

# Weniger, weniger, weniger

---

UX als Minimalisierungsaufgabe?

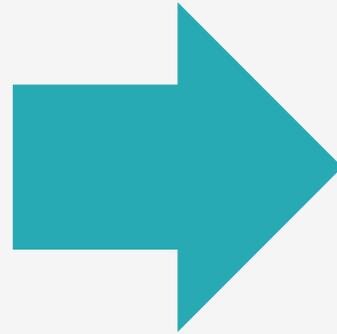
# Prof. Dr. Ronald Hartwig

- Seit 1997 User Experience & Usability
  - Strategie (Einführung von UX-Prozessen)
  - Planung und Konzeption neuer Produkte
  - GF untrouble
- Gründer und Vorstand des Arbeitskreises Usability & UX (DUXDD) bei der BITKOM
- Professor für IT Management an der FOM
- seit 2021 UX Lead und Vision Owner „Bundesportal“



# Zielbild: 0 Interaktion

---



# Gestern



Was?



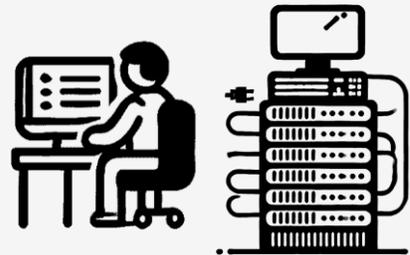
Wo?



Hingehen



Anliegen besprechen  
(informieren, nachfragen,  
ausfüllen)



SB dokumentiert und  
bearbeitet im  
Fachsystem



Erledigt



# OZG

---

100+x mal Online statt 1000+x mal stationär

# OZG



Was?



Wo im  
Netz?



Formular  
suchen



Anliegen besprechen  
(informieren, **nachfragen**,  
ausfüllen)



SB dokumentiert und  
bearbeitet im  
Fachsystem



Erledigt



# OZG Minimum

Google search results for "hund anmelden".

**Stadt Bergkamen**  
<https://www.bergkamen.de> · anliegen-lebenslagen-h-n :  
**Hunde (An- und Abmeldung)**  
 Die An- und Abmeldung von Hunden erfolgt im Bürgerbüro. Die Anträge werden intern an das Amt für Finanzen und Steuern weitergeleitet.

**Weitere Fragen :**

- Was brauche ich, um meinen Hund anzumelden?
- Wie lange habe ich Zeit, einen Hund anzumelden?
- Wie viel kostet die Hundesteuer im Monat?

Hundesteuer in Hamburg

Hundesteuer in...	Hamburg
Jeder Hund	90 Euro
Jeder Kampfhund	600 Euro

**Hundehaftpflichtversicherung**  
<https://www.hundehaftpflichtversicherungen-vergleich.de> · ...  
**Hundesteuer & Hundehaftpflicht in Hamburg | Preise (2023/24)**

Suchen nach: **Wie viel kostet die Hundesteuer im Monat?**

Was passiert, wenn man einen Hund zu spät anmeldet?

Für welche Hunde muss man keine Steuern zahlen?

Website screenshot: **Stadt Bergkamen RATHAUS**

Navigation: Rat, Verwaltung, Finanzen, Stadtförderung, Anlegen von A-Z, Hunde (An- und Abmeldung)

**HUNDE (AN- UND ABMELDUNG)**

Die An- und Abmeldung von Hunden erfolgt im Bürgerbüro. Die Anträge werden intern an das Amt für Finanzen und Steuern weitergeleitet.

**Benötigte Unterlagen**

- Bei einer Abmeldung Bescheinigung des Tierarztes oder Angabe des neuen Halters

**Kosten / Gebühren**

- Erste Hundesteuermarken sind gegen eine Gebühr von 2,00 € erhältlich.

**Ansprechperson**

**Team des Bürgerbüros:** Sachbearbeiter / Sachbearbeiterin

Website screenshot: **FORMULARE IM BEREICH 'FINANZEN'**

Übersicht:

- Antrag auf Erteilung einer Zustellbescheinigung
- SEPA-Leutschriftmandat (Leutschriftmandat)
- Steuerverrechtliche Abmeldung eines Hundes
- Steuerverrechtliche Anmeldung eines Hundes
- Vergleichungsteuererklärung - An- und Abmeldung von Spielplatzkarten
- Vergleichungsteuererklärung ab 01.01.2017

**Hundesteuer An- und Abmeldung / Anzeige nach § 11 LHundG / Antrag nach § 4 LHundG**

**Hinweise zum Antrag**

Bitte füllen Sie den Antrag vollständig aus. Die Angaben sind verbindlich und werden in das amtliche Register eingetragen. Die Angaben sind für die Bearbeitung des Antrags erforderlich. Die Angaben sind für die Bearbeitung des Antrags erforderlich. Die Angaben sind für die Bearbeitung des Antrags erforderlich.

**Informationen zur Datenübertragung und -verarbeitung**

Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet. Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet. Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet.

**Datenschutzbestimmungen**

Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet. Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet. Die Daten werden zur Bearbeitung des Antrags verarbeitet.

# OZG+

---

Zentraler Startpunkt, 100e Lösungen

# OZG Bundesportal



Was?



**Immer**  
verwaltung.bund.de



Formular  
suchen



Anliegen besprechen  
(informieren, nachfragen,  
ausfüllen)



SB **übernimmt**,  
bearbeitet im  
Fachsystem



Erledigt

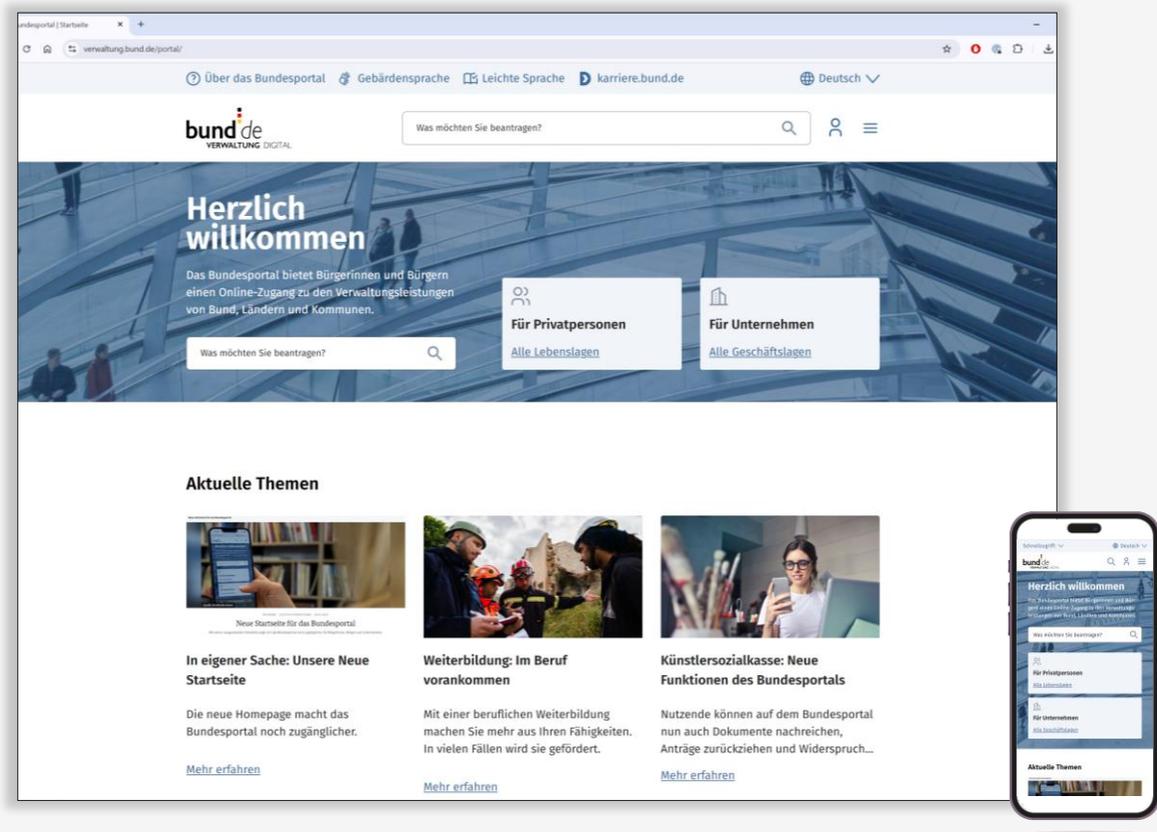




# Das Bundesportal

Zentrales Portal für Bürger:innen und Unternehmen mit Zugang zu allen Informationen und Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen

- nutzerzentriert, sicher, zukunftsfähig, effizient, ein Look & Feel
- 1,5 Mio. Zugriffe von Nutzenden (durchschnittlich im Monat)
- 290 Onlinedienste (Bund)
- 49 angebundene Behörden
- **Steht allen als EFA Plattform offen**





# Digital Government Platform



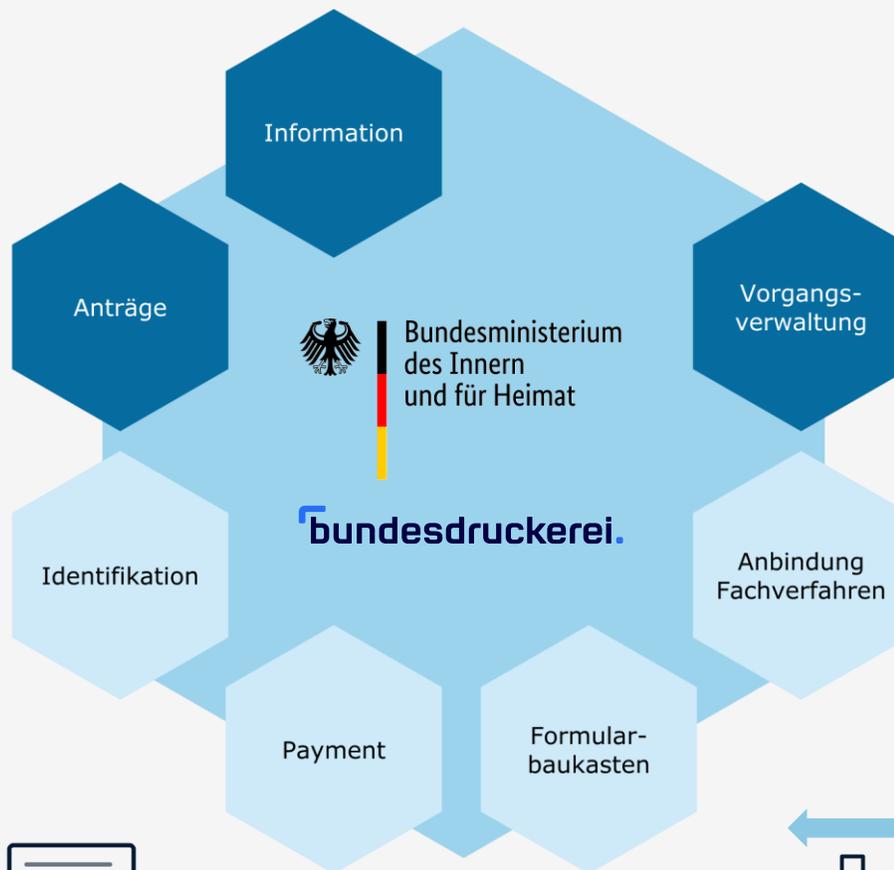
Bürger, Bürgerinnen & Unternehmen

- Informationen
- Online-Anträge



Behörde

- Antragsbearbeitung
- Digitaler Ende-zu-Ende Prozess
- Selfservice



Betrieb



Service



Formularfertigung



IT-Fabrik



Siegel /  
Signatur



Register

# Weniger ...

---

Was können wir einsparen?

# Formulare finden ist zu aufwändig



Was sind meine korrekten  
Suchbegriffe?



Formular  
suchen



Anliegen besprechen  
(informieren, **nachfragen**,  
ausfüllen)

Bedarf für Rückfragen  
und Erklärungen



# LLMs als Berater und Lotsen



Beschreibe einfach deine Lage (**informieren, nachfragen**)



Anliegen ausfüllen



SB **übernimmt**; bearbeitet im Fachsystem



Erledigt





# LLMs als Berater und Lotse

Willkommen bei der Demo-Behörde von Federalia

Wir sind für die Verwaltung des fiktiven Bundeslandes Federalia zuständig. Hier finden Sie alle relevanten Dienstleistungen und Informationen.

Unsere Dienstleistungen Mehr erfahren

Ich habe mir einen neuen Hund gekauft

Herzlichen Glückwunsch zum neuen Familienmitglied!

Laut den vorliegenden Dokumenten gibt es einige wichtige Dinge, die Sie beachten sollten, wenn Sie einen neuen Hund gekauft haben. Zunächst einmal müssen Sie den Hund innerhalb von zwei Wochen nach Aufnahme in den Haushalt anmelden. Die Anmeldung muss online oder persönlich beim Stadtsteueramt Essen vorgenommen werden. Sie können sich auch an die zuständigen Ansprechpartner wenden, deren Telefonnummern je nach Familiennamen der Person, die den Hund hält, variieren.

Wenn Ihr Hund eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm oder ein Gewicht von mindestens 20 kg erreichen wird, müssen Sie ihn auch bei der Ordnungsbehörde anmelden. Dies gilt auch für Welpen, die aufgrund ihrer Rasse diese Maße in ausgewachsenem Zustand erreichen werden.

Es ist auch wichtig zu beachten, dass die Haltung von gefährlichen Hunden oder Hunden bestimmter Rassen einer ordnungsbehördlichen Erlaubnis bedarf. Wenn Sie einen solchen Hund haben, sollten Sie sich an die Ordnungsbehörde wenden, um die erforderlichen Schritte zu unternehmen.

Ich hoffe, diese Informationen helfen Ihnen bei der Anmeldung und Pflege Ihres neuen Hundes. Wenn Sie weitere Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Quellen:

- melduna-von-aros...
- hundesteuer-an-un...

→ Wie kann ich meinen Hund online anmelden?  
 → Welche Dokumente benötige ich für die Anmeldung bei der Ordnungsbehörde?  
 → Wie kann ich herausfinden, ob mein Hund eine gefährliche Rasse ist, die einer ordnungsbehördlichen Erlaubnis bedarf?

Stellen Sie Ihre Frage Sende Nachricht

## • Zusammenfassung

Herzlichen Glückwunsch zum neuen Familienmitglied!

Laut den vorliegenden Dokumenten gibt es einige wichtige Dinge, die Sie beachten sollten, wenn Sie einen neuen Hund gekauft haben. Zunächst einmal müssen Sie den Hund innerhalb von zwei Wochen nach Aufnahme in den Haushalt anmelden. Die Anmeldung muss online oder persönlich beim Stadtsteueramt Essen vorgenommen werden. Sie können sich auch an die zuständigen Ansprechpartner wenden, deren Telefonnummern je nach Familiennamen der Person, die den Hund hält, variieren.

## • Hinweise auf Sonderregelungen

Wenn Ihr Hund eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm oder ein Gewicht von mindestens 20 kg erreichen wird, müssen Sie ihn auch bei der Ordnungsbehörde anmelden. Dies gilt auch für Welpen, die aufgrund ihrer Rasse diese Maße in ausgewachsenem Zustand erreichen werden.

Es ist auch wichtig zu beachten, dass die Haltung von gefährlichen Hunden oder Hunden bestimmter Rassen einer ordnungsbehördlichen Erlaubnis bedarf. Wenn Sie einen solchen Hund haben, sollten Sie sich an die Ordnungsbehörde wenden, um die erforderlichen Schritte zu unternehmen.

## • Quellenangaben

Quellen:

- melduna-von-aros... (1, 2)
- hundesteuer-an-un... (1)

## • Folgefragen

→ [Wie kann ich meinen Hund online anmelden?](#)

→ [Welche Dokumente benötige ich für die Anmeldung bei der Ordnungsbehörde?](#)

→ [Wie kann ich herausfinden, ob mein Hund eine gefährliche Rasse ist, die einer ordnungsbehördlichen Erlaubnis bedarf?](#)

# Von der Wiege bis zur Bahre...

---

Wozu Formulare?

# LLM als Problemlöser



**Beschreibe** einfach deine Lage **und** wir **lösen** dein Anliegen Schritt für Schritt



SB **übernimmt**, bearbeitet im Fachsystem



Erledigt



# Ummeldung

## Assistent

Hallo,  
wie kann ich Ihnen helfen bzw.  
aus welchem Anlass sind Sie hier?

Ich ziehe nächste Woche um.

Abbrechen

Nachricht absenden

Herzlichen Glückwunsch!  
Wollen Sie sich als erstes  
einmal ummelden?

Ja, bitte

OK, am besten Sie melden sich  
kurz mit Ihrem Ausweis an und  
dann können wir beginnen.

Bitte starten Sie Ihre Ausweis App  
und scannen Sie diesen QR-Code



Glückwunsch, Sie haben sich erfolgreich angemeldet!

Ihre aktuellen persönlichen Daten und Ihre derzeitige  
Wohnadresse und Informationen zur Nutzung dieser  
liegen in Ihrer Meldebescheinigung bereits vor.

Werden Sie Ihre bisherige Wohnung beibehalten?

Nein

Um welche Art der Wohnung handelt es sich bei Ihrer neuen Wohnung?

eigenes Haus

Eigentumswohnung

Mietwohnung

# Ummeldung

Wie planen Sie Ihr neues Haus zu nutzen?

Um ein eigenes Haus

alleinige Wohnung

Wann planen Sie den Einzug in Ihr neues Haus? (Datum der Ummeldung)

am 01.01.2023

Die Ummeldung wird nun auf den 01.01.2023 datiert!  
Als nächstes benötigen wir Ihre neue Adresse, um den Grundbuchauszug vom zuständigen Amtsgericht abzufragen.

PLZ: 10115  
Ort: Berlin  
Straße und Hausnummer: Berlinerallee 28  
Wohnland: Deutschland

Grundbuchauszug abfragen

Grundbuchauszug erfolgreich abgefragt!

 Grundbuchauszug von Julia Musterfrau

■ Durch Registerabfrage hinzugefügt: gerade eben

Dokument im Datentresor speichern

# Ummeldung

Wünschen Sie, dass Ihre Meldebescheinigung in Ihrem Datentresor und Ihre persönlichen Daten zu Ihrem Umzug am 01.01.2023 automatisch aktualisiert wird?

Ja, gerne

Ihre Meldebescheinigung wird zu Ihrem Umzug am 01.01.2023 automatisch aktualisiert.

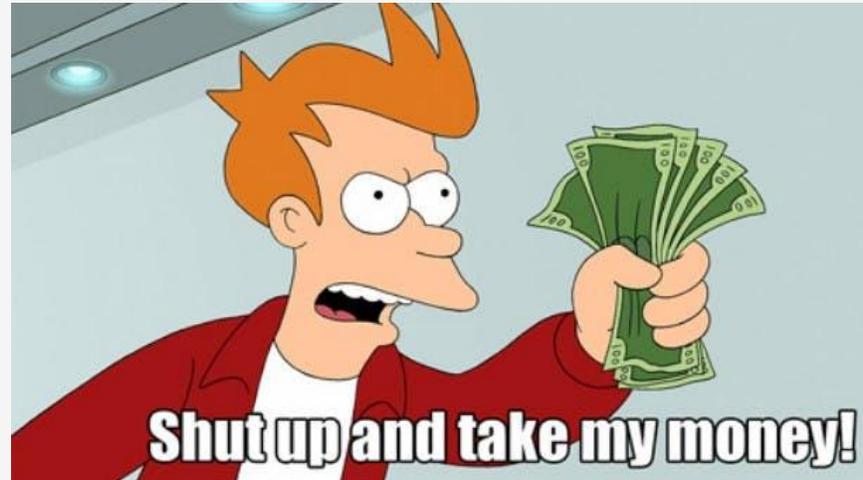
Der Prozess der Ummeldung ist nun abgeschlossen.  
Wie möchten Sie weiter fortfahren?

Ich habe ein weiteres Anliegen

Ich habe noch Fragen

Vorgang abschließen

- Damit ist die Ummeldung in **wenigen Minuten abgeschlossen inkl. Abfrage notwendiger Unterlagen**
- Noch besser wird es, wenn alle **Folgaufgaben** dann auch mit erledigt werden:
  - Ausweise
  - Benachrichtigung aller Behörden



---

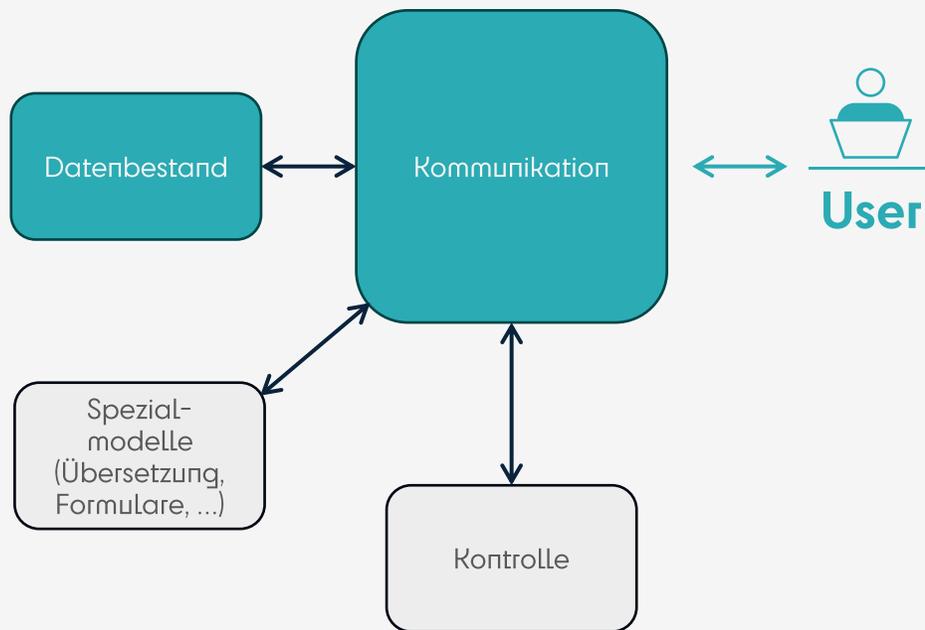
**Wo ist dann das Problem?**

# Ein paar winzige Herausforderungen

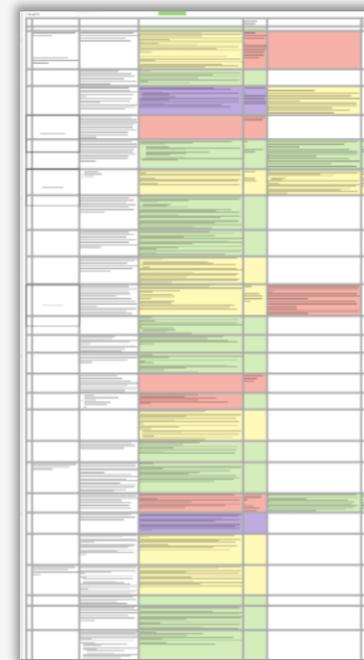


# Wir dürfen nichts falsches versprechen

## Models



## Test, test, test ...



- Nach **Pareto** ausgewählte Fragen in Variationen abfragen und gezielt die Halluzinationen ausschalten (Prompting, Training)

# How low can we go?

---

## Lokales Hosting

- Container-Lösungen, die theoretisch überall laufen
  - Im eigenen Rechenzentrum
  - Bei deutschen Hostern
  - In der Deutschland-Cloud
- Skalierung dann zur Leistungssteigerung.
- **Keine Verbindungen zu OpenAI-Servern (oder analoge andere Anbieter) an keiner Stelle!**

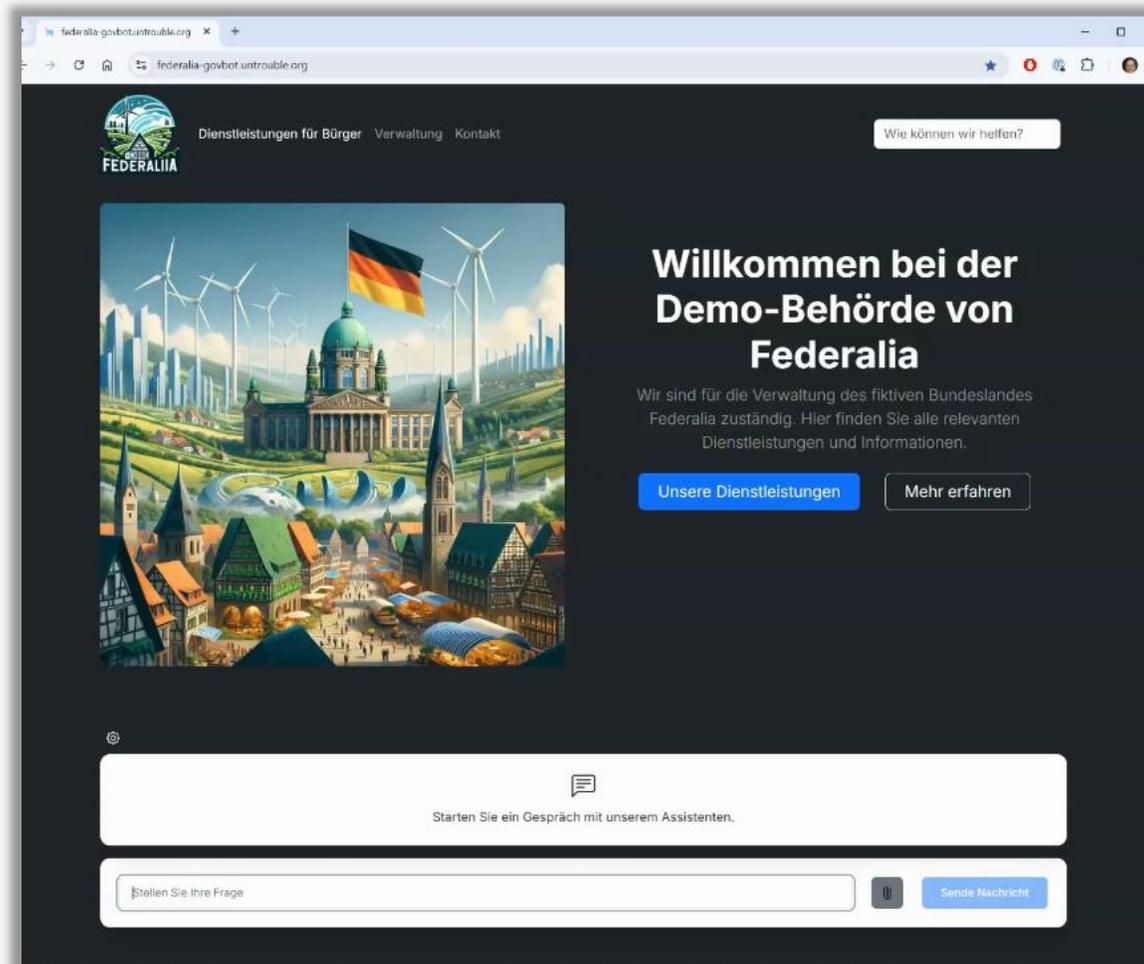
## So wenig spezielle Anpassungen wie möglich

- OpenSource Modelle ohne spezialisiertes Training kombinieren
- Daten so roh wie möglich vom Kunden übernehmen.
- Ramp-Up minimieren.
- **Immer UX im Auge behalten: Bis wann ist es noch nützlich?**



# Wo stehen wir?

- Kooperationen mit verschiedenen Anbietern und Dienstleistern
  - Bundesdruckerei
  - Portsol19
  - DataTechnology (Österreich)

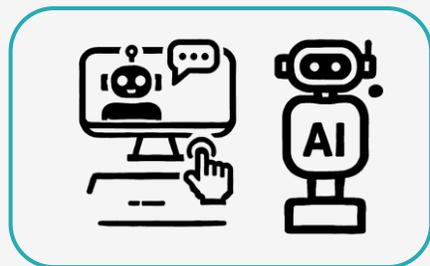


# Noch weniger

---

Digitale Transformation muss noch mehr können!

# Wir sparen jetzt auch auf der SB Seite



Sprich direkt mit der  
Fach-AI und wir lösen  
dein Anliegen



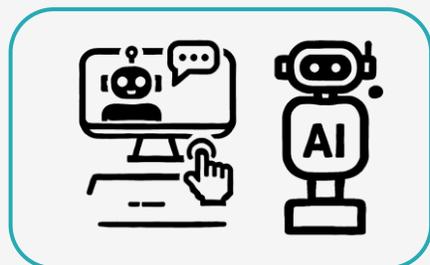
SB überwacht  
die Fach-AI



Erledigt



# AI als Lösung für den Fachkräftemangel



**Sprich direkt mit der Fach-AI** und wir lösen dein Anliegen

Fast wieder wie früher



Anliegen besprechen  
(informieren, nachfragen,  
ausfüllen)



# Wir müssen!



[https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/165000-vollzeitkraefte-in-der-verwaltung-durch-ki-ersetzbar\\_524786\\_628160.html](https://www.haufe.de/oeffentlicher-dienst/digitalisierung-transformation/165000-vollzeitkraefte-in-der-verwaltung-durch-ki-ersetzbar_524786_628160.html)

Einerseits gab es noch nie so viel Personal in den öffentlichen Verwaltungen, andererseits fehlen aktuell rund 550.000 Fachkräfte. Dieser Mangel ließe sich durch Einsatz von generativer Künstlicher Intelligenz allerdings um bis zu 165.000 Vollzeitkräfte senken, meint die Unternehmensberatung McKinsey in einer aktuellen Studie. Besonders profitieren würden durch die verstärkte Automatisierung insbesondere Steuer- und Kommunalverwaltungen. Der Bürgerdialog und die Datensicherheit könnten allgemein deutlich verbessert werden.

**Steuer- und Kommunalverwaltungen mit hohem Potenzial für KI**

Besonders die Steuer- und Kommunalverwaltungen könnten vom Einsatz von generativer Künstlicher Intelligenz profitieren, so die Studienautoren, da es in diesen Bereichen einerseits bereits heute große Fachkräftelücken gibt und andererseits besonders große Automatisierungspotenziale vorhanden sind. Bereiche mit nur geringem Unterstützungspotenzial durch generative Künstliche Intelligenz seien dagegen beispielsweise die Polizei, Schulen und Kitas. Durch die Automatisierung von Aufgaben und Tätigkeiten ließe sich nicht nur der Bedarf an zusätzlichen Fachkräften verringern, sondern Beschäftigte könnten frei gewordene Arbeitszeit verstärkt anspruchsvolleren Aufgaben oder dem Bürgerdialog widmen.

# Aber da ist noch mehr Potenzial

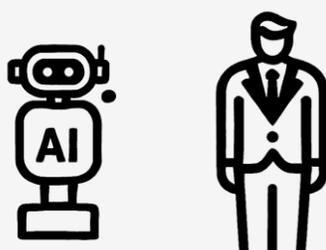
---

Soll digitale Transformation noch mehr abnehmen?

# AI löst Probleme, von denen wir gar nicht mehr wissen



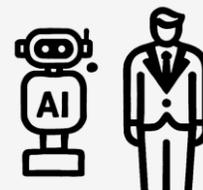
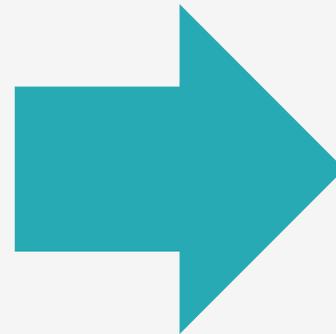
Der digitale Zwilling  
unternimmt alles  
notwendige, nachdem er  
vom Hund erfahren hat



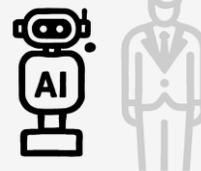
SB überwacht eine  
Fach-AI



# Zielbild erreicht - wünschenswert?



# Zielbild



# Wie weit sollen wir gehen?

---

Was meint ihr?

# untrouble

Dr. Ronald Hartwig  
[rh@untrouble.de](mailto:rh@untrouble.de)  
+49 231 586868 10



eine Marke der

rhaug GmbH  
Klöcknerstr. 4  
59368 Werne

[www.untrouble.de](http://www.untrouble.de)

HRB 32175 Dortmund  
UStID DE237665937