis der vorhandenen AFS-Formulare

die Backend-Bearbeitung
bleibt unberührt

ai-assist ist der „logisch nächste Schritt“ für AFS-Kunden



ai-assist – Ziel: Bestehende Inhalte nutzen



Leistungsbeschreibungen

Alleinerziehenden Förderung

Förderziel und Fördergegenstand

Das Land Burgenland hilft Menschen, die alleine mit ihren Kindern leben und wenig Geld haben. Alleinerziehende haben es oft schwer, weil die Arbeit wenig Rücksicht auf ihre besondere Situation nimmt. Das ist zum Beispiel, wenn das Kind krank ist oder der Kindergarten geschlossen hat. Darum gibt es diese Unterstützung.

Förderempfänger*innen

Alleinerziehende ...

- die ein Kinder oder mehrere Kinder größtenteils alleine betreuen und erziehen.
- die den größten Teil des Geldes für sich und die Kinder überwiegend alleine verdienen.
- die ihren Hauptwohnsitz im Burgenland haben.

Fördervoraussetzungen

- Der Hauptwohnsitz der bzw. des Alleinerziehenden und des bzw. der im selben Haushalt lebenden Kindes bzw. Kinder ist im Burgenland
- Anspruch auf Familienbeihilfe für das Kind/die Kinder, für welche/s die Förderung beantragt wird
- Ihr monatliches Einkommen darf bestimmte Grenzen nicht überschreiten:
 - 1 Erwachsener + 1 Kind: höchstens 1.770 Euro Netto-Einkommen
 - 1 Erwachsener + 2 Kinder: höchstens 2.290 Euro Netto-Einkommen
 - 1 Erwachsener + 3 Kinder: höchstens 2.810 Euro Netto-Einkommen
 - 1 Erwachsener + 4 Kinder: höchstens 3.330 Euro Netto-Einkommen
 - 1 Erwachsener + 5 Kinder: höchstens 3.840 Euro Netto-Einkommen
- Für jedes weitere Kind kommen 350 Euro dazu.

Wichtig:

Wenn noch andere Erwachsene bei Ihnen wohnen, können Sie die Förderung nur bekommen, wenn Sie für diese Person auch Familienbeihilfe erhalten (zum Beispiel für Studierende).

Förderhöhe und Förderart

- Für jedes Kind bekommen Sie 200 Euro, bis zum dritten Kind.

www.burgenland.at/themen/gesellschaft/alleinerziehende/alleinerziehenden-foerderung/



AFS-Formulare

Förderung für Alleinerziehende - Antrag (Förderzeitraum 2026)

Sozial- und Klimafonds Burgenland

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

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

Familienname * Vorname *

Geburtsdatum *

Kontakt

E-Mail * Telefon *

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.

Hauptwohnsitz im Burgenland

Straße *

Hausnummer * Stiege Tür

Postleitzahl * Ort *

e-government.bgld.gv.at/aef2026



ai-assist

Anforderungen & Basiskonzepte

Ein Beratungs-Chatbot der Verwaltung...

...darf nur **richtige und vollständige Informationen** liefern.

- Fachbereich hat das „letzte Wort“
- Informationen nur zum Verfahren
- Keine Unterschlagung von Informationen und kein Halluzinieren

...muss **immer die gleichen deterministischen Ergebnisse** liefern.

- Arbeitsweise muss transparent und nachvollziehbar sein
- Chatverläufe sollen (automatisch) wiederholt getestet werden können
- DSGVO-konforme Speicherung von Beratungen (Chats)

...muss **ressourcenschonend und interoperabel** sein.

- Bestehende (lokale) KI-Lösung muss nutzbar sein
- Kurze Antwortzeiten auch bei wenig GPU-Ressourcen

...sollte **auch beim Ausfüllen der Formulare** unterstützen.

- und dabei bereits erfragtes Wissen verwenden
- Verwendung auch in Fremdsprachen erlauben



RAG

Alles RAGen und hoffen, dass die KI immer die selbe richtige Antwort liefert



- Inkonsistente Antworten
- Keine Verlässlichkeit
- Keine Kontrolle über Qualität
- Keine Lernkurve – gleiche Fragen, unterschiedliche Antworten
- Frust statt Vertrauen



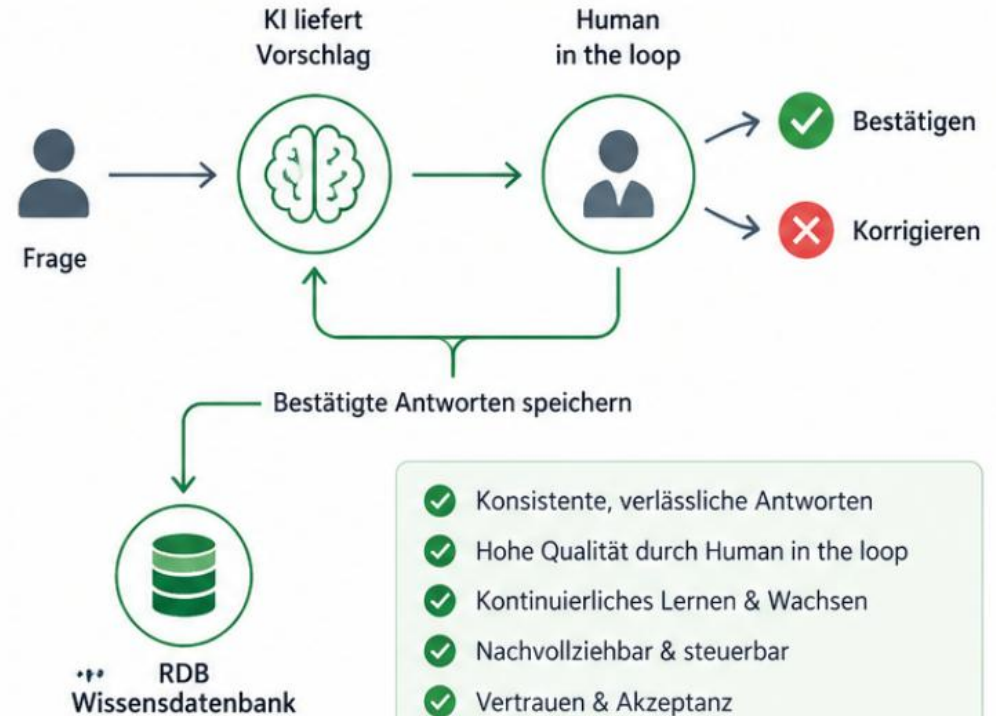
Ergebnis: Gescheitert

Zu unzuverlässig für den produktiven Einsatz

VS.

HARVESTING

Gezielt Antworten erarbeiten, bestätigen, speichern und kontinuierlich aufbauen



Ergebnis: Erfolgreich

Verlässlich, skalierbar und nutzerzentriert



Harvesting + Human in the loop + RDB = Verlässliches Wissen, auf das man sich verlassen kann.

Die Kombination macht den Unterschied – für das beste Gesamtergebnis

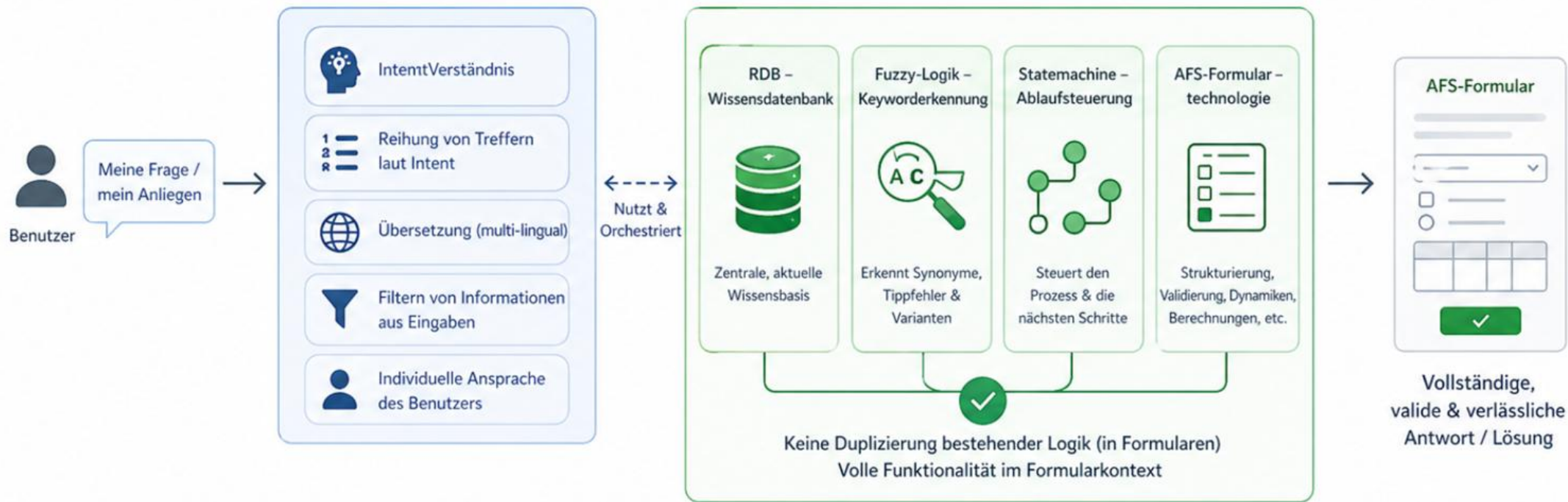
LLM für IntendVerständnis & Intelligenz – klassische IT für Struktur, Qualität & Verlässlichkeit



LLM – Intelligenz & Verständnis



Herkömmliche IT-Technologien –
Struktur & Verlässlichkeit



Bessere Treffer,
relevante Antworten



Höhere Qualität &
Verlässlichkeit



Effizientere Prozesse &
weniger manuelle Arbeit



Skalierbar &
zukunftssicher



Bessere Nutzererfahrung –
individuell & verständlich



Volle Funktionalität
ohne Kompromisse



LLM für Intelligenz. Klassische IT für Stabilität. Gemeinsam für das beste Gesamtergebnis.



ai-assist

Die Lösung

Konfigurativ und Transparent

Interne Administration (ai-assist Administrator)

Umfassende Verwaltung, Steuerung und Überwachung der Plattform

1 Services
Service-Katalog, Pflege, Status & KI-Aktionen

2 Fakten
Wissen, Voraussetzungen, Logik & KI-Erwürfe

3 Global
Parameter, Glossar, Wiederverwendung

4 Abläufe
Workflow, Routing, KI-Steuerung

5 Prompts
Prompt-Texte, Gruppen, Modelle & Versionen

6 Testen
Chat- & Formular-Tests, Testfälle, Protokolle

7 Debug
Logs, Traces, Performance, Fehleranalyse

8 Log
Audit-, Chat- & System-Logs, Nachverfolgung

9 Admin
Benutzer, Rollen, LLM, Branding, Backups

ai-assist Administrator

angemeldet als System Administrator (Administrator (Legacy)) [logout](#)

Services Fakten Global Abläufe Prompts Testen Debug Log Admin

Services Alle Sammlungen

Services suchen ... KI-+ KI-

Items: 19 gefunden

- Alleinerziehenden Förder...
Services für Familien mit Kindern
- Burgenländischer Windel...
Services für Familien mit Kindern
- Fahrtkostenzuschuss
Standard-Services
- Familienauto
Services für Familien mit Kindern
- Förderung der Burgenlän...
Services für SchülerInnen
- Förderung für die Kinder...
Services für Familien mit Kindern
- Hilfe in besonderen Lebe...
Standard-Services
- Kinderbetreuungsförderu...
Services für Familien mit Kindern

Service-ID * **Bezeichnung *** **Sammlung ***

Alleinerziehenden_Förderung Alleinerziehenden Förderung Services für Familien mit Kindern

Leistungsbeschreibung (URL -> HTML) *

https://www.burgenland.at/themen/gesellschaft/alleinerziehende/alleinerziehenden-foerderung/

Kurze Beschreibung KI- KI-

Alleinerziehendenförderung: Unterstützt alleinerziehende Eltern im Burgenland mit 200 € pro Kind (bis 3) bzw. 750 € ab 4, um finanzielle Belastungen zu mildern.

Lange Beschreibung KI- KI-

Das Land Burgenland unterstützt Alleinerziehende mit geringem Einkommen, Anspruch haben Personen, die ihr Kind oder ihre Kinder größtenteils allein betreuen, im Burgenland wohnen und das meiste Einkommen selbst verdienen. Voraussetzung ist ein Hauptwohnsitz im Burgenland, Anspruch auf Familienbeihilfe und ein monatliches Netto-Einkommen, das je nach Kinderzahl die festgelegten Grenzen nicht überschreitet.

Schlüsselwörter (Tags) KI- KI-

(Kommagetrennte Begriffe, die für das Matching verwendet werden.)

allein, alleinerziehender, arbeitslosengeld, burgenland, einkommen, familienbeihilfe, grund, hauptwohnsitz, kind, kinderbetreuungsgeld, nachweis, pflegegeld, sozialunterstützung, teilzeitbeihilfe, unterhaltszahlung, versorgungsleistung, waisenpension, witenpension,

Weitere Quellen (2) KI- KI- KI- KI-

Titel **Art**


Kurzbeschreibung Bitte wählen ...

Quelle (URL -> PDF)

https://...

Externer Chatbot (Bürger:innen / Kund:innen)

Sichere, mehrsprachige Beratung & Formularunterstützung


Debug anzeigen

Förderberater Burgenland

Willkommen beim digitalen Förderservice. Beschreiben Sie Ihr Anliegen, damit ich passende Förderungen für Sie finden kann.
Welcome to the digital support service. Describe your concern so that I can find suitable promotions for you.
(You can communicate with me in your native language. EN, FR, IT, ES)

Du

Ich bin Lehrling, was gibt es für Unterstützung?

Förderberater Burgenland

Du hast Optionen wie aushilfe, antrag und begutachtung, um deine Ausbildung zu unterstützen und weitere Förderungen zu nutzen.
1) Wohnkostenzuschuss für Lehrlinge (A) – Arbeitnehmerförderung: Lehrlinge und Auszubildende Burgenland erhalten bis zu 75 % ihrer Wohnkosten, maximal 233 € monatlich, plus Zuschuss ...
2) Lehrlingsförderung (B) – Burgenländische Arbeitnehmerförderung unterstützt Arbeitnehmer*innen in Lehr- oder Ausbildungsverhältnissen im Burgenland mit monatlichen Zuschüssen (max. 233 €) zur Entschädigung ...
Bitte wählen Sie eine Option aus, indem Sie die Zahl, den Buchstaben oder den Namen eingeben, oder stellen Sie eine neue Frage.

Du

Lehrlingsförderung

Förderberater Burgenland

Lehrlingsförderung

Das Burgenländische Arbeitnehmerförderungsgesetz unterstützt Menschen, die im Burgenland wohnen und in einer Lehr- oder Ausbildungsstelle sind. Förderfähig sind Lehrlinge, Auszubildende und Teilnehmer an Ausbildungsmaßnahmen nach dem Nationalen Aktionsplan für Beschäftigung. Voraussetzung ist ein Hauptwohnsitz im Burgenland und ein Haushaltseinkommen, das die festgelegten Einkommensgrenzen nicht überschreitet. Der Zuschuss beträgt bis zu 233 Euro pro Monat und wird vierteljährlich auf das angegebene Konto überwiesen. Zur Antragstellung reicht ein ausgefülltes Formular, der Lehrvertrag und die Bestätigung des Lehrbetriebes ein. Passt der vorgeschlagene Service „Ich bin Lehrling, was gibt es für Unterstützung?“ zu Ihrem Anliegen?
Bitte antworten Sie mit „ja“ oder formulieren Sie Ihr Anliegen neu.

Ja

Neu

Nachrichte eingeben ...

Senden

Gleiche Wissensbasis
Gleiche Logik
Gleiche Prompts

aforms solutions & services GmbH – Wiedner Hauptstraße 120-124, A-1050 Wien – www.aforms.com

12

Erstellt mit SDD



Lines of Code

➤ 130.000

Code-Smells

➤ 0

Security-Issues

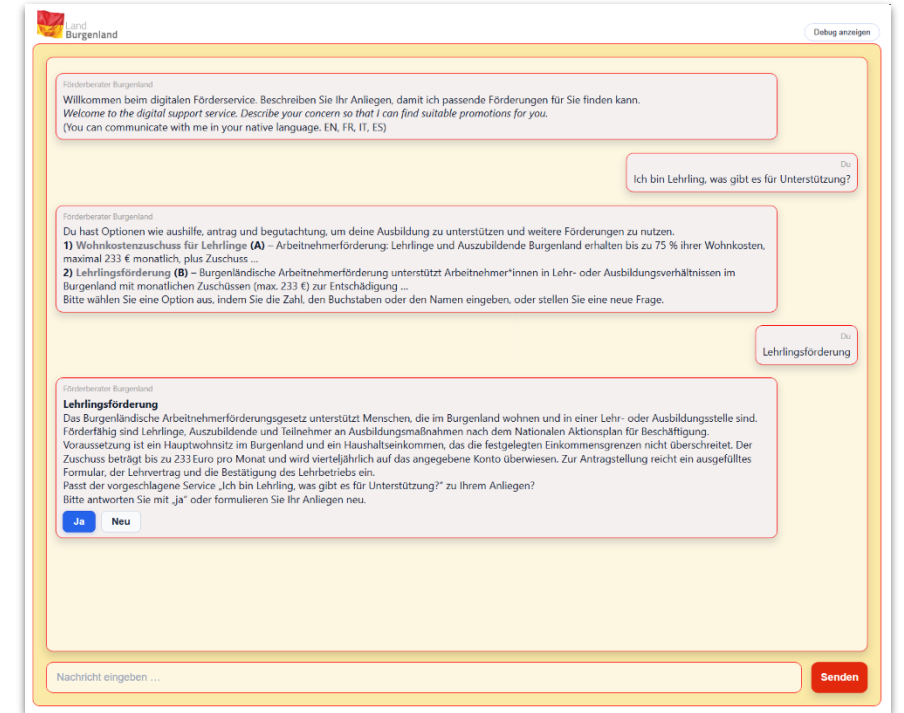
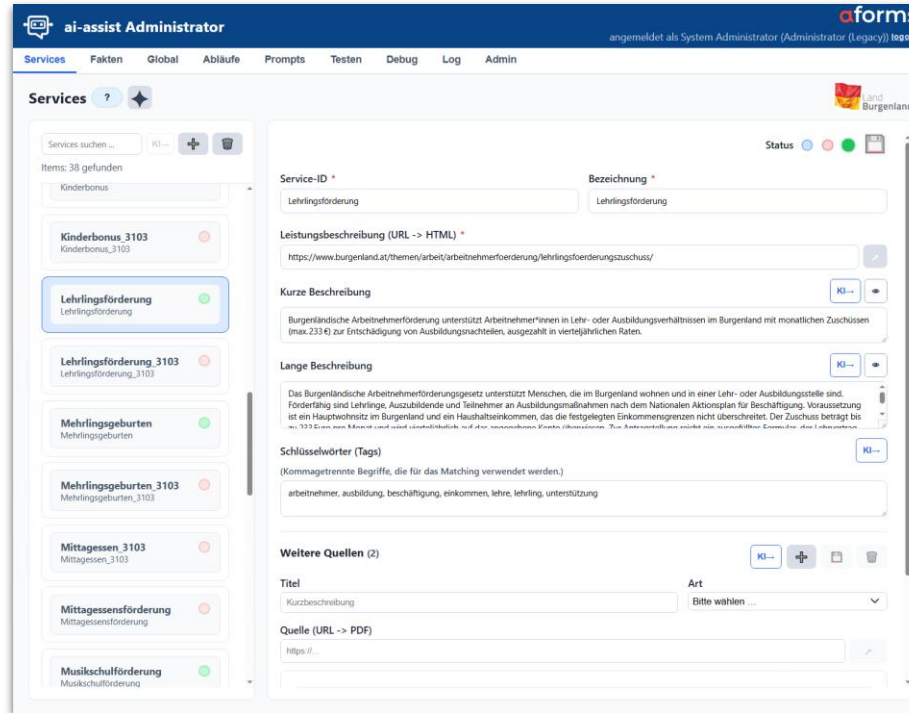
➤ 0

Unittest

➤ 980

GUI-Test

➤ 60



Qualitätssicherung

Code-Qualität



Schwachstellen



Funktionalität



Oberfläche



Performanz

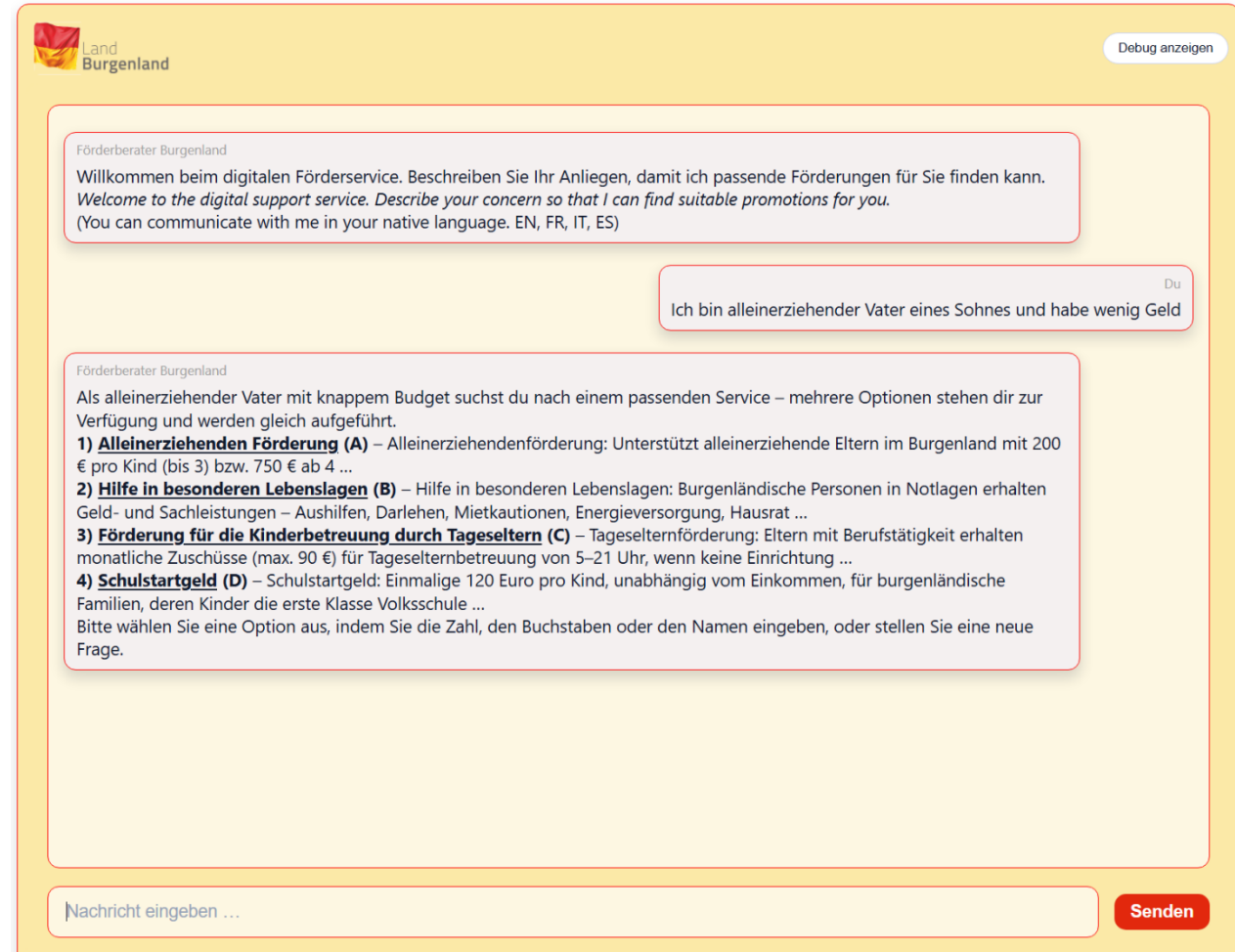


ai-assist Live-Demo

Chat

eine typische Beratungssitzung

1. passende Förderung finden
2. Fachbegriffe klären
3. Voraussetzungen prüfen
4. Formular ausfüllen
5. Formular kontrollieren
6. Formular absenden



The screenshot shows a chat interface for 'Land Burgenland'. At the top left is the Land Burgenland logo, and at the top right is a 'Debug anzeigen' button. The chat history consists of two messages from 'Förderberater Burgenland' and one message from the user 'Du'. The first message from the chatbot is a welcome message in German, English, and French. The user's message is 'Ich bin alleinerziehender Vater eines Sohnes und habe wenig Geld'. The second message from the chatbot provides information about various support services for single parents, including 'Alleinerziehenden Förderung (A)', 'Hilfe in besonderen Lebenslagen (B)', 'Förderung für die Kinderbetreuung durch Tageseltern (C)', and 'Schulstartgeld (D)'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Nachricht eingeben ...' and a red 'Senden' button.

Land Burgenland Debug anzeigen

Förderberater Burgenland
Willkommen beim digitalen Förderservice. Beschreiben Sie Ihr Anliegen, damit ich passende Förderungen für Sie finden kann.
Welcome to the digital support service. Describe your concern so that I can find suitable promotions for you.
(You can communicate with me in your native language. EN, FR, IT, ES)

Du
Ich bin alleinerziehender Vater eines Sohnes und habe wenig Geld

Förderberater Burgenland
Als alleinerziehender Vater mit knappem Budget suchst du nach einem passenden Service – mehrere Optionen stehen dir zur Verfügung und werden gleich aufgeführt.
1) Alleinerziehenden Förderung (A) – Alleinerziehendenförderung: Unterstützt alleinerziehende Eltern im Burgenland mit 200 € pro Kind (bis 3) bzw. 750 € ab 4 ...
2) Hilfe in besonderen Lebenslagen (B) – Hilfe in besonderen Lebenslagen: Burgenländische Personen in Notlagen erhalten Geld- und Sachleistungen – Aushilfen, Darlehen, Mietkautionen, Energieversorgung, Hausrat ...
3) Förderung für die Kinderbetreuung durch Tageseltern (C) – Tageselternförderung: Eltern mit Berufstätigkeit erhalten monatliche Zuschüsse (max. 90 €) für Tageselternbetreuung von 5–21 Uhr, wenn keine Einrichtung ...
4) Schulstartgeld (D) – Schulstartgeld: Einmalige 120 Euro pro Kind, unabhängig vom Einkommen, für burgenländische Familien, deren Kinder die erste Klasse Volksschule ...
Bitte wählen Sie eine Option aus, indem Sie die Zahl, den Buchstaben oder den Namen eingeben, oder stellen Sie eine neue Frage.

Nachricht eingeben ... Senden

Einführung in wenigen Wochen

Voraussetzungen

- Leistungsbeschreibungen
- AFS-Formulare
- Lokale LLM
(kann auch von aforms geliefert werden)

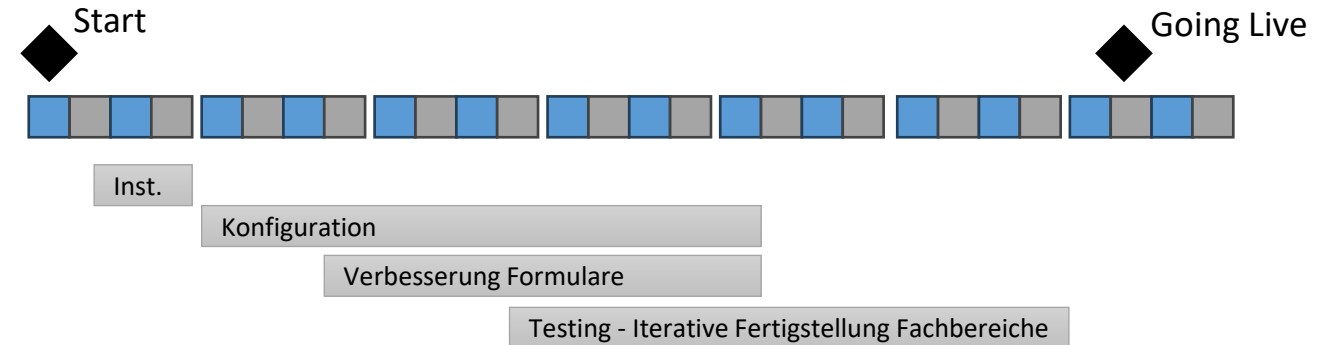
Installation

- ai-assist und LLM

Konfiguration

- Ggf. Anpassung Prompts (aforms)
- Harvesting (aforms)
- human in the loop (aforms & Fachbereich)
- Testing (aforms & Fachbereich)
- Iterative Fertigstellung (aforms & Fachbereich)

Going Live



Optional aber **WICHTIG**: Verbesserung Formulare

- Einbindung Identifikation
- Registeranbindung
- Verbesserung Dynamik

ai-assist

(Bestehende) Online-Services
mit **Beratung**
und **Assistenz**
einfach kundenfreundlicher gestalten.

