

Beispiele für den Einsatz von großen Sprachmodellen (LLM) in der Landes- und Kommunalverwaltung

– Arbeitspapier –

Dr. Neven Josipovic

Braunschweig, 30.10.2025

Abstract

Das Arbeitspapier untersucht Anwendungsmöglichkeiten für große Sprachmodelle (LLM) in der öffentlichen Verwaltung. Der Fokus liegt auf der Darstellung konkreter Einsatzbeispiele, die bereits in mindestens einer Kommune oder Landesverwaltung implementiert wurden. Dabei werden Bürger-Service-Chatbots und interne KI-Assistenten als zentrale Anwendungsfälle identifiziert. Die technische Umsetzung variiert von Software-Diensten bis hin zu individuellen IT-Architekturen. Weitere Anwendungsfälle umfassen die Unterstützung von Antrags- und Formularprozessen sowie die automatisierte Erstellung von Protokollen. Das Arbeitspapier empfiehlt Verwaltungen, proaktiv Erfahrungen mit LLM zu sammeln und die Technologie in ihre digitalen Strategien zu integrieren.

Einleitung

1. Ausgangslage

In den letzten Jahren hat die rasante Entwicklung der künstlichen Intelligenz (KI), insbesondere im Bereich der großen Sprachmodelle (Large Language Models, LLM), neue Möglichkeiten für die Optimierung und Transformation von Verwaltungsprozessen eröffnet. Die technologischen Fortschritte eröffnen die Chance, die Effizienz zu steigern, den Bürgerservice zu verbessern und die Entscheidungsfindung zu unterstützen.

2. Ziel des Arbeitspapiers

Das Ziel des Arbeitspapiers liegt darin, Beispiele für den Einsatz von KI in der Landes- und Kommunalverwaltung darzustellen. Der Fokus liegt dabei auf großen Sprachmodellen. Andere Varianten von KI wie maschinelles Lernen, Bildverarbeitung (Computer Vision) oder regelbasierte Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation, RPA) werden nicht betrachtet.

3. Methodik

In die Darstellung werden Beispiele aufgenommen, die in mindestens einer Kommune oder einer Landesverwaltung implementiert wurden, d. h. von Mitarbeitern und/oder Bürgern tatsächlich genutzt werden können. Dabei wird nicht zwischen Pilotprojekten oder produktiv betriebenen Lösungen unterschieden. Die Darstellung basiert auf öffentlich verfügbaren Quellen und erhebt keinen Anspruch an Vollständigkeit oder Richtigkeit.

4. Begriffsbestimmungen

<i>Künstliche Intelligenz (KI)</i>	Informationstechnische Systeme, die Aufgaben erledigen können, die üblicherweise menschliche Intelligenz erfordern; basieren auf Algorithmen und statistischen Modellen, um aus Daten zu lernen und autonom zu agieren.
<i>Generative KI</i>	Unterkategorie künstlicher Intelligenz, die darauf spezialisiert ist, visuelle, auditive oder textbasierte Inhalte zu erzeugen.
<i>Große Sprachmodelle (Large Language Models, LLM)</i>	Statistische Modelle auf Grundlage neuronaler Netze, die insbesondere darauf trainiert werden, menschliche Sprache zu verstehen und zu generieren; nutzen umfangreiche Datensätze, um Muster in Texten zu erkennen und darauf basierend kohärente und kontextbezogene Antworten zu generieren.
<i>KI-Chatbot</i>	Ein softwarebasiertes Kommunikationssystem, das große Sprachmodelle nutzt, um natürliche und menschenähnliche Dialoge zu führen.

I. LLM-Anwendungsfälle

Landes- und Kommunalverwaltungen setzen große Sprachmodelle insbesondere als Bürger-Service-Chatbots und als interne KI-Assistenten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein (vgl. Tabelle auf Seiten 4-5). Darüber hinaus gibt es weitere Anwendungsfälle, etwa für LLM-unterstützte Antrags- und Formularprozesse, die automatisierte Erstellung von Protokollen und die Anbindung von Daten und Dokumenten, die nicht Teil der Trainingsdaten des Modells sind.

Kommunen verwenden Bürger-Service-Chatbots im Regelfall dazu, Bürgerinnen und Bürgern dialogbasiert Informationen zu ihren Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Die Chatbots nutzen große Sprachmodelle, um Anfragen zu verarbeiten und dem Nutzer auf Grundlage verknüpfter Wissensquellen die gesuchten Informationen zu übermitteln. Technische Unterschiede zwischen den verschiedenen Lösungen zeigen sich unter anderem im verwendeten Sprachmodell und in der Webseiten-Integration. Fast alle Chatbots erfüllen gemäß den herangezogenen Quellen die Anforderungen der DS-GVO.

Während Bürger-Service-Chatbots mit den Bürgerinnen und Bürgern kommunizieren, geht es bei internen Chatbots darum, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch künstliche Intelligenz bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Ein wesentlicher Unterschied bei den Umsetzungsvarianten ist die technische Implementierung. Während einige Verwaltungen interne Chatbots als Software-Dienst (Software-as-a-Service, SaaS) nutzen, stellen andere ihre Chatbots über Cloud-Dienste oder Cloud-Plattformen zur Verfügung. Darüber hinaus betreiben Verwaltungen teilweise auch eigene IT-Architekturen mit individuellen Front- und Backend-Entwicklungen, hybridem On-Premise/Cloud-Betrieb, Nutzung von Open Source-Lösungen und variabler Anbindung verschiedener Sprachmodelle.

Die weiteren Beispiele umfassen spezielle Anwendungsfälle, in denen große Sprachmodelle entweder einzelne Tätigkeiten unterstützen (Antragsbearbeitung, Protokollerstellung), oder Daten und Dokumente mit großen Sprachmodellen verknüpft werden, sodass KI-Chatbots auf die in ihnen enthaltenen Informationen zugreifen können.

II. Fazit

Die Einsatzbeispiele zeigen, dass Landes- und Kommunalverwaltungen verschiedene Möglichkeiten nutzen, um große Sprachmodelle zur Verbesserung der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie zur Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einzusetzen. Dabei wird deutlich, dass sie spezifische Anwendungsfälle wie Bürger-Service-Chatbots im Regelfall als Software-Dienst (SaaS) umsetzen und Cloud-Plattformen oder integrierte IT-Architekturen insbesondere dann zum Einsatz kommen, wenn eine stärkere Kontrolle über die technische Umsetzung und eine höhere Flexibilität im Hinblick auf die möglichen Anwendungsfälle gefordert ist. Letzteres ist in Landesverwaltungen und großen Kommunen der Fall, die über ausreichende Ressourcen und Kapazitäten verfügen, um dezidierte IT-Strukturen für die KI-Nutzung aufzubauen.

Doch auch kleineren Kommunen bieten sich schon heute verschiedene Möglichkeiten, große Sprachmodelle zu nutzen. Diese Art von künstlicher Intelligenz wird aller Wahrscheinlichkeit weiter an Bedeutung gewinnen und in Zukunft, neben Themen wie Cloud-Diensten und Datenplattformen, ein zentrales Element von Digitalisierungs- und Transformationsprozessen sein. Daher sollten Verwaltungen frühzeitig Erfahrungen mit großen Sprachmodellen sammeln, KI-Kompetenzen aufbauen und KI zu einem strategischen Bestandteil ihrer Digitalisierungsaktivitäten machen.

Beispiele für den Einsatz von großen Sprachmodellen (LLM) in der Landes- und Kommunalverwaltung

Stand: Oktober 2025

Kategorie	Name	Bereitsteller	Kurzbeschreibung	Einsatzorte (Beispiele)	Quellen	
Bürger-Service-Chatbot	JOST	viind	JOST ist ein KI-gestützter Chatbot des Landkreises Osnabrück, der Bürgern rund um die Uhr bei Fragen hilft und die digitale Kommunikation mit der Verwaltung verbessert.	Landkreis Osnabrück	https://www.viind.com/chatbot/verwaltung/	https://www.landkreis-osnabrueck.de/node/63558
Bürger-Service-Chatbot	Hein Mück	Neuraflow	Hein Mück ist ein KI-gestützter Chatbot der Stadt Bremerhaven, der Bürgern rund um die Uhr bei Verwaltungsfragen hilft und Antworten aus den Inhalten der Webseite generiert.	Bremerhaven	https://www.neuraflow.de/refereenzen	https://www.bremerhaven.de/de/aktuelles/hein-mueck-fuehrt-
Bürger-Service-Chatbot	Frag-den-Michel	DAI Labor (TU Berlin), Dataport	Mit Frag-den-Michel stellt die Freie und Hansestadt Hamburg einen Chatbot bereit, der Fragen zu städtischen Dienstleistungen beantwortet und rund um die Uhr zur Verfügung steht.	Hamburg	https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/frag-	https://digital.hamburg.de/digitale-stadt/chatbot-frag-den-michel-
Bürger-Service-Chatbot	WiDu	Cognigy.AI	WiDu ist ein Chatbot der Wirtschaftsbetriebe Duisburg, der rund um die Uhr Antworten auf über 200 Anliegen bietet, von Abfallentsorgung bis Stadtreinigung, und die Kundenkommunikation unterstützt.	Duisburg	https://www.wbd-innovativ.de/projekte/frag-widu-unseren-chabot	https://www.smarcity-innovationcenter.de/loesungen/
Bürger-Service-Chatbot	FALKO	NEXT Data Service AG	Falko kann sich in über 50 Sprachen unterhalten und steht rund um die Uhr online zur Verfügung. Der Chatbot bündelt öffentliche Informationen der Stadtverwaltung und macht sie Bürgern leicht zugänglich.	Falkensee	https://www.falkensee.de/news/1/959773/nachrichten/959773.html	https://www.falkensee.de/seite/713970/chatbot.html
Bürger-Service-Chatbot	Ulmer Spatz	Uniquehorns	Der Ulmer Spatz ist ein KI gestützter virtueller Assistent, der Bürgeranfragen über die städtische Homepage beantworten kann. Er kennt die Informationen der städtischen Website.	Ulm	https://www.ulm.de/aktuelle-meldungen/z%C3%B6a/juli-	
Bürger-Service-Chatbot	Colon Sültemeyer	Assono	Der Chatbot Colon Sültemeyer der Stadt Bad Oeynhausen führt städtische Informationen zusammen und beantwortet Fragen in natürlicher Sprache. Er basiert auf dem KI-Modell „Watson“ von IBM.	Bad Oeynhausen	https://www.bad-oeynhausen.de/rathaus-service-politik/aktuelles/	https://www.bad-oeynhausen.de/rathaus-service-politik/aktuelles/
Bürger-Service-Chatbot	Dienstleistungsfinder	Landeshauptstadt München RIT/it@M KICC	Die KI-Suche im Dienstleistungsfinder wurde entwickelt, damit Bürger und Mitarbeiter der Stadt München effizienter Informationen zu städtischen Dienstleistungen finden können.	München	https://ki.muencchen.de/ki-systeme/dlf	
Bürger-Service-Chatbot	Govii	Govii	Zwischen 2021 und 2023 pilotierte Flensburg den Chatbot „Govii“, der rund um die Uhr Verwaltungsleistungen und Kontaktdaten für Einwohner und Interessierte bereitstellt.	Flensburg	https://www.flenzburg.de/Flensburg-Zukunft/Flensbu	
Bürger-Service-Chatbot	Lumi	Aleph Alpha	Lumi ist ein KI-gestützter Chatbot, der Bürgern und Besuchern bei Fragen zur Stadt hilft, indem er dialogbasiert Informationen bereitstellt. Er basiert auf einem Sprachmodell des Unternehmens Aleph Alpha.	Heidelberg	https://www.heidelberg.de/Digitale-Stadt/startseite/	https://www.heidelberg.de/HD/Arbeiten+in+Heidelberg/27_10_20

Beispiele für den Einsatz von großen Sprachmodellen (LLM) in der Landes- und Kommunalverwaltung

Stand: Oktober 2025

Kategorie	Name	Bereitsteller	Kurzbeschreibung	Einsatzorte (Beispiele)	Quellen	
Interne Chatbots	NRW.GENIUS	IT.NRW	NRW.Genius ist eine Webanwendung vom KI-Labor des Landesbetriebs IT.NRW, die das Potenzial von generativer künstlicher Intelligenz (GenAI) nutzt, um Verwaltungstätigkeiten zu unterstützen.	Land Nordrhein-Westfalen	https://www.capgemini.com/de-de/wp-	https://www.it.nrw/informationstechnik/digitale-
Interne Chatbots	LLMoin	Dataport	LLMoin ist ein auf Basis von LLM entwickelter KI-Assistent, der die Zusammenfassung von Texten, die Generierung neuer Inhalte anhand von Stichwörtern und die Recherche in hochgeladenen Dokumenten ermöglicht.	Hamburg, Land Niedersachsen	https://digital.hamburg.de/digitale-stadt/grosse-	https://www.behörden-spiegel.de/2025
Interne Chatbots	M365 Copilot Chat	Microsoft, IT.Niedersachsen	IT.Niedersachsen bietet M365 Copilot Chat in einer für die öffentliche Verwaltung in Niedersachsen abgesicherten Form an. Voraussetzungen sind der NiedersachsenClient und Microsoft Teams.	IT.Niedersachsen	https://www.it.niedersachsen.de/startseite/leistu	https://www.rak.oellner.de/2025/03/land-
Interne Chatbots	F13	Aleph Alpha, InnoLab_bw, ZenDiS	F13 ist eine Modell-agnostische KI-Assistenz, die eine Vielzahl von KI-Funktionen für Verwaltungen bereitstellt. Mit dem Übergang zu Open Source wird F13 seit Juli 2025 als gemeinschaftliches Vorhaben geöffnet.	Land Baden-Württemberg	https://f13-os.de/	https://www.baden-wuerttemberg.d
Interne Chatbots	MUCGPT	Landeshauptstadt München RIT/it@M KICC	MUCGPT ist eine Benutzeroberfläche für die Nutzung von großen Sprachmodellen, welches in der Stadtverwaltung München eingesetzt wird. MUCGPT kann sich mit mehreren Sprachmodellen verbinden.	München	https://it-at-m.github.io/mucgpt/	https://egovernmentwettbewerb.de/wp-
Interne Chatbots	Microsoft Azure OpenAI	Microsoft Azure OpenAI	Die Cloud-Plattform Azure bietet mit dem KI-Dienst "Azure OpenAI" die Möglichkeit, Chatbots zu konfigurieren und bereitzustellen. Dabei können Vorkehrungen für Datenschutz und Sicherheit getroffen werden.	Braunschweig	https://nevenjosipovic.de/images/pdf/ChatGPT_P	
Weitere Anwendungsfälle	FINO – der bol FormBot	BOL Behörden Online Systemhaus GmbH	FINO ist ein LLM-basierter Formular-Bot, der Antragsteller dialogorientiert beim Ausfüllen unterstützt, in verschiedenen Sprachen kommunizieren kann und Angaben auf Vollständigkeit und Richtigkeit prüft.	Braunschweig	https://www.bol-systemhaus.de/ki-kuenstliche-	https://www.egovernment.de/smart-form-bot-
Weitere Anwendungsfälle	forml	forml GmbH	forml ist eine Software zur KI-basierten Bearbeitung von Wohngeldanträgen. Sie wurde entwickelt, um Herausforderungen in der Antragsbearbeitung zu bewältigen und Sachbearbeiter zu unterstützen.	Hannover	https://www.hannover.de/Service/Presse-	https://forml.eu/
Weitere Anwendungsfälle	Parla	CityLAB Berlin	Der Rechercheassistent Parla greift auf öffentliche Dokumente des Berliner Abgeordnetenhauses zu, um basierend auf einem LLM die enthaltenen Informationen nach Suchanfragen zu filtern.	Berlin	https://citylab-berlin.org/de/projects/parla/	https://citylab-berlin.org/de/blog/parla-
Weitere Anwendungsfälle	inspira_BIB	Landeshauptstadt München RIT/it@M KICC	Der Webkatalog der Münchner Stadtbibliothek erhält mit inspira_BIB eine Funktion, die mithilfe von KI-Algorithmen während des Stöbers Medienempfehlungen präsentiert.	München	https://blog.muenchner-stadtbibliothek.d	https://ki.muencchen.de/ki-systeme/inspira
Weitere Anwendungsfälle	SpeechMind	SpeechMind	SpeechMind ist eine LLM-basierte Lösung zur automatischen Erstellung von Protokollen. Sie erkennt gesprochene Inhalte, strukturiert sie sinnvoll und stellt die relevanten Inhalte zur Verfügung.	Heidelberg	https://www.heidelberg.de/HD/Presse/16_10_20	
Weitere Anwendungsfälle	Scriba	straiqr.ai GmbH	Das KI-Tool scriba erleichtert den Sitzungsdienst im Landkreis Lüchow-Dannenberg durch automatisierte Transkriptionen und Sprecherzuordnung, gehostet auf lokalen Servern für Informationssicherheit.	Landkreis Lüchow-Dannenberg	https://www.kommune21.de/k21-meldungen/klein	https://luene-blog.de/kreis-luechow-
Weitere Anwendungsfälle	enaioGPT	OPTIMAL SYSTEMS GmbH	enaio gpt ist eine LLM-gestützte Lösung für Verwaltungen, die flexible Suchanfragen zu den im Dokumenten-Management-System enaio abgelegten Dokumenten und Daten ermöglicht.	Soltau	https://www.optimal-systems.de/enai	https://www.optimal-systems.de/blog

Die Übersicht dient zu Informationszwecken und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Richtigkeit.

Arbeitspapier abrufbar unter: <https://nevenjosipovic.de/index.php/publikationen>

Quellen

Alle Links abgerufen am 30.10.2025

1. Beispiele für Bürger-Service-Chatbots

JOST (viind), Landkreis Osnabrück:

<https://www.viind.com/chatbot/verwaltung/>

<https://www.landkreis-osnabrueck.de/node/63558>

Hein Mück (Neuraflow), Bremerhaven:

<https://www.neuraflow.de/referenzen>

<https://www.bremerhaven.de/de/aktuelles/hein-mueck-fuehrt-durch-die-verwaltung-bremerhaven-de-hat-neuen-chatbot.151847.html>

Frag-den-Michel (DAI Labor (TU Berlin), Dataport), Hamburg:

<https://www.hamburg.de/politik-und-verwaltung/frag-den-michel-917964>

https://digital.hamburg.de/digitale-stadt/chatbot-frag-den-michel-644512?utm_source=chatgpt.com

WiDu (Cognigy.AI), Duisburg:

<https://www.wbd-innovativ.de/projekte/frag-widu-unseren-chabot>

<https://www.smartcity-innovationcenter.de/loesungen/chatbots-conversational-ai>

FALKO (NEXT Data Service AG), Falkensee:

<https://www.falkensee.de/news/1/959773/nachrichten/959773.html>

<https://www.falkensee.de/seite/713970/chatbot.html>

Ulmer Spatz (Uniquehorns), Ulm:

https://www.ulm.de/aktuelle-meldungen/z%C3%B6a/juli-2024/chatbots-2024_7

Colon Sültemeyer (Assono), Bad Oeynhausen:

<https://www.badoeynhausen.de/rathaus-service-politik/aktuelles/mitteilungen/details/stadt-baut-digitales-angebot-mit-einem-chatbot-aus-175>

<https://www.badoeynhausen.de/rathaus-service-politik/aktuelles/mitteilungen/details/besserer-service-im-digitalen-chatbot-248>

Dienstleistungsfinder(Landeshauptstadt München, RIT/it@M KICC), München:

<https://ki.muenchen.de/ki-systeme/dlf>

Govii (Govii), Flensburg:

<https://www.flensburg.de/Flensburg-Zukunft/Flensburg-digital/Chatbot-Govii>

Lumi (Aleph Alpha), Heidelberg:

<https://www.heidelberg.de/Digitale-Stadt/startseite/projekte/ki-buergerassistenz+lumi.html>

https://www.heidelberg.de/HD/Arbeiten+in+Heidelberg/27_10_2022+lumi+heidelberger+start-up+aleph+alpha+ermoeslicht+innovativen+buergerservice+mit+kuenstlicher+intelligenz.html

2. Beispiele für interne Chatbots

NRW.GENIUS (IT.NRW), Land Nordrhein-Westfalen:

https://www.capgemini.com/de-de/wp-content/uploads/sites/8/2024/11/01_20241018NRW.Genius4CGN_short.pdf

<https://www.it.nrw/informationstechnik/digitale-innovation/ki-labor>

LLMOIN (Dataport), Hamburg und Land Niedersachsen:

<https://digital.hamburg.de/digitale-stadt/grosse-sprachmodelle-fuer-die-hamburger-verwaltung-ki-textassistent-llmoin-startet-betrieb--998002>

<https://www.behoerden-spiegel.de/2025/02/14/niedersachsen-nutzt-ki-assistenten-nach>

M365 Copilot Chat (Microsoft, IT.Niedersachsen), Land Niedersachsen:

https://www.it.niedersachsen.de/startseite/leistungen/projekte_und_themen/m365-copilot-chat-der-sichere-ki-assistent-fur-die-verwaltung-242991.html

<https://www.rakoellner.de/2025/03/land-niedersachsen-testet-microsoft-365-copilot>

F13 (Aleph Alpha, InnoLab_bw, ZenDiS), Land Baden-Württemberg:

<https://f13-os.de>

<https://www.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/ki-assistenz-f13-wird-zur-open-source-software>

MUCGPT (Landeshauptstadt München, RIT/it@M KICC), München:

<https://it-at-m.github.io/mucgpt>

https://egovernmentwettbewerb.de/wp-content/uploads/2024/06/Muenchen_MUCGPT_Kat_1.pdf

Microsoft Azure OpenAI (Microsoft Azure OpenAI), Braunschweig:

https://nevenjosipovic.de/images/pdf/ChatGPT_Potenziale%20und%20mögliche%20Implementierung_Arbeitspapier_21.12.2023.pdf

3. Beispiele für weitere Anwendungsfälle

FINO – der bol FormBot (BOL Behörden Online Systemhaus GmbH), Braunschweig:

<https://www.bol-systemhaus.de/ki-kuenstliche-intelligenz>

<https://www.egovernment.de/smarter-form-bot-fuer-die-digitale-verwaltung-a-29feaaabd5d327124b9e17b386f8a16b>

forml (forml GmbH), Hannover:

<https://www.hannover.de/Service/Presse-Medien/Landeshauptstadt-Hannover/Aktuelle-Meldungen-und-Veranstaltungen/Stadt-Hannover-f%C3%BChrt-innovative-KI-bei-Wohn%C2%ADgeld%C2%ADantr%C3%A4gen-ein>
<https://forml.eu>

Parla (CityLAB Berlin), Berlin:

<https://citylab-berlin.org/de/projects/parla>

<https://citylab-berlin.org/de/blog/parla-technische-entwicklung-des-neuen-ki-tools>

inspira_BIB (Landeshauptstadt München, RIT/it@M KICC), München:

<https://blog.muenchner-stadtbibliothek.de/ki-und-algorithmen>

https://ki.muenchen.de/ki-systeme/inspira_bib

SpeechMind (SpeechMind), Heidelberg:

<https://www.speechmind.com/use-cases/public-sector>

https://www.heidelberg.de/HD/Presse/16_10_2025+stadt+heidelberg+setzt+auf+kuenstliche+intelligenz+zur+protokollierung+von+sitzungen.html

Scriba (straiqr.ai GmbH), Landkreis Lüchow-Dannenberg:

<https://www.kommune21.de/k21-meldungen/kleiner-landkreis-grosse-ideen>

<https://luene-blog.de/kreis-luechow-dannenberg-ki-anwendungen-scriba-und-emma>

enaio gpt (OPTIMAL SYSTEMS GmbH), Soltau:

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

<https://www.optimal-systems.de/blog/zwischen-heide-und-hightech-soltaus-mutiger-weg-mit-der-ki-enaio-gpt>