



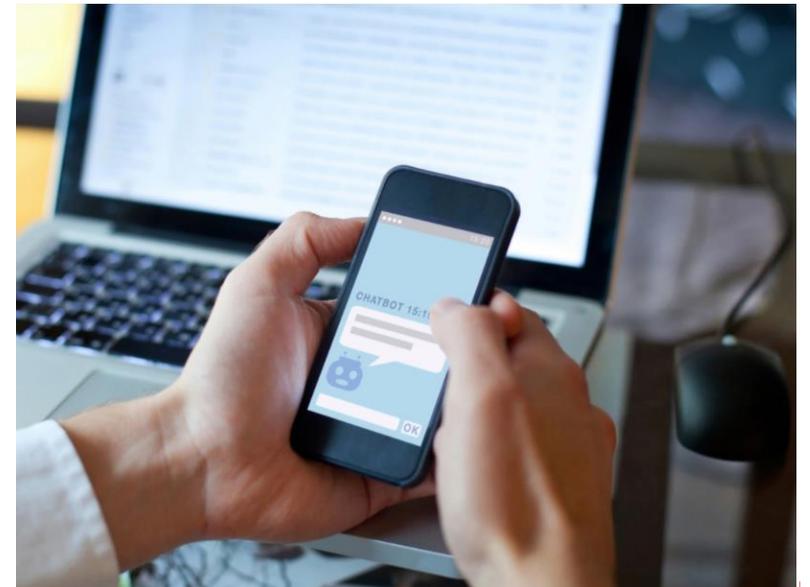
Dokumentation der Workshops

Thomas Wolf, www.foto-tw.de

Ausgangslage

Wunsch & Herausforderung:

- Erreichbarkeit der Verwaltungsleistungen - unabhängig von Zeit und Ort
- Ausbau eines modernen Kommunikationsmanagements, das auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger eingeht



Ziel des Kick-offs

Gemeinsames Verständnis der Herausforderung entwickeln

Ziele erarbeiten

**Nutzergruppen
identifizieren &
analysieren**

**Nächste Schritte
festlegen**

Kennenlernen:

Wer sind
Sie?

Welche
Superkraft
bringen Sie in
das Team mit
ein?

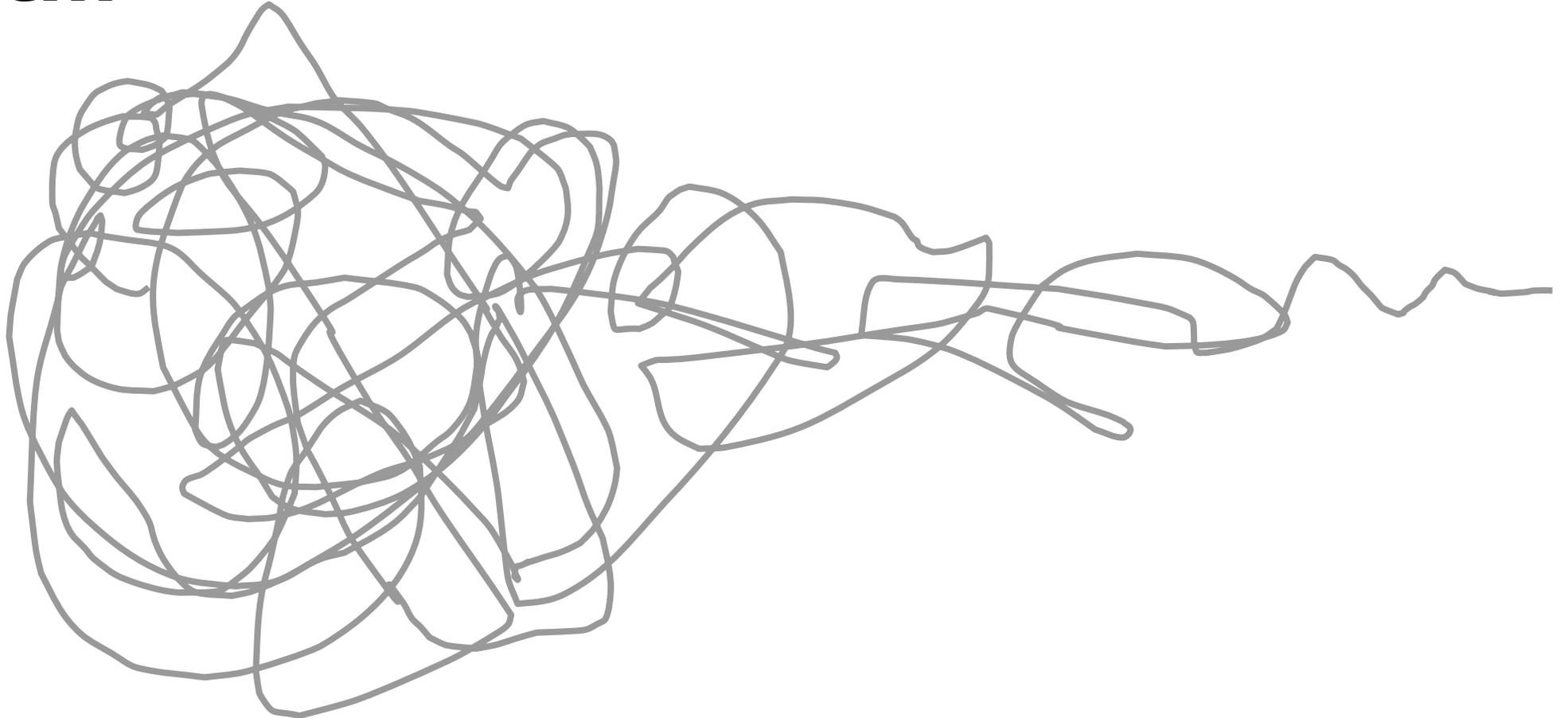
Welche
Erwartungen
haben Sie?

Design Thinking

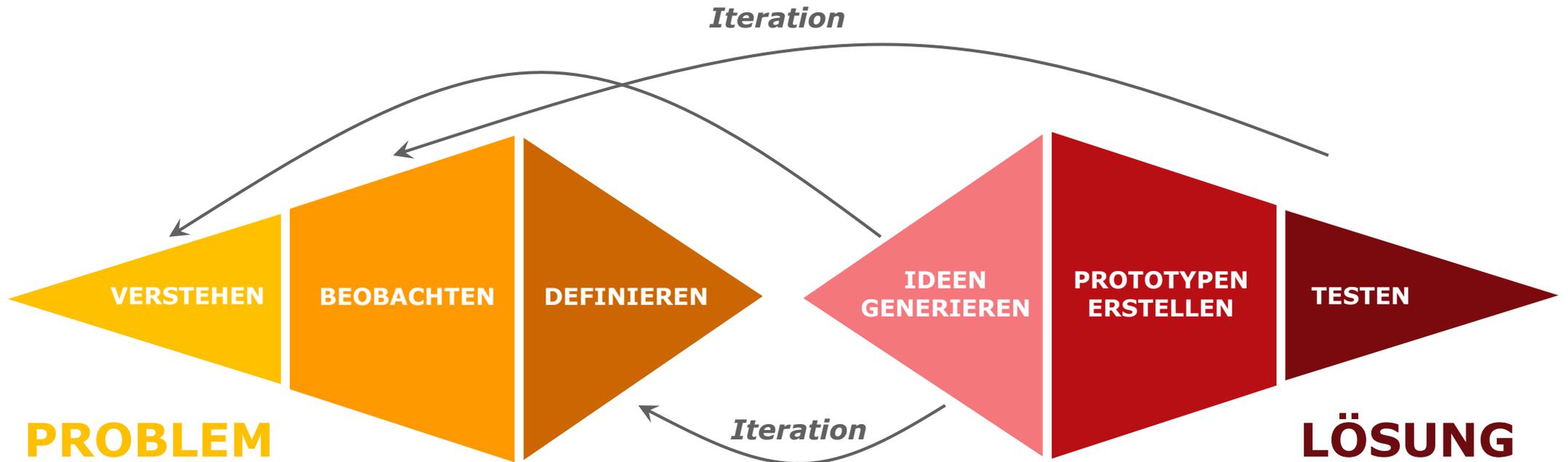
Warum wir nutzerzentrierte Arbeitsweisen brauchen...



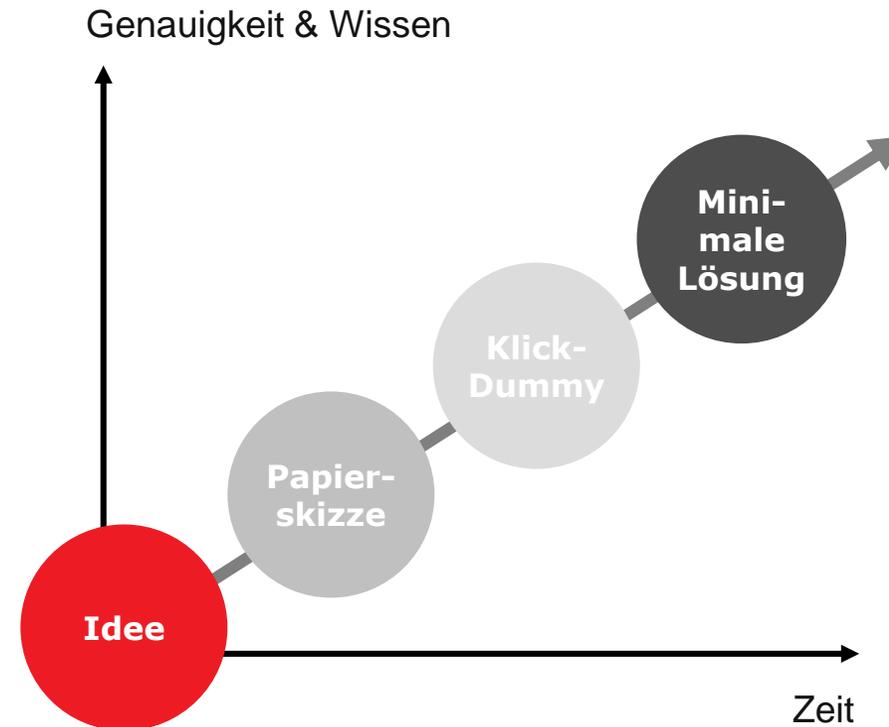
Wie sich Design Thinking manchmal anfühlt...



Was tatsächlich dahinter steht...



Risiken minimieren durch Prototyping



Mögliche Ergebnisse des Design Sprints



Haltung im Design Thinking



Haben Sie Spaß



Fördern Sie
wagemutige Ideen



Bringen Sie Ihre
Impulse ein



Halten Sie sich nicht
an Details auf



Arbeiten sie
zusammen



Erledigt,
nicht perfekt

Technische Möglichkeiten



Systeme der Künstlichen Intelligenz sind von Menschen entworfene Software-Systeme die, angesichts eines komplexen Ziels, in der physischen oder digitalen Dimension Aufgaben übernehmen.¹

¹Vgl. European Commission (2019) *A Definition of AI: Main Capabilities and Disciplines*. Brussels

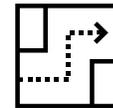
KI-Systeme zeichnen sich aus durch:



Wahrnehmung der Umgebung durch Datenerfassung



Interpretation der gesammelten Daten



Ableitung von Informationen aus den Daten



Argumentation auf Basis abgeleiteter Muster und Zusammenhänge

Mögliche Anwendungsfelder sind:



Kursbuchung VHS



Catering



Bürger-Informationsservice

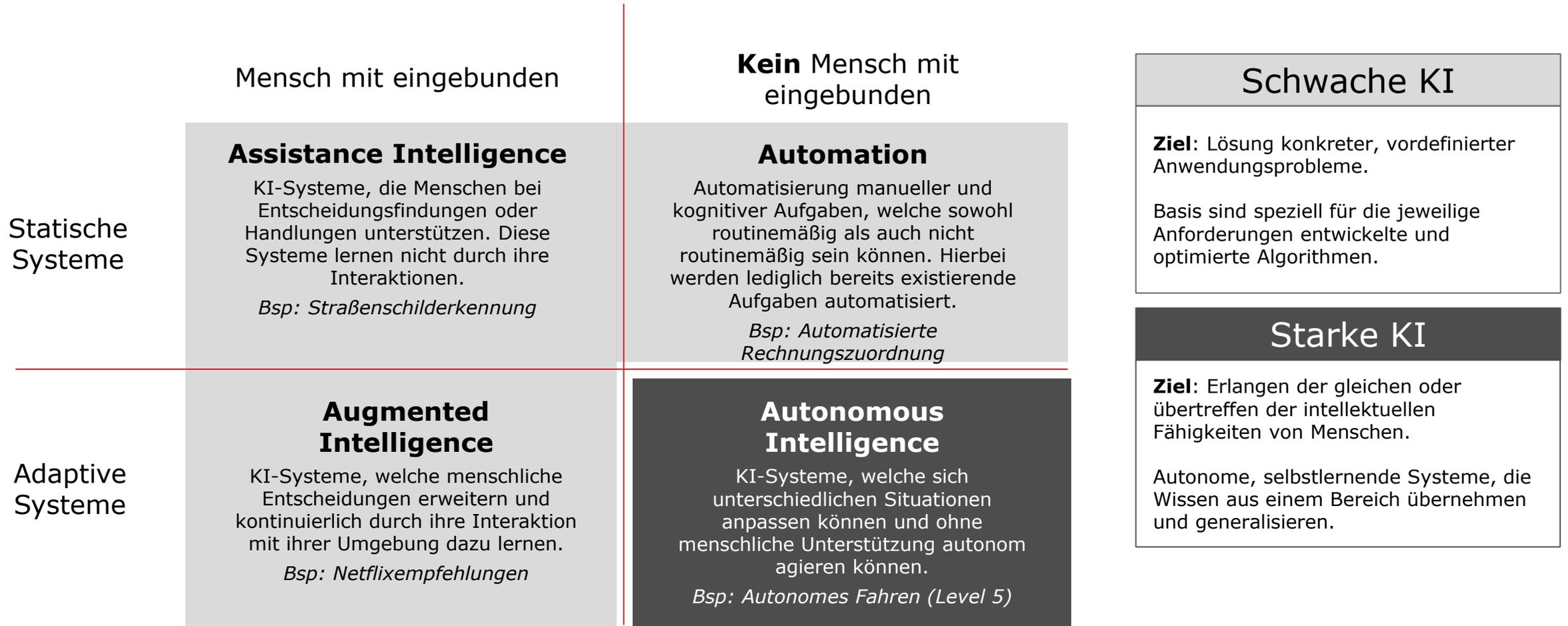


maschinelle Vorprüfung

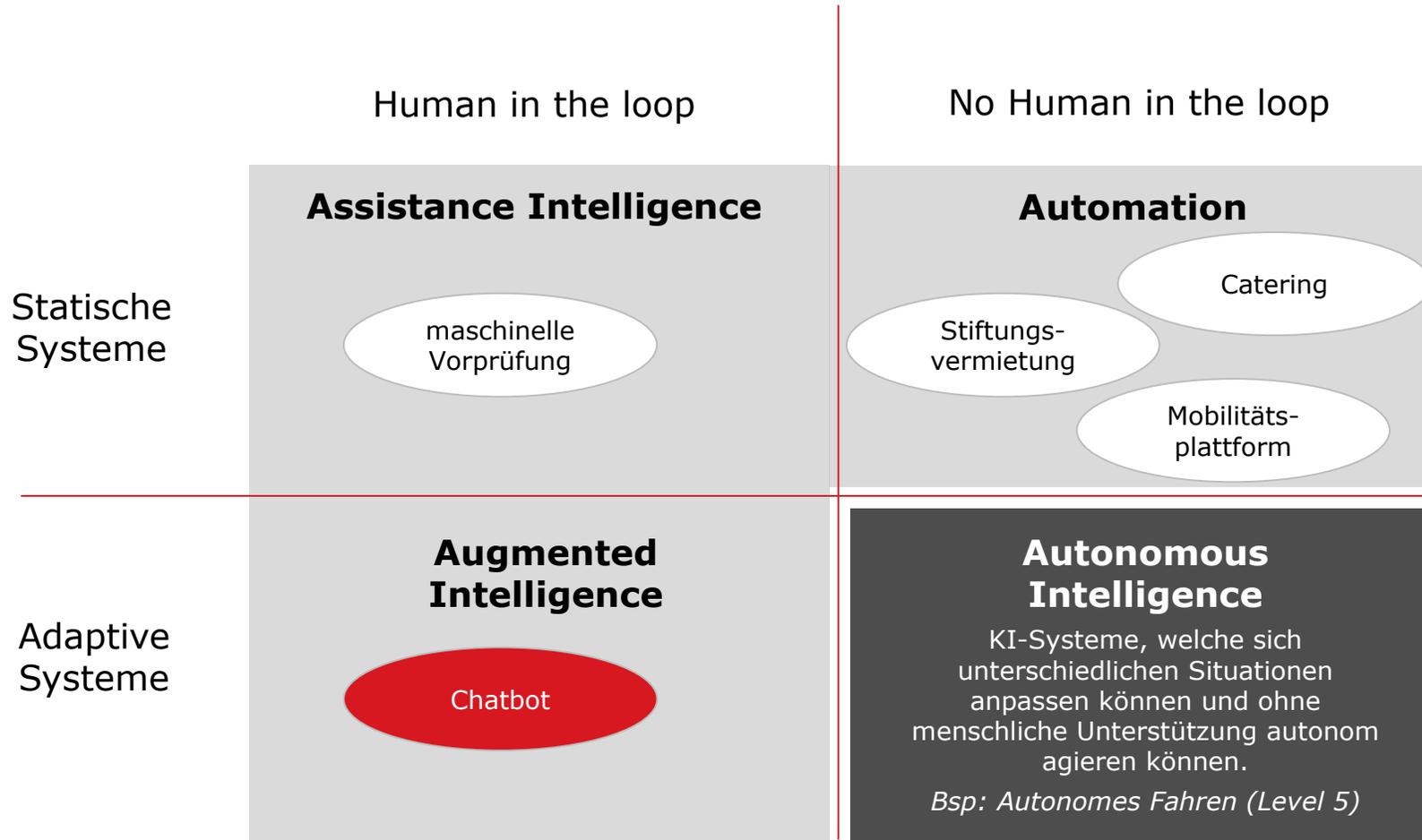


Mobilitätsplattform

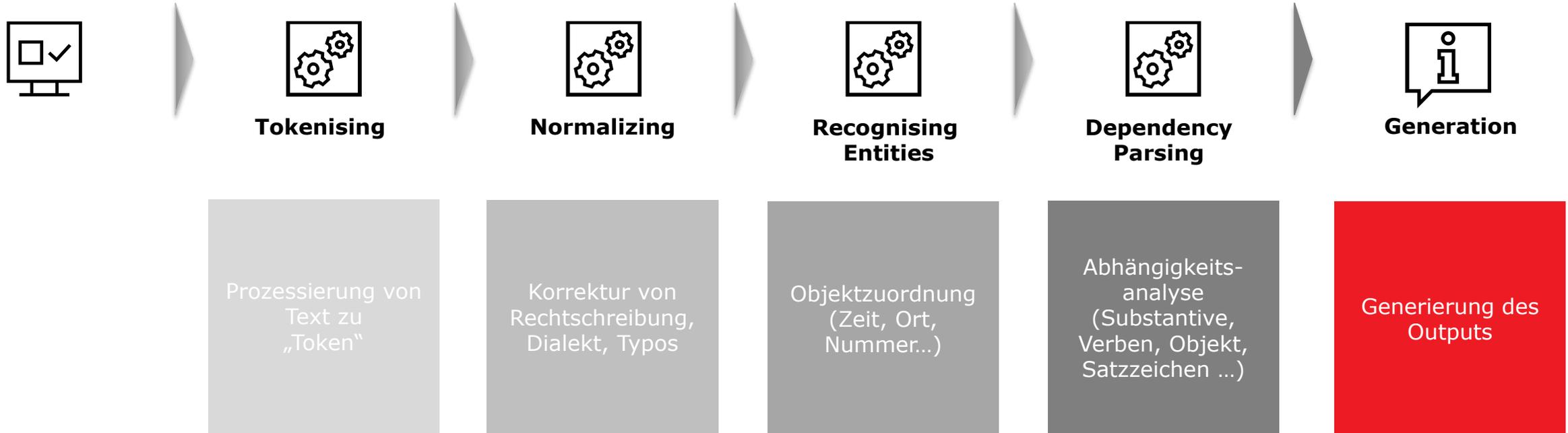
KI-Anwendungen lassen sich anhand des Grades der Einbindung menschlicher Interaktion kategorisieren



Auch die KI-Use Cases der Stadt Köln lassen sich anhand des Grades der Einbindung menschlicher Interaktion einordnen



Moderner Chatbot



Beispiele:

- Wann hat der Wertstoffhof geöffnet?
- Welche Dokumente muss ich mitbringen, wenn ich mich Ummelden will?

Ausblick



**VIELEN DANK, DASS SIE
HEUTE DABEI WAREN!**

Thomas Wolf, www.foto-tw.de



DOKUMENTATION

Kick Off – Workshop 1

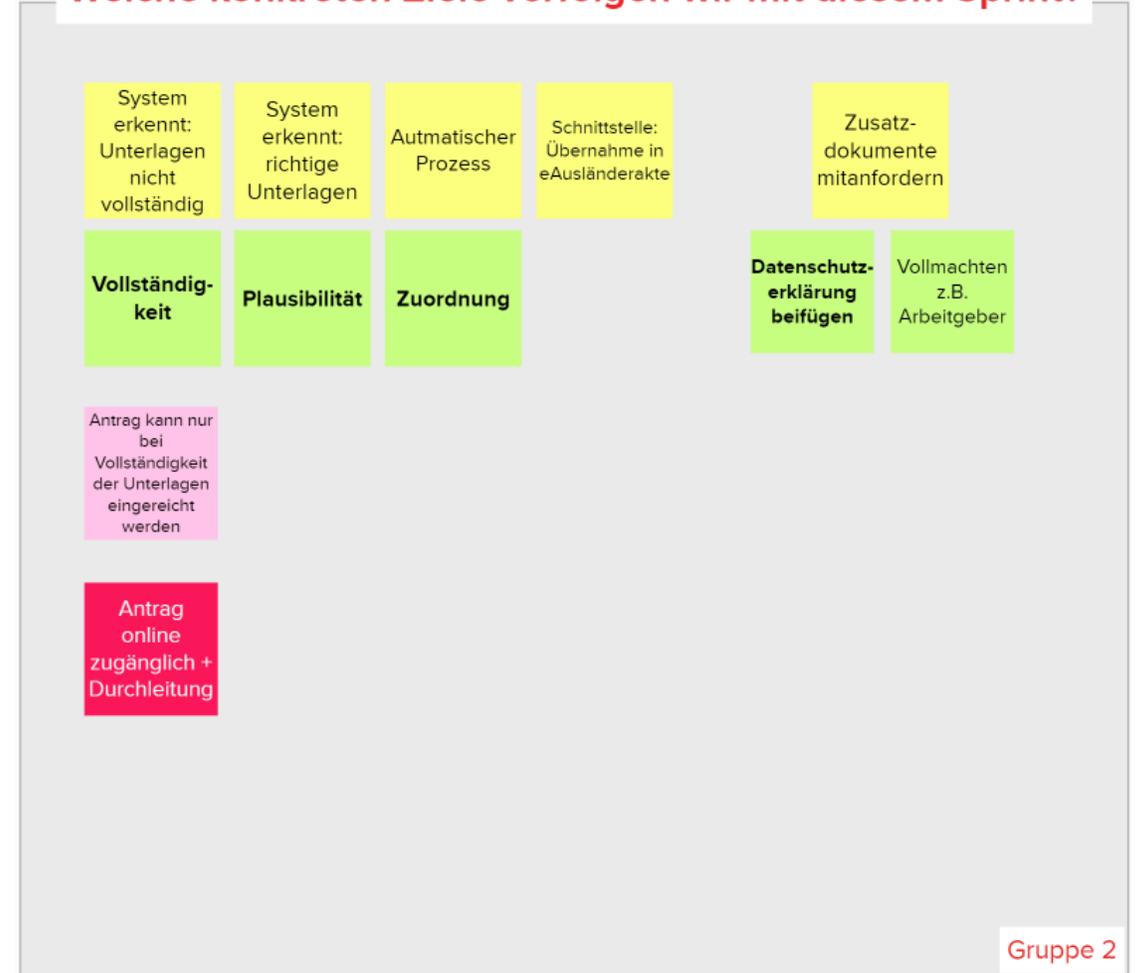
© Thomas Wolf, www.foto-tw.de

Zieldefinition I

Welche konkreten Ziele verfolgen wir mit diesem Sprint?



Welche konkreten Ziele verfolgen wir mit diesem Sprint?



Zieldefinition II



Die ideale Lösung

Welche Merkmale sollte die ideale Lösung haben?

Intuitiv nutzbar

Eindeutig in der Nutzung, keine Rückfragen nötig

Klar strukturiert

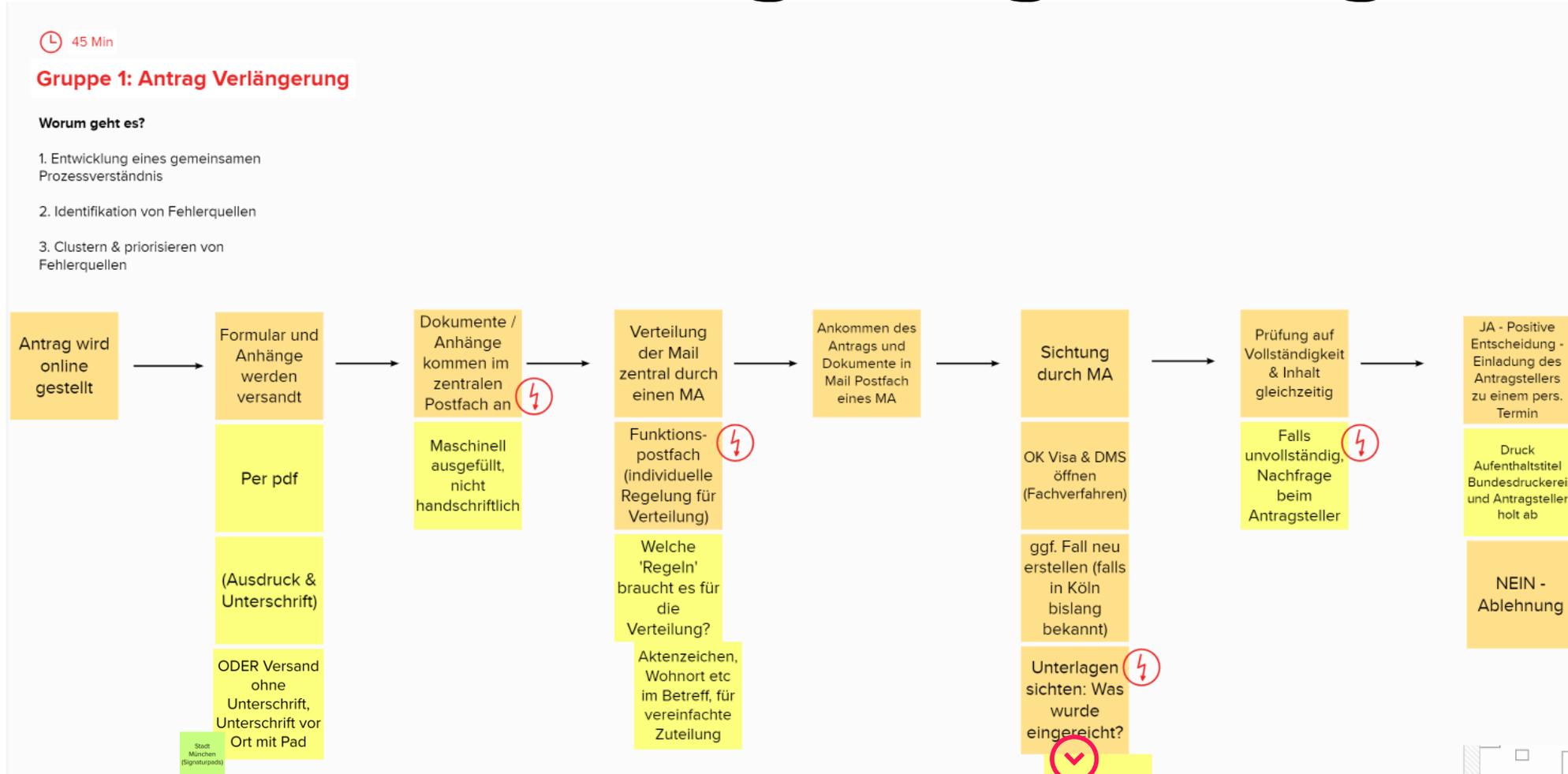
Datensicherheit

Klarer Aufbau

Mobil nutzbar, auf verschiedenen Endgeräten

Einfache Sprache

Nutzerreise: Verlängerungsantrag I



Nutzerreise: Verlängerungsantrag I



Benennung der eingereichten Dokumente: Erkennung

Aktuell keine Benennung



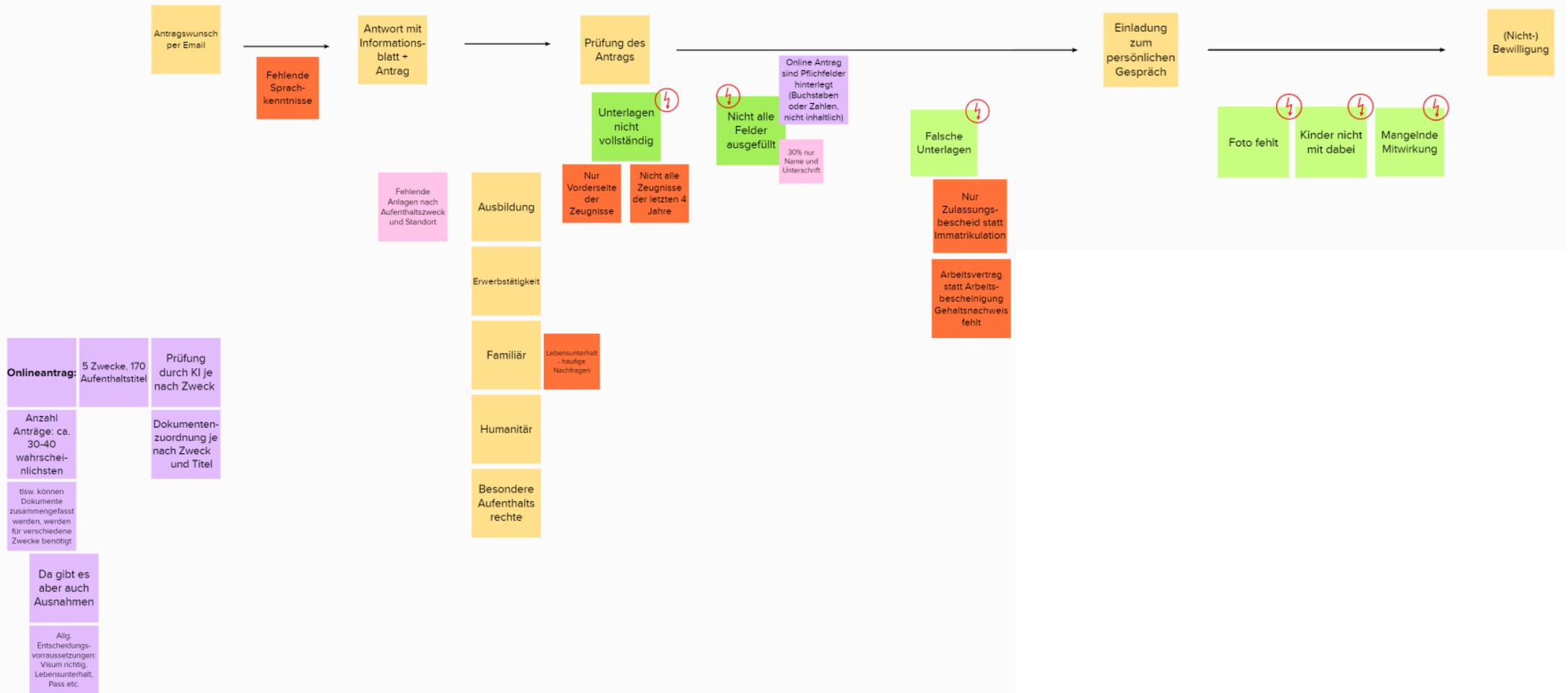
Nutzerreise: Erstantrag I

🕒 45 Min

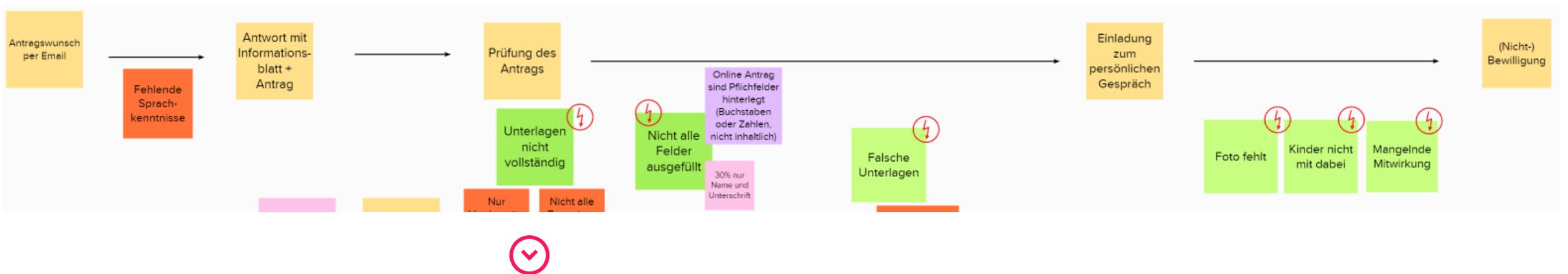
Gruppe 2: Erstantrag

Worum geht es?

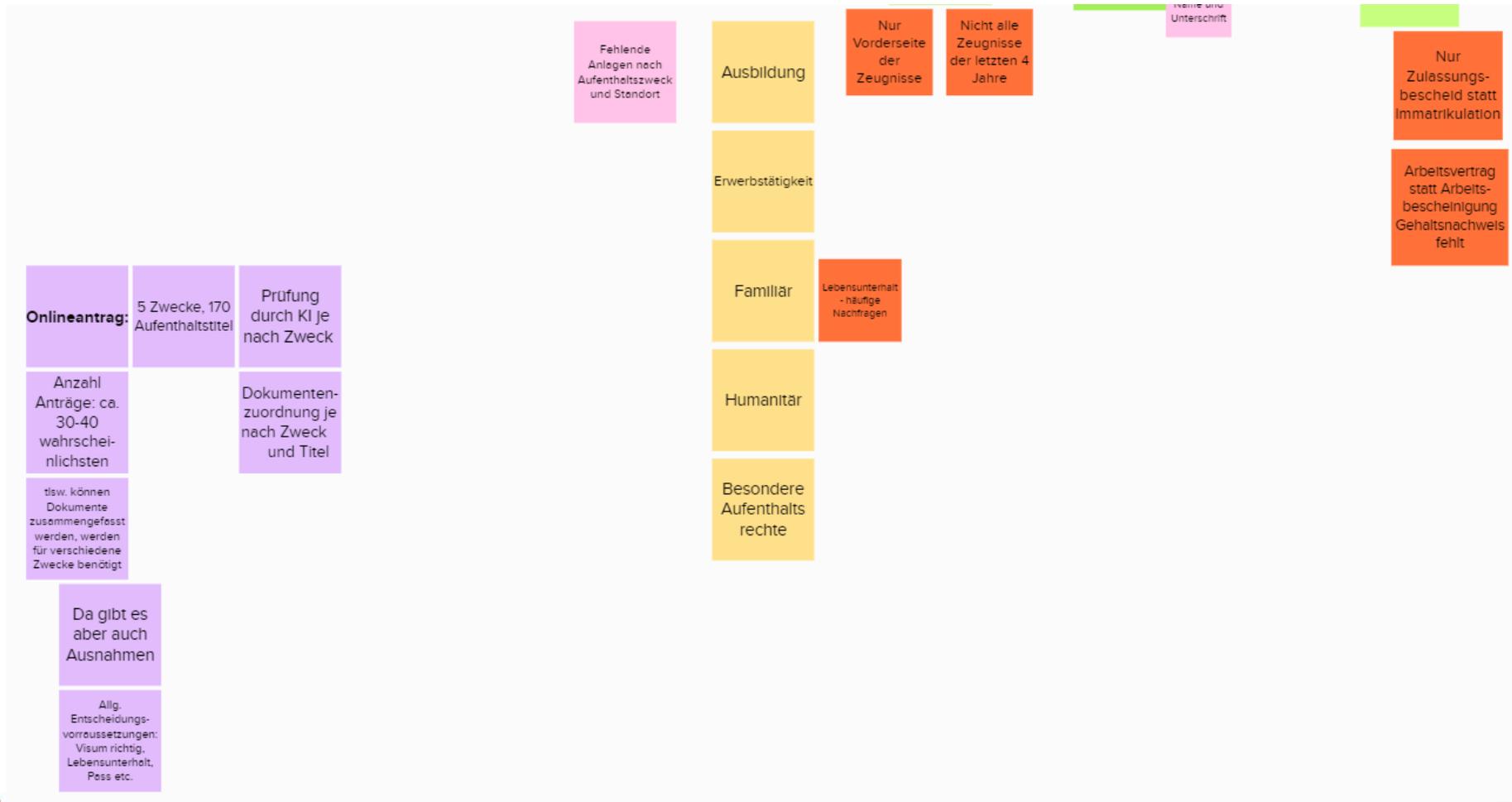
1. Entwicklung eines gemeinsamen Prozessverständnisses
2. Identifikation von Fehlerquellen
3. Clustern & priorisieren von Fehlerquellen



Nutzerreise: Erstantrag II



Nutzerreise: Erstantrag III



Fehlerquellen / Plausibilität



Nutzerreise II - Steckbrief

🕒 15 Min

Inhaltliche Fehlerquellen / Plausibilität



Fehlerquelle



(Kurz-)Beschreibung



Häufigkeit / Info

Fehlerhaftes Ausfüllen des Antrags

Antragsteller wissen nicht, was eingetragen werden soll

Wird durch Plausi-Prüfung im Online-Antrag behoben

Lebensunterhalt gesichert?

Uneinigkeit: ja/nein vs öffentliche Mittel

Angabe Adresse

Unklar, welche Adresse angegeben werden soll (Herkunft, Deutschland)

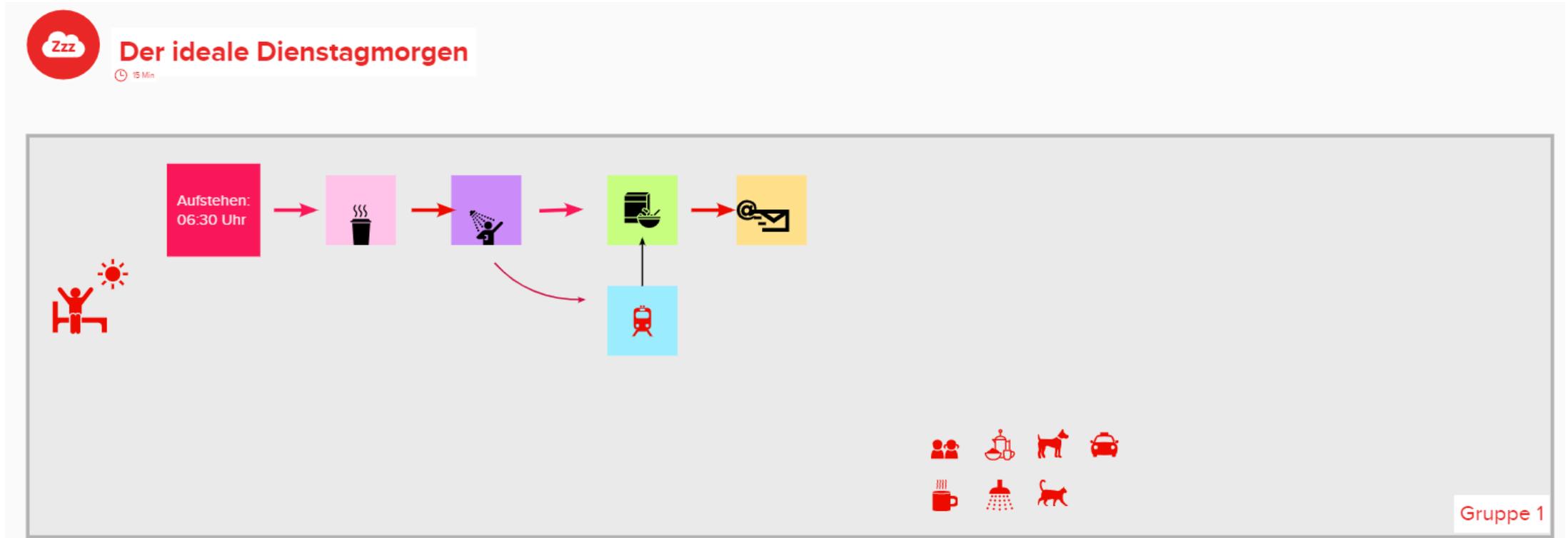


DOKUMENTATION

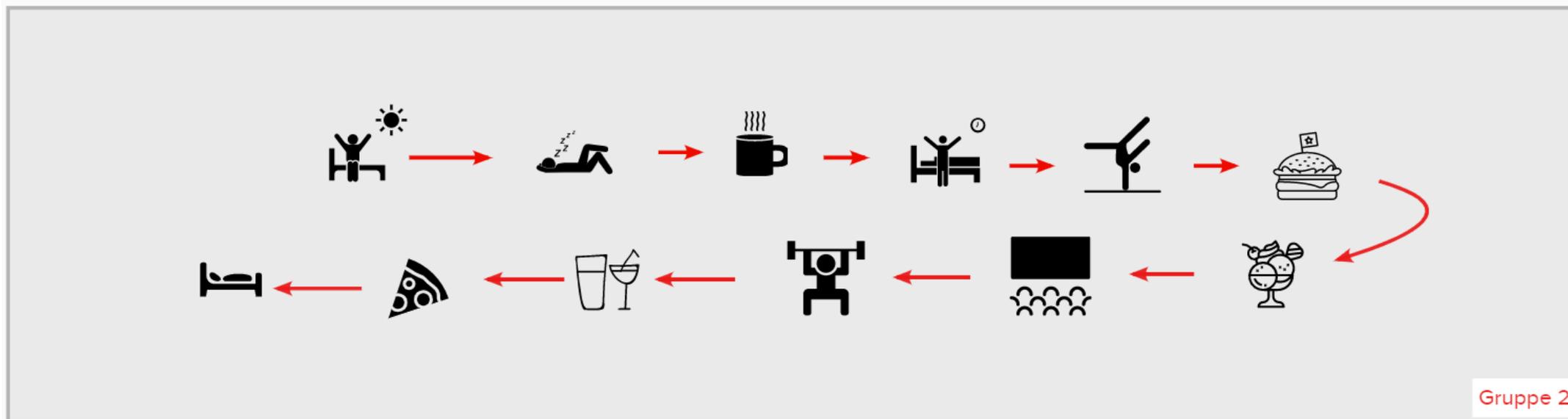
Workshop 2

© Thomas Wolf, www.foto-
tw.de

Einführung Mural

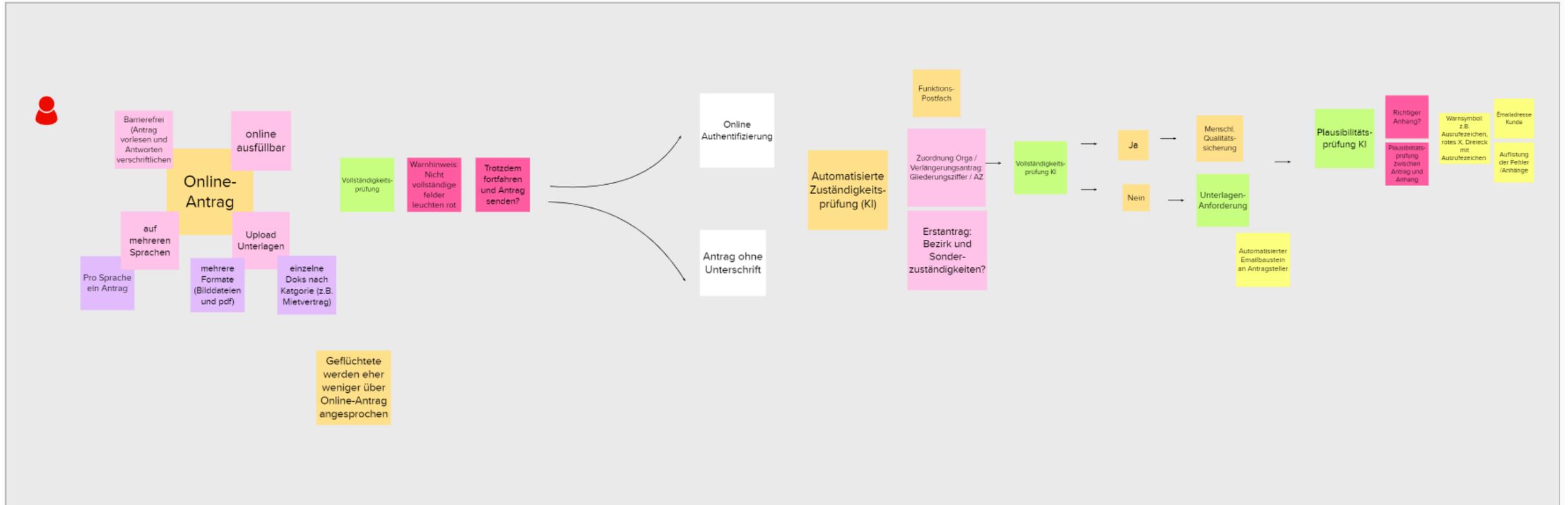


Einführung Mural

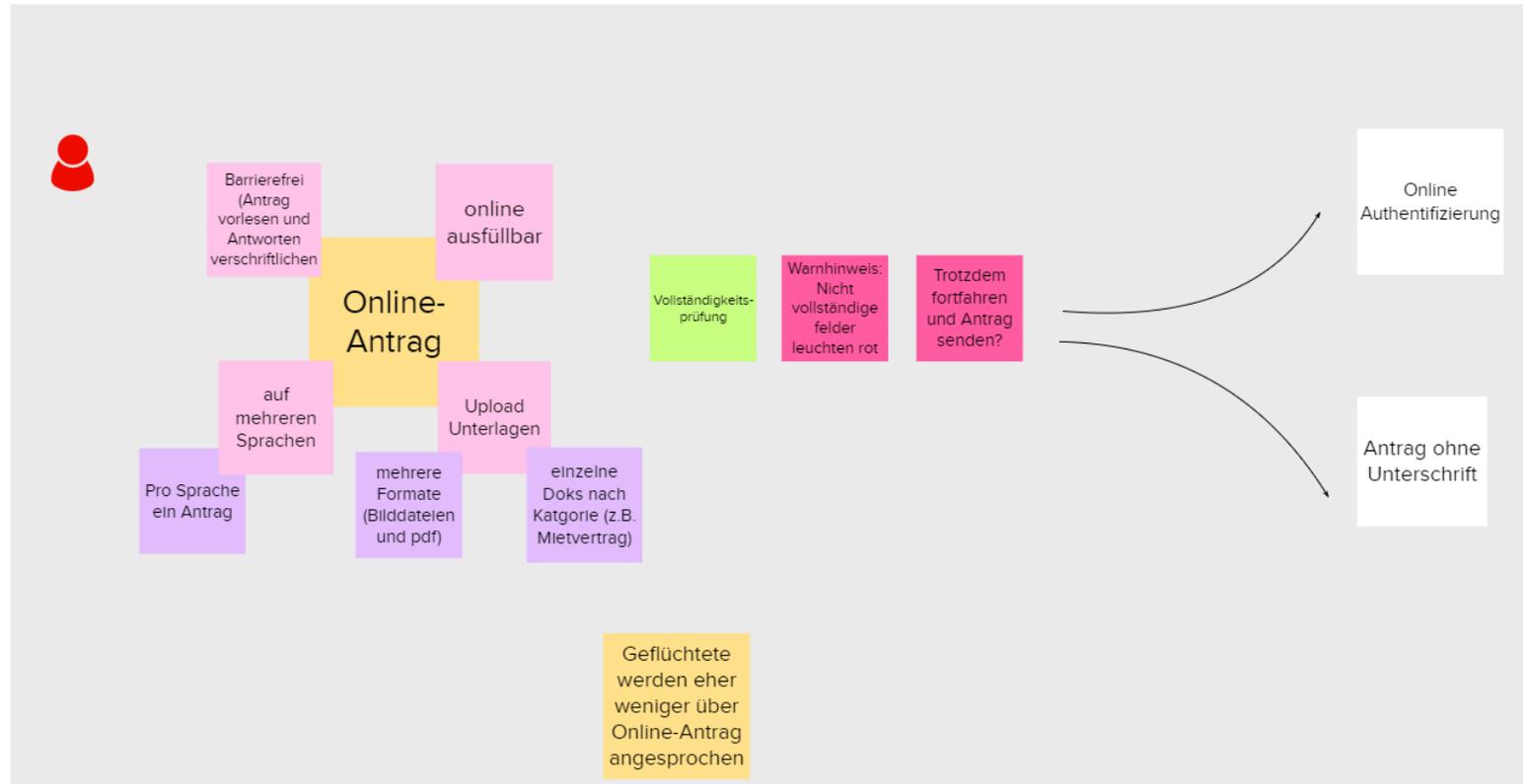


Antragstellung Soll / Gruppe 1 (I)

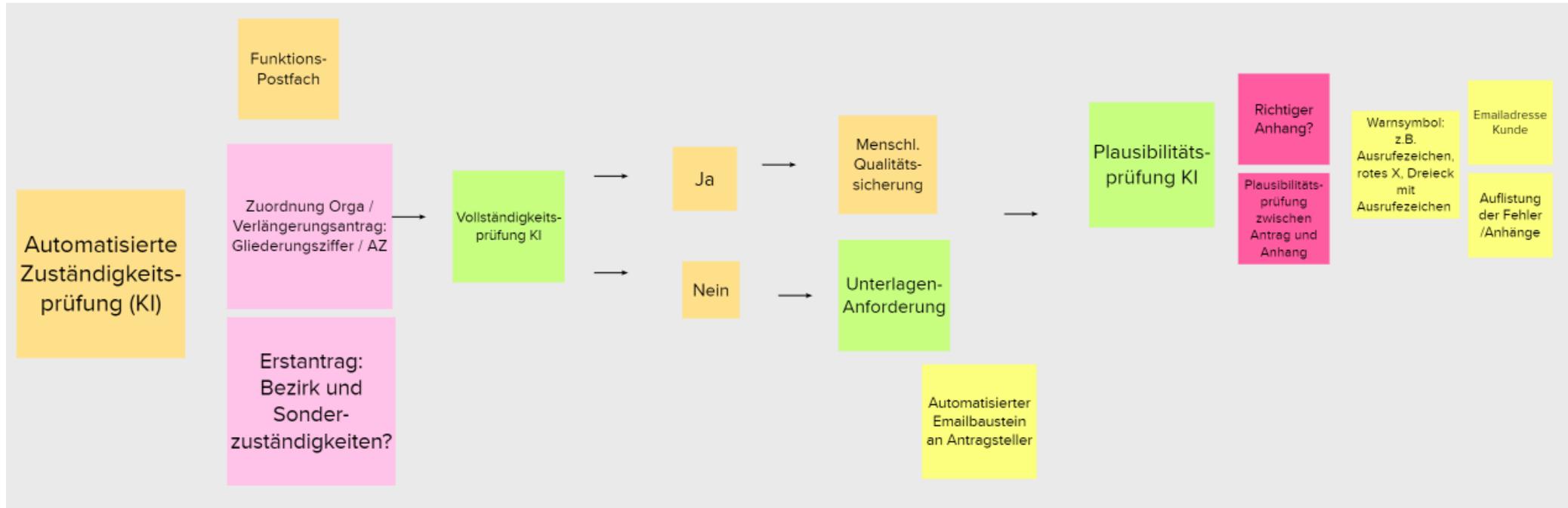
Lösungsskizze I: Antragstellung



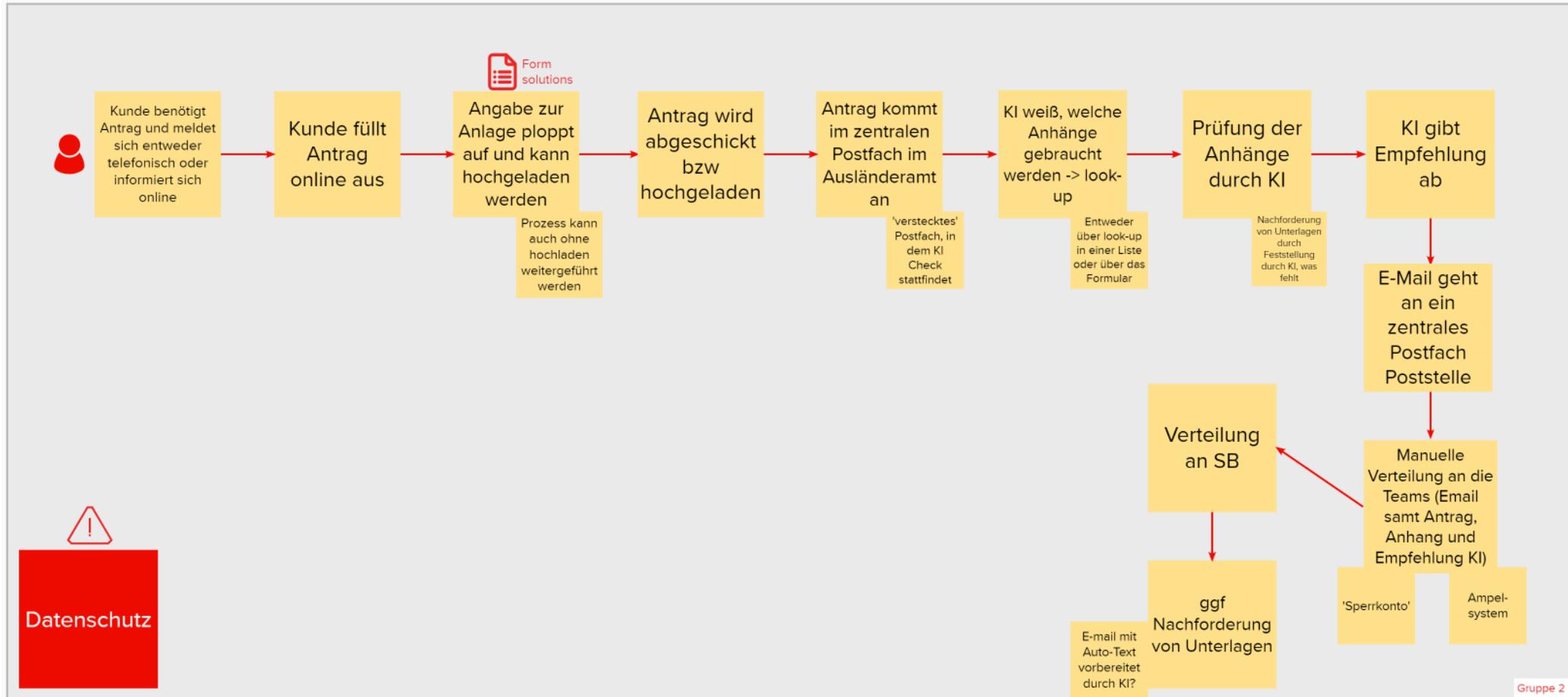
Antragstellung Soll / Gruppe 1 (II)



Antragstellung Soll / Gruppe 1 (III)

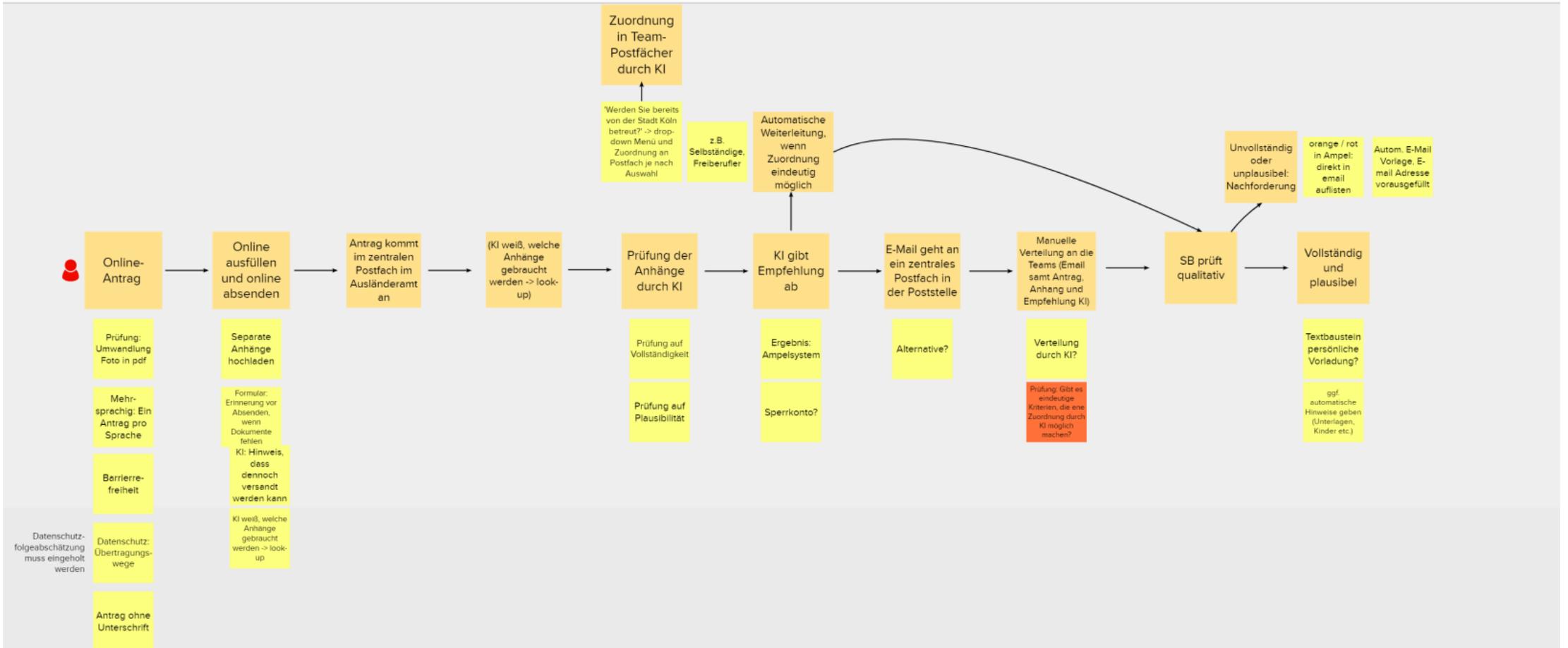


Antragstellung / Soll Gruppe 2

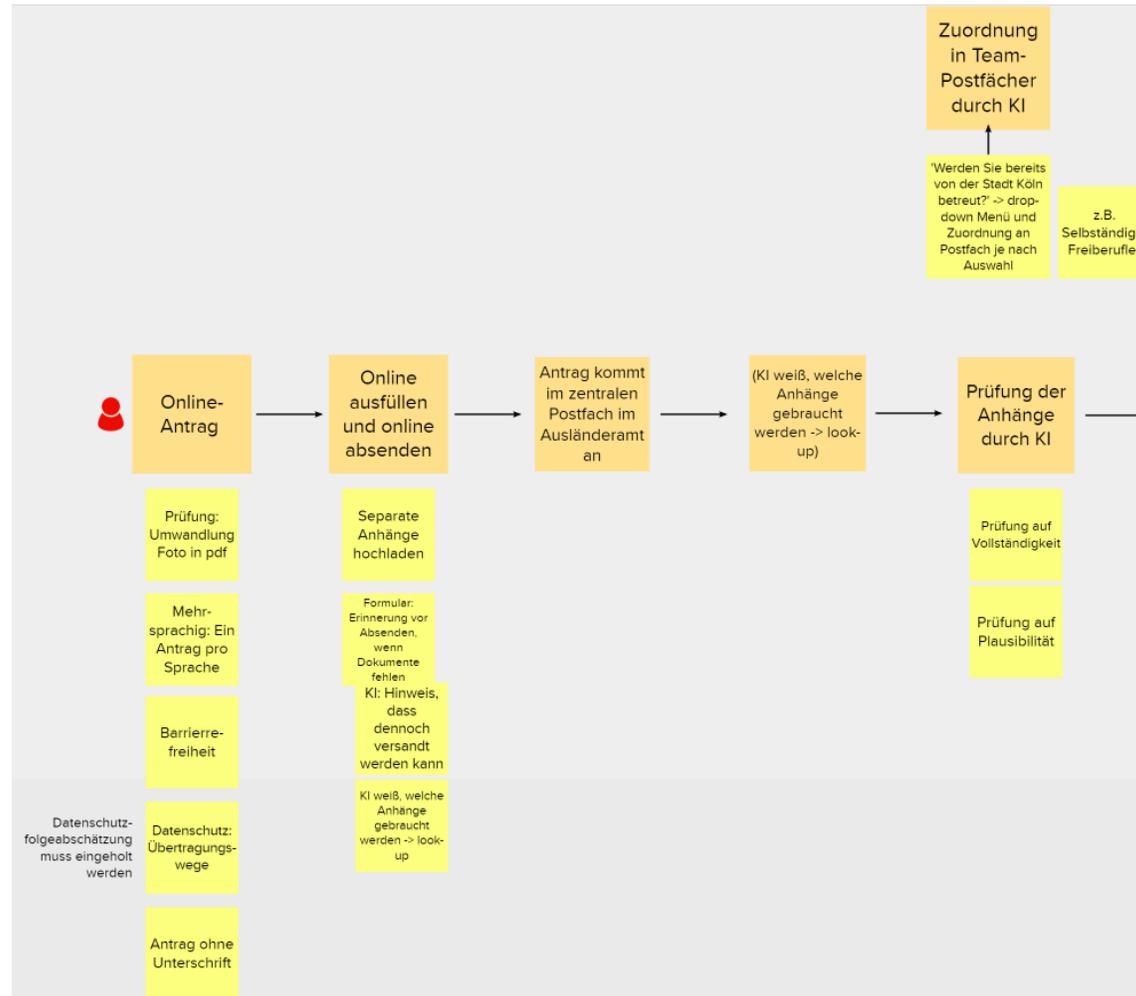


Der Soll-Prozess I

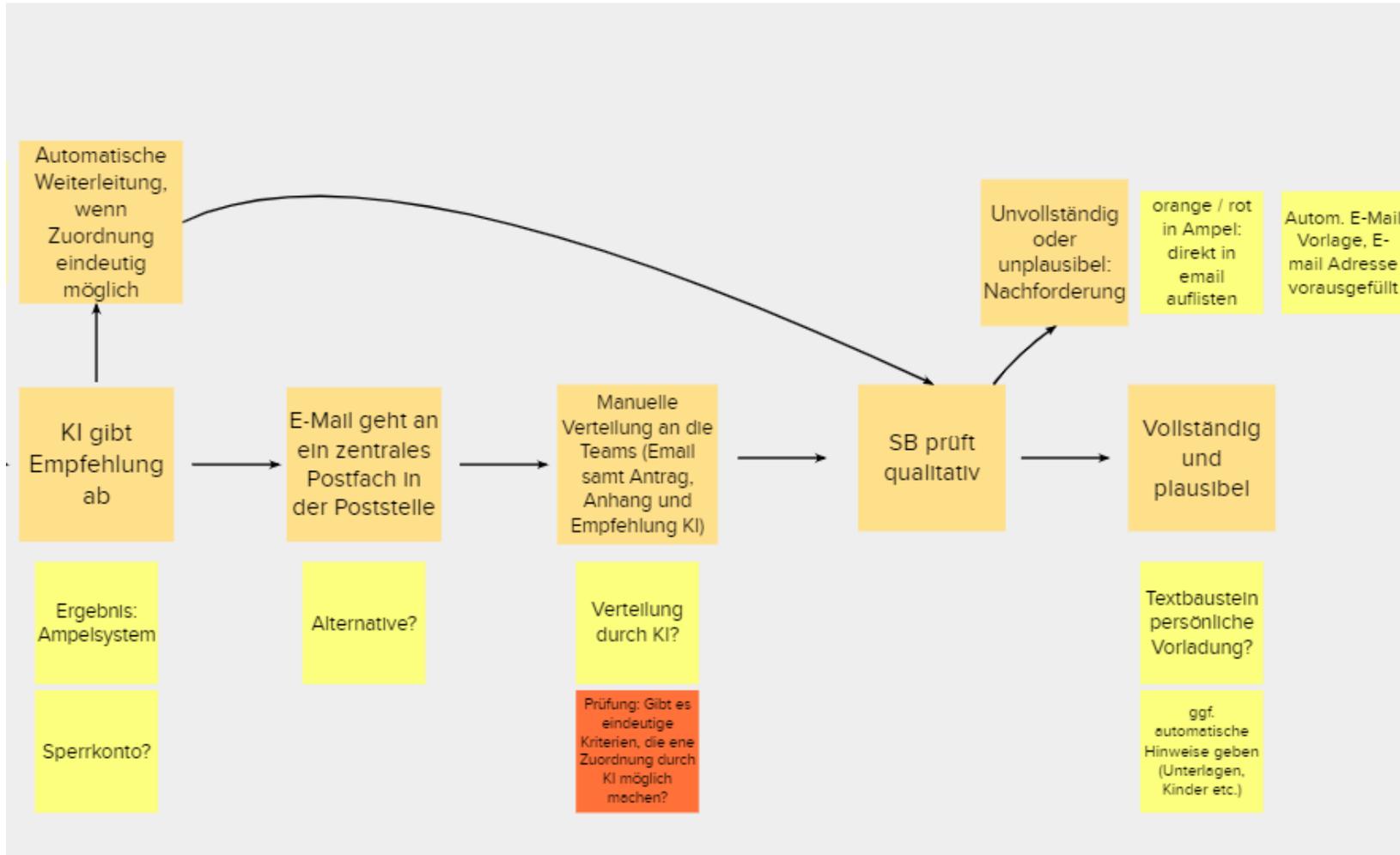
at Lösungsskizze III: Der ideale SOLL-Prozess



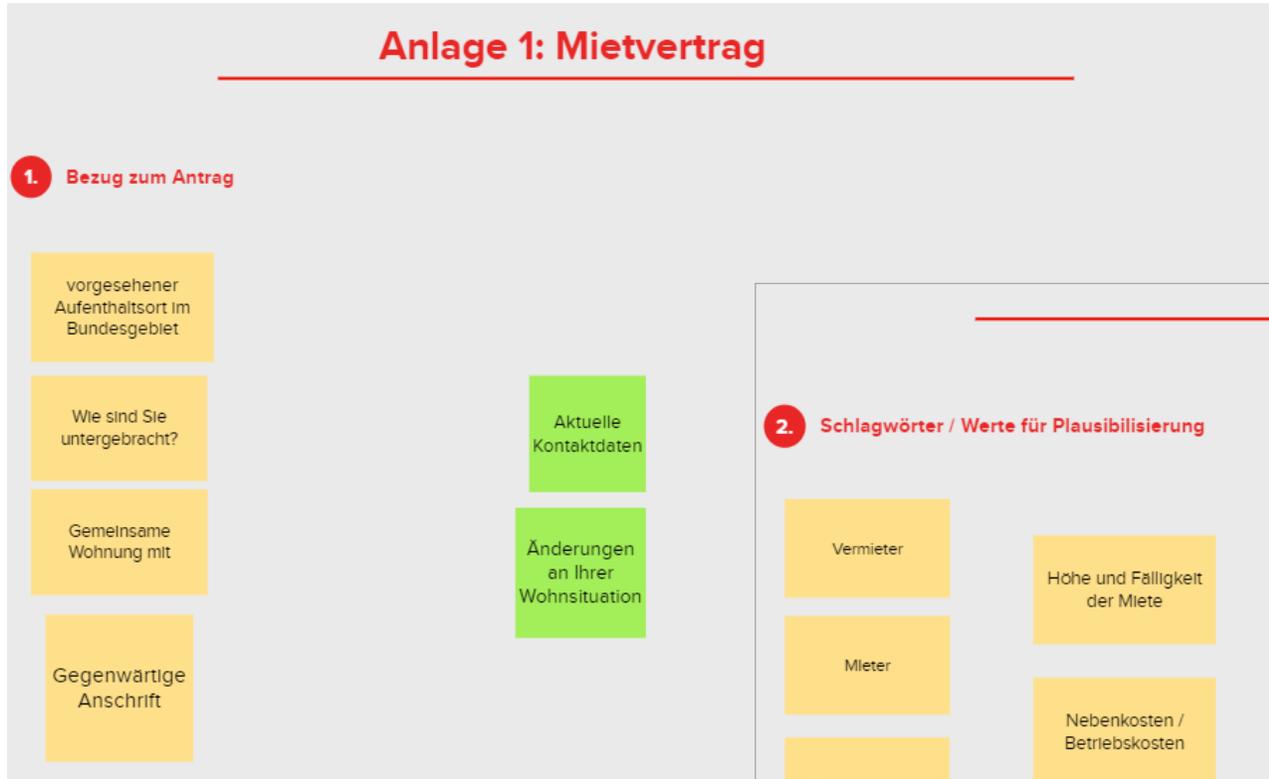
Der Soll-Prozess II



Der Soll-Prozess III



Plausibilisierung I



Plausibilisierung II



Anlage 2: Arbeitsvertrag

1. Bezug zum Antrag

Abgleich Vorname,
Nachname

Abgleich
Geburtsdatum

Name des
Arbeitgebers /
Unternehmens

2. Schlagwörter / Werte für Plausibilisierung

ggf Übersetzung auf
Englisch

Firmenstempel

Pflichten

EUR

Entgelt

Nebentätigkeit

Zwei Unterschriften

Krankheit

Arbeitsunfähigkeit

Vergütung

Urlaub

Kündigung

Arbeitgeber /
Arbeitnehmer

Werkvertrag

Probezeit

Arbeitszeit

Honorarvertrag

Gehalt

Arbeitsverhältnis

Tätigkeit

zusätzliche
Vereinbarung

Unterschrift

Lohn

Beschäftigung

Datenschutz

Arbeitsort

Arbeitsvertrag

Datum

befristet / unbefristet

Vermögenswirksame
Leistungen

Plausibilisierung III



Anlage 3: Sprachkenntnisse

1. Bezug zum Antrag

Verfügen Sie über deutsche Sprachkenntnisse?

[Yellow box]

[Yellow box]

2. Schlagwörter / Werte für Plausibilisierung



Plausibilisierung IV



Anlage 4: Bescheinigung Krankenversicherung

1. Bezug zum Antrag

Name, Vorname

Geburtsdatum

Name
Versicherungsträger

2. Schlagwörter / Werte für Plausibilisierung

Tarif

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

familienversichert

Name, Vorname

Geburtsdatum

Versichertennummer

Privat / gesetzlich

Die häufigsten
Krankenkassen-
namen hinterlegen?

Familienversicherung

Mitglied

Arbeitnehmer

Mitgliedsbescheinigung
/ -schaft

Beiträge

Datum Beginn
Versicherung

Geschäftszeichen

Versicherungsart

Beschäftigte

Studenten

pflichtversichert



DOKUMENTATION

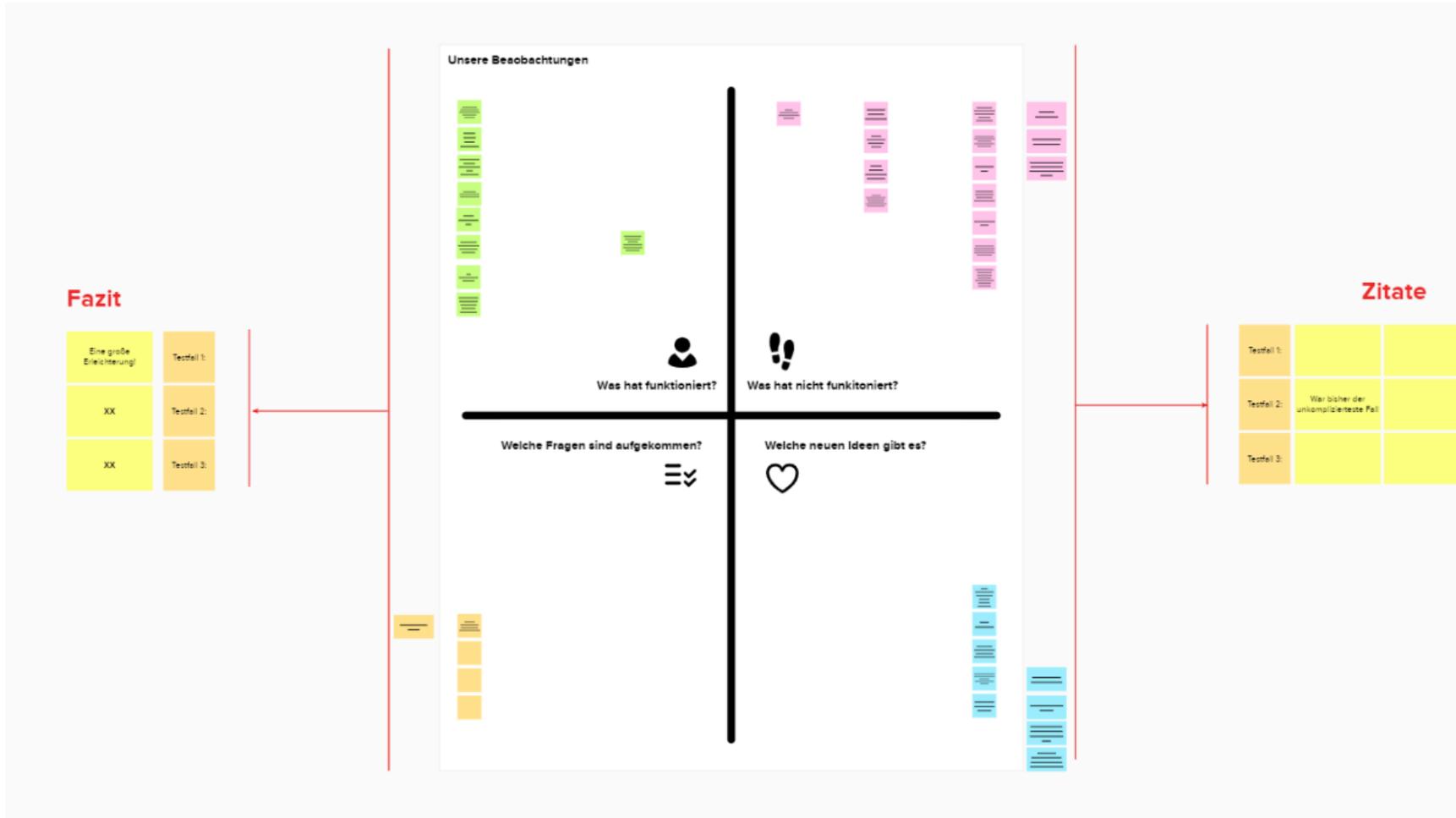
Nutzertest - Workshop 3

© Thomas Wolf, www.foto-tw.de

Was testen wir?



Unsere Beobachtungen



Was hat funktioniert?



- Farben werden intuitiv zugeordnet
- Nachweise die geliefert wurden sind ok aber unvollständig
- E-Mail-Textbaustein gut
- Am allerwichtigsten: Aktualität!
- Gelbe und rote Markierungen der KI waren wirklich zu beanstanden

Was hat funktioniert?



Was hat funktioniert?

Erster Eindruck; Gehaltsabrechnung stimmt, anderer Punkt nicht, farbliche Markierung

Farben werden intuitiv zugeordnet

Nachweise die geliefert wurden sind ok aber unvollständig

Grundsätzlich Arbeitserleichterung, nicht in Sonderfällen

E-Mail-Textbaustein gut

Rot und gelb markierte Punkte werden zuerst kontrolliert

Am allerwichtigsten: Aktualität!

Gelbe und rote Markierungen der KI waren wirklich zu beanstanden

Gesamteindruck: Gefällt, ins. bei mehreren Antragseingängen hilfreich, muss halt funktionieren

Was hat nicht funktioniert?



KI: nicht übereinstimmende Geburtsdatum stimmt tatsächlich

Nachweise nicht älter als 3 Monate

Passnummer fehlt, wichtig, weil manchmal neuer Pass nicht mitgeteilt wird

2 verschiedene Pässe

Abgleich Passnummer

KI hatte Geburtsdatum im Paß nicht erkannt

Arbeitsbescheinigung (aktuell) + Arbeitsvertrag fehlt; Unklar, ob Arbeitsbescheinigungen vollständig sind

Krankenversicherungsnachweis: Geburtsdatum ist wohl das Geb-Datum des Kindes und nicht der der Antragstellerin

Anhänge sollten vollständig sein

Es wird trotzdem alles nochmal angeschaut

Mietvertrag fehlt

Gehaltsnachweise sind zu alt und unterschiedlich (verschiedene Bruttogehälter und verschiedene Arbeitgeber)

Anzeige Passnummer bei den Allgemeinen Infos und Abgleich mit Antrag?

Studenten: Verpflichtungserklärung + Kontoauszüge müssen ausführlicher geprüft werden, LU muss auf jeden Fall berechnet werden

Pass (männlich) stimmt nicht mit Antragssteller (weiblich) überein

Welche Fragen sind aufgekommen?



'Layout' Online-Antrag

Generelle Antragsaufteilung (Aussehen leicht anders als in Papier)

Welche neuen Ideen gibt es?



Welche neuen Ideen gibt es?

Mehr Textbausteine und ggfs. zur eigenen Auswahl (Vorlagen)

Mehr Nachweise

Wie unten, wenn das nicht alles nochmal eingippen müßte

Textbaustein für Einladung hilfreich?

Nachweise nicht älter als 3 Monate

Textbausteine sehr hilfreich

Nachforderung: KI macht Vorschläge, den SB verwenden kann

Vorschläge Textbausteine von Frau Anton bis zum nächsten Testtermin

Mehr Textbausteine und ggfs. zur eigenen Auswahl (Vorlagen)

Mehr Nachweise

Wäre schön, wenn man nicht alles nochmal abtippen müßte

Nachweise dürfen nicht älter als 3 Monate sein - Ausnahme Rentenversicherungsnachweis

Textbaustein für Einladung hilfreich?

Nachweise nicht älter als 3 Monate

Textbausteine sehr hilfreich

Nachforderung: KI macht Vorschläge, den SB verwenden kann

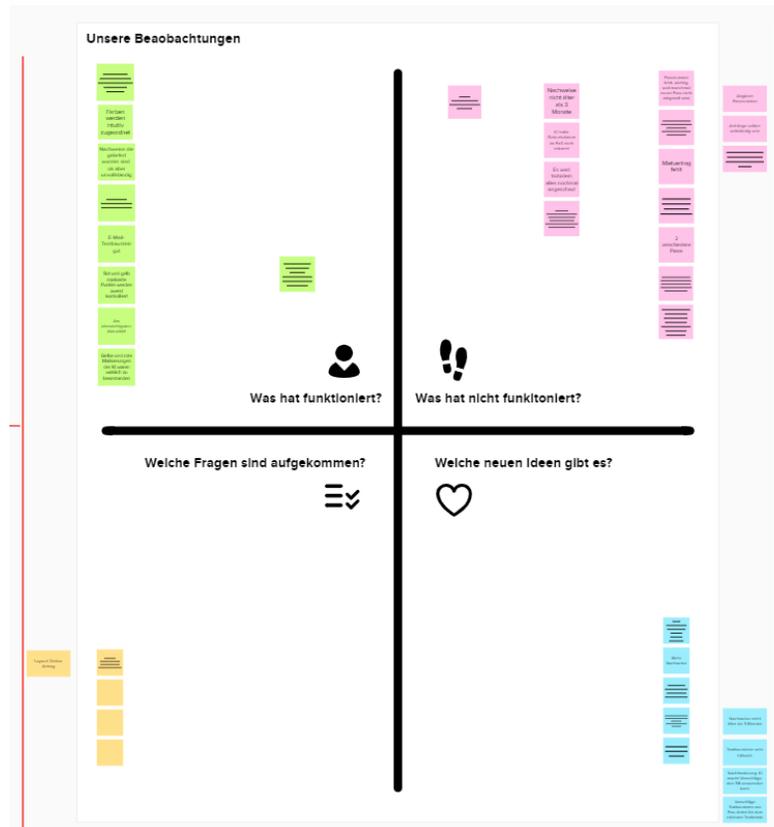
Vorschläge Textbausteine von Frau Anton bis zum nächsten Testtermin

Fazit und Zitate



Fazit

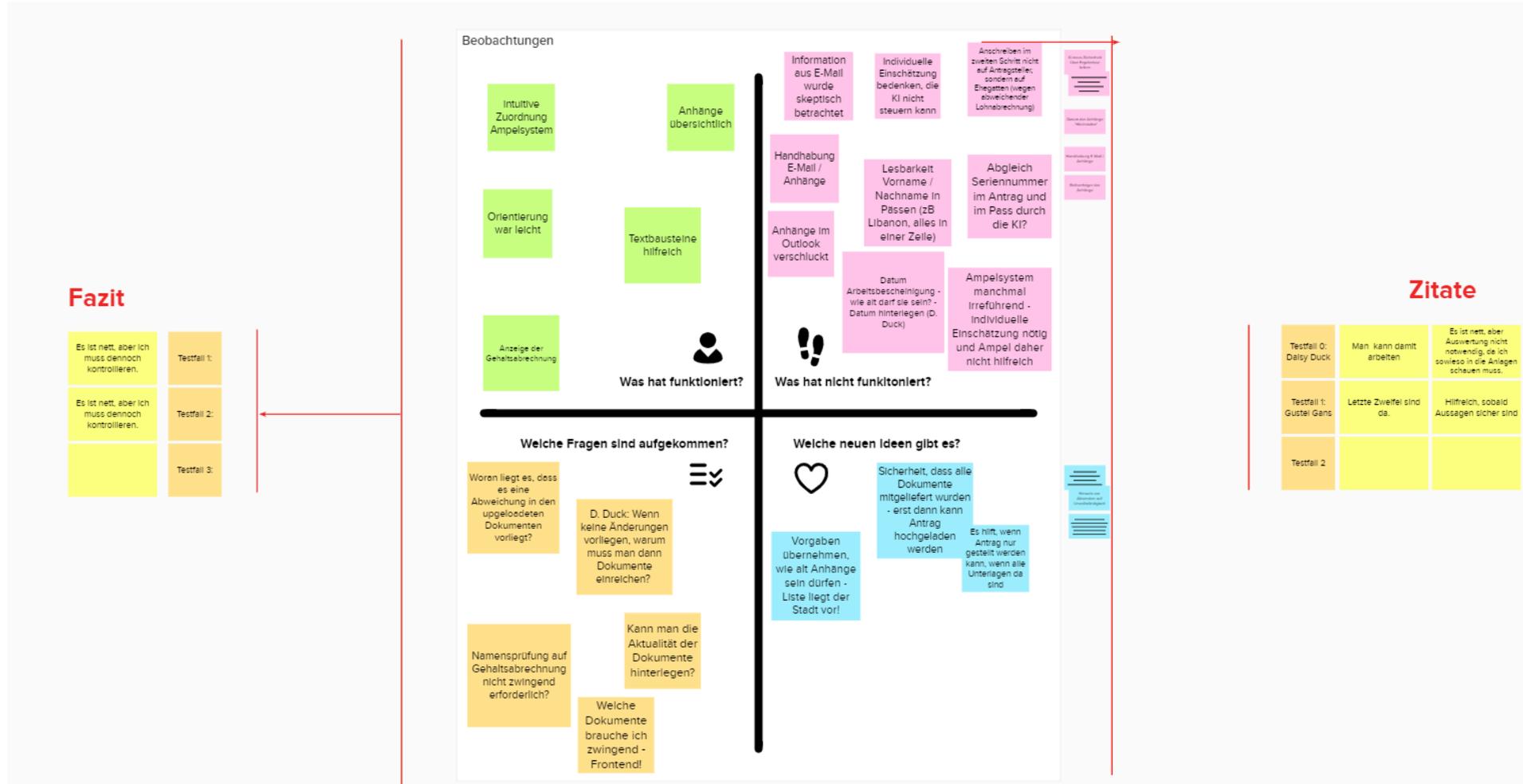
Eine große Erleichterung!	Testfall 1:
XX	Testfall 2:
XX	Testfall 3:



Zitate

Testfall 1:		
Testfall 2:	War bisher der unkomplizierteste Fall	
Testfall 3:		

Unsere Beobachtungen



Was hat funktioniert?



intuitive
Zuordnung
Anpelsystem

Anhänge
übersichtlich

Orientierung
war leicht

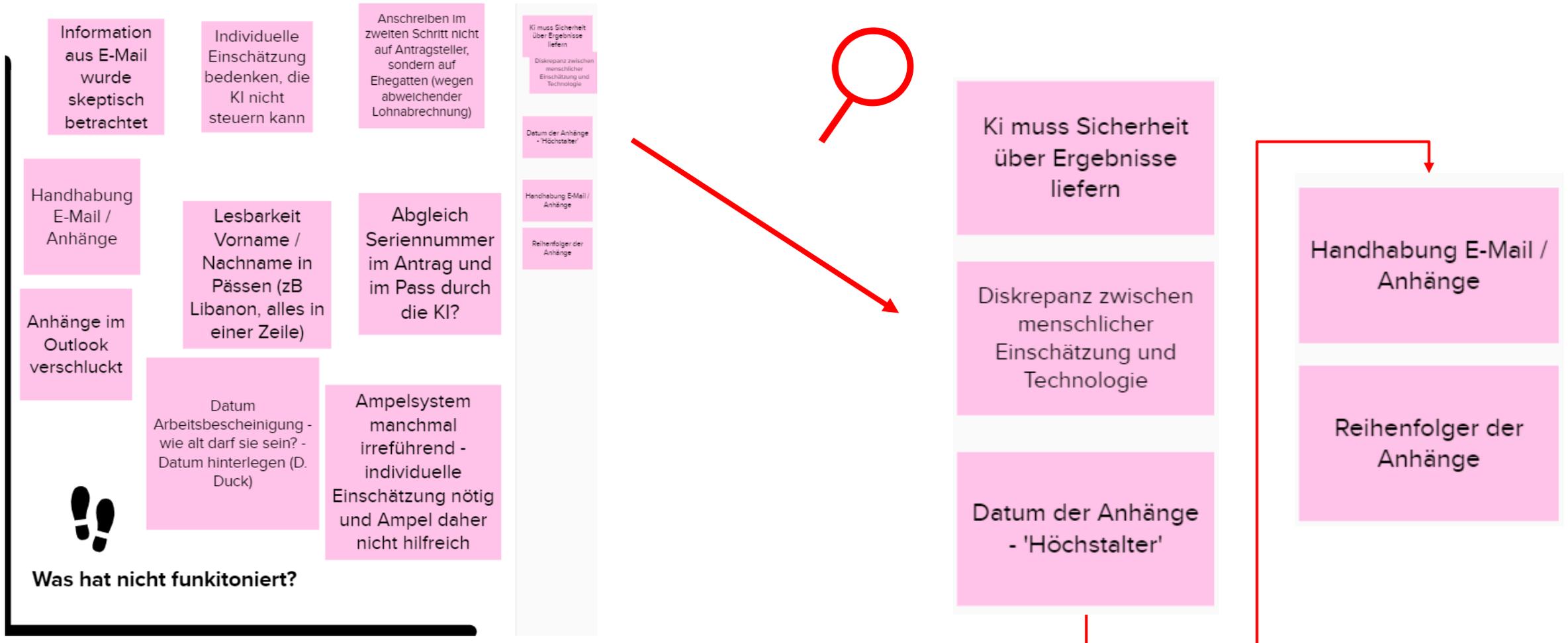
Textbausteine
hilfreich

Anzeige der
Gehaltsabrechnung



Was hat funktioniert?

Was hat nicht funktioniert?



Welche Fragen sind aufgekommen?



Welche Fragen sind aufgekommen?



Woran liegt es, dass es eine Abweichung in den upgeloadeten Dokumenten vorliegt?

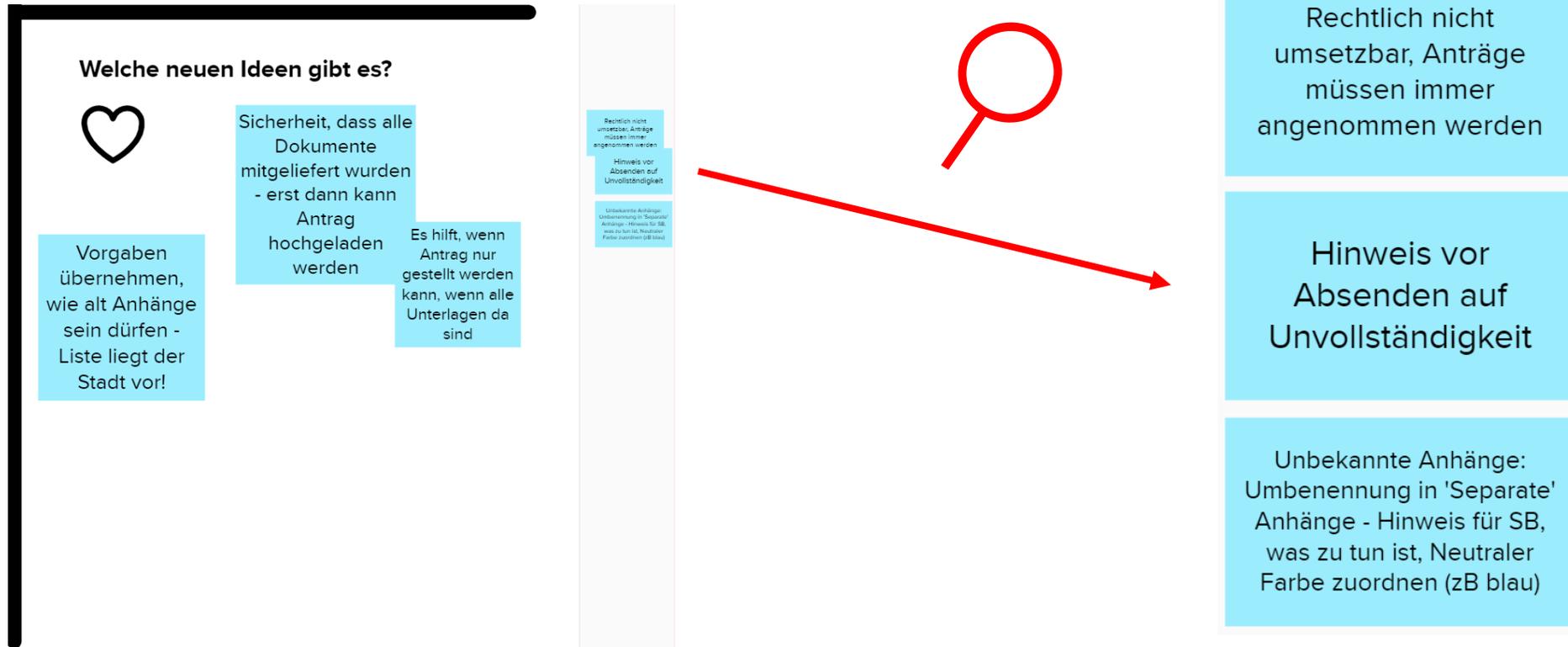
D. Duck: Wenn keine Änderungen vorliegen, warum muss man dann Dokumente einreichen?

Namensprüfung auf Gehaltsabrechnung nicht zwingend erforderlich?

Kann man die Aktualität der Dokumente hinterlegen?

Welche Dokumente brauche ich zwingend - Frontend!

Welche neuen Ideen gibt es?

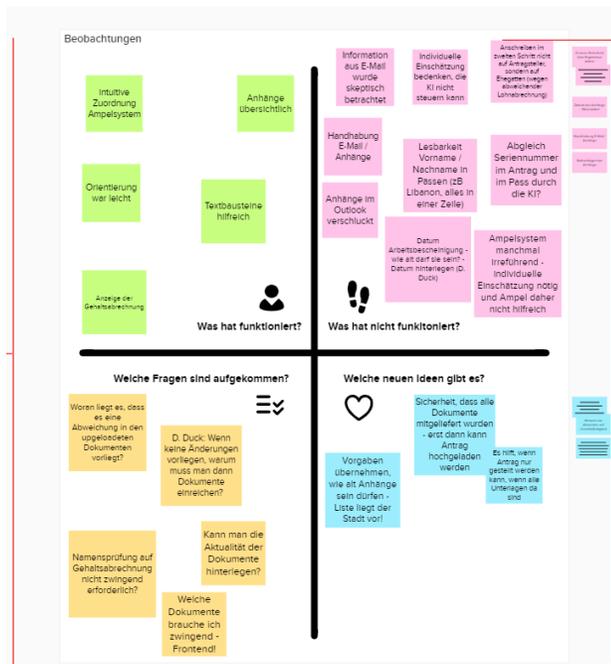


Fazit und Zitate



Fazit

Es ist nett, aber ich muss dennoch kontrollieren.	Testfall 1:
Es ist nett, aber ich muss dennoch kontrollieren.	Testfall 2:
	Testfall 3:



Zitate

Testfall 0: Daisy Duck	Man kann damit arbeiten	Es ist nett, aber Auswertung nicht notwendig, da ich sowieso in die Anlagen schauen muss.
Testfall 1: Gustel Gans	Letzte Zweifel sind da.	Hilfreich, sobald Aussagen sicher sind
Testfall 2		

Feedback beider Gruppen zum Nutzertest und Prototypen

Feedback der Gruppe		
Toller Prototyp	Super Eindruck	Produktives Zusammenkommen
Nutzbarkeit toll	Gespannt auf die weitere Entwicklung	Spannend, einen Test zu sehen und zu hören, dass der Prototyp gut ankommt
Gut strukturierter Workshop	Prototyp entspricht Erwartungen	
Hoffentlich geht diese Entwicklung mit Einzug OZG weiter	Test hat gut funktioniert (kl. techn. Einschränkungen)	



DOKUMENTATION

ABSCHLUSS - WORKSHOP 4

Thomas Wolf, www.foto-tw.de

Feedback



Wir nähern uns dem Ende: Feedback

Was möchten Sie noch loswerden?



Ein Wort, das den Sprint aus
Ihren Augen beschreibt.

Interessant

Überraschend

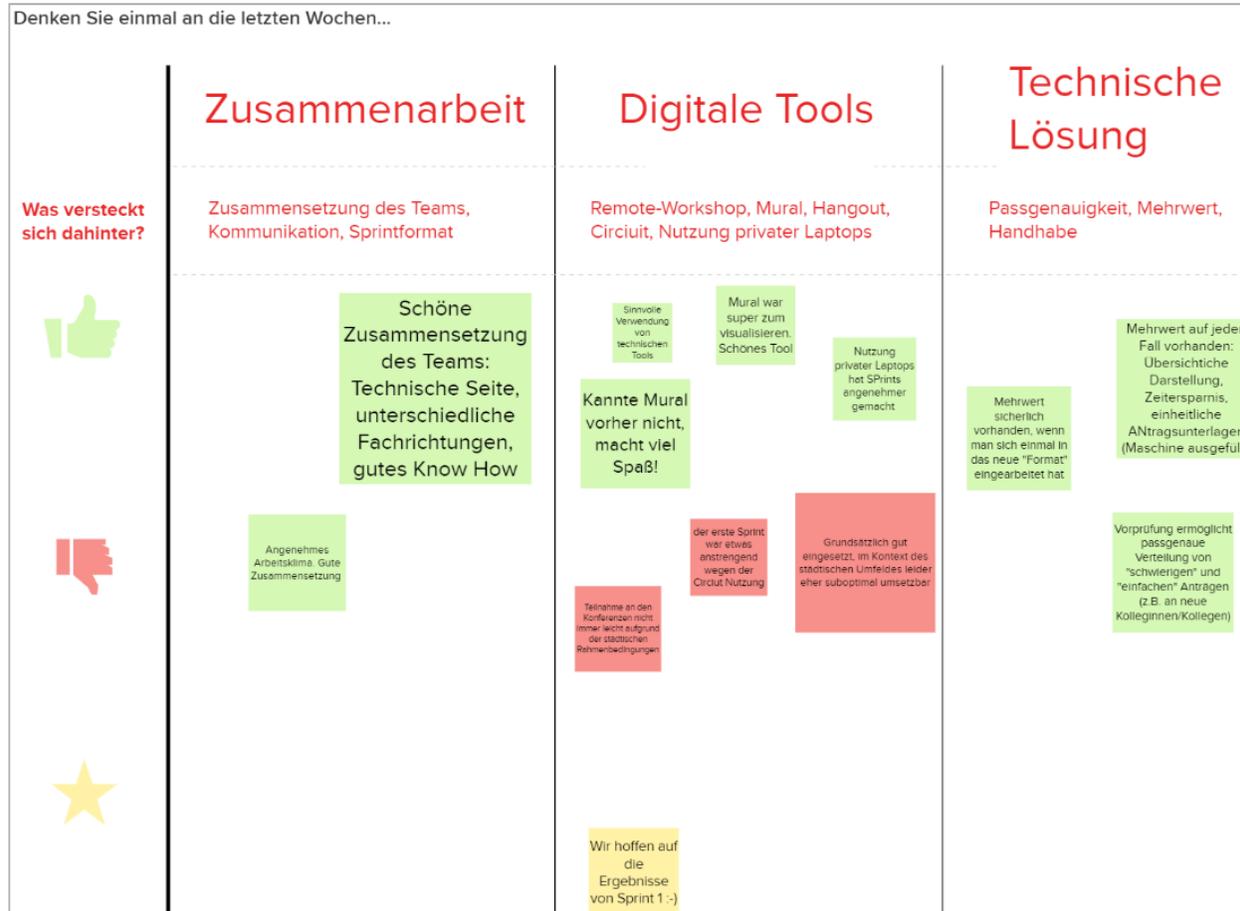
Ergebnisreich

Zukunftswesend

Detailreich

Rückblick

Denken Sie einmal an die letzten Wochen...



Technische Lösung

Technische Lösung

Passgenauigkeit, Mehrwert, Handhabe

Was versteckt sich dahinter?

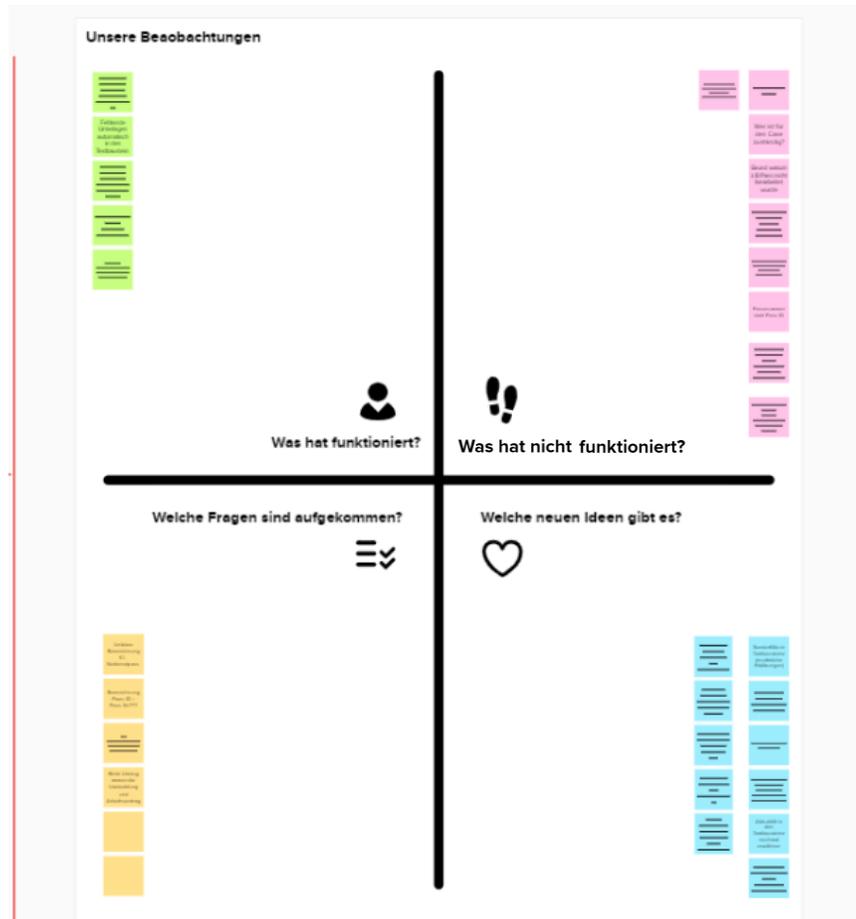


Mehrwert sicherlich vorhanden, wenn man sich einmal in das neue "Format" eingearbeitet hat

Mehrwert auf jeden Fall vorhanden: Übersichtliche Darstellung, Zeitersparnis, einheitliche ANtragsunterlagen (Maschine ausgefüllt)

Vorprüfung ermöglicht passgenaue Verteilung von "schwierigen" und "einfachen" Anträgen (z.B. an neue Kolleginnen/Kollegen)

Unsere Beobachtungen



Was hat funktioniert?



Zeitangaben sind gut und geben Idee darüber, was definitiv realisiert ist

Fehlende Unterlagen automatisch in den Textbaustein

Beim ersten Arbeiten mit dem Antrag scheint es nicht ganz so intuitiv zu sein

Wichtige Inhalte (Name, Aktualität) richtig erkannt

HINWEIS: Gehaltsabrechnung muss trotz KI GRÜN geprüft werden...



Was hat funktioniert?

Zeitangaben sind gut und geben Idee darüber, was definitiv realisiert ist

Wichtige Inhalte (Name, Aktualität) richtig erkannt

Fehlende Unterlagen automatisch in den Textbaustein

HINWEIS: Gehaltsabrechnung muss trotz KI GRÜN geprüft werden...

Beim ersten Arbeiten mit dem Antrag scheint es nicht ganz so intuitiv zu sein

Was hat nicht funktioniert?



- Meine Notizen sind
bedeutungslos, auch
nicht für meine
Studienbescheinigung
- Vorgeschichte
prüfen
- Wer ist für
den Case
zuständig?
- Grund warum
z.B Pass nicht
bearbeitet
wurde
- Verlinkungen zu
den Treffern
(geprüfte
Unterlagen)
gingen nicht
- KI hat Geburtstag auf
Schulbescheinigung
nicht erkannt
(Datumsformat?)
- Passnummer
statt Pass ID
- cht geprüft, zB
wenn die drei
letzten
Abrechnungen
eingereicht
werden sollen.
- Keine vollständige
Prüfung
von z.B.
Immatrikulations-
bescheinigung
möglich

Name, Vorname und
Geburtsdatum reichen
nicht für eine
Studienbescheinigung

Vorgeschichte
prüfen

Verlinkungen zu
den Treffern
(geprüfte
Unterlagen)
gingen nicht

cht geprüft, zB
wenn die drei
letzten
Abrechnungen
eingereicht
werden sollen.

Wer ist für
den Case
zuständig?

KI hat Geburtstag auf
Schulbescheinigung
nicht erkannt
(Datumsformat?)

Keine vollständige
Prüfung
von z.B.
Immatrikulations-
bescheinigung
möglich

Grund warum
z.B Pass nicht
bearbeitet
wurde

Passnummer
statt Pass ID



Was hat nicht funktioniert?

Welche Fragen sind aufgekommen?

Welche Fragen sind aufgekommen?



Unklare
Bezeichnung
KI -
Nationalpass

Bezeichnung
Paas-ID =
Pass-Nr.???

Bei
Gehaltsabrechnung
ist die Angabe des
Monats wichtig

Beim Umzug
immer die
Ummeldung
und
Arbeitsvertrag



Unklare
Bezeichnung
KI -
Nationalpass

Bei
Gehaltsabrechnung
ist die Angabe des
Monats wichtig

Bezeichnung
Paas-ID =
Pass-Nr.???

Beim Umzug
immer die
Ummeldung
und
Arbeitsvertrag

Welche neuen Ideen gibt es?



Welche neuen Ideen gibt es?

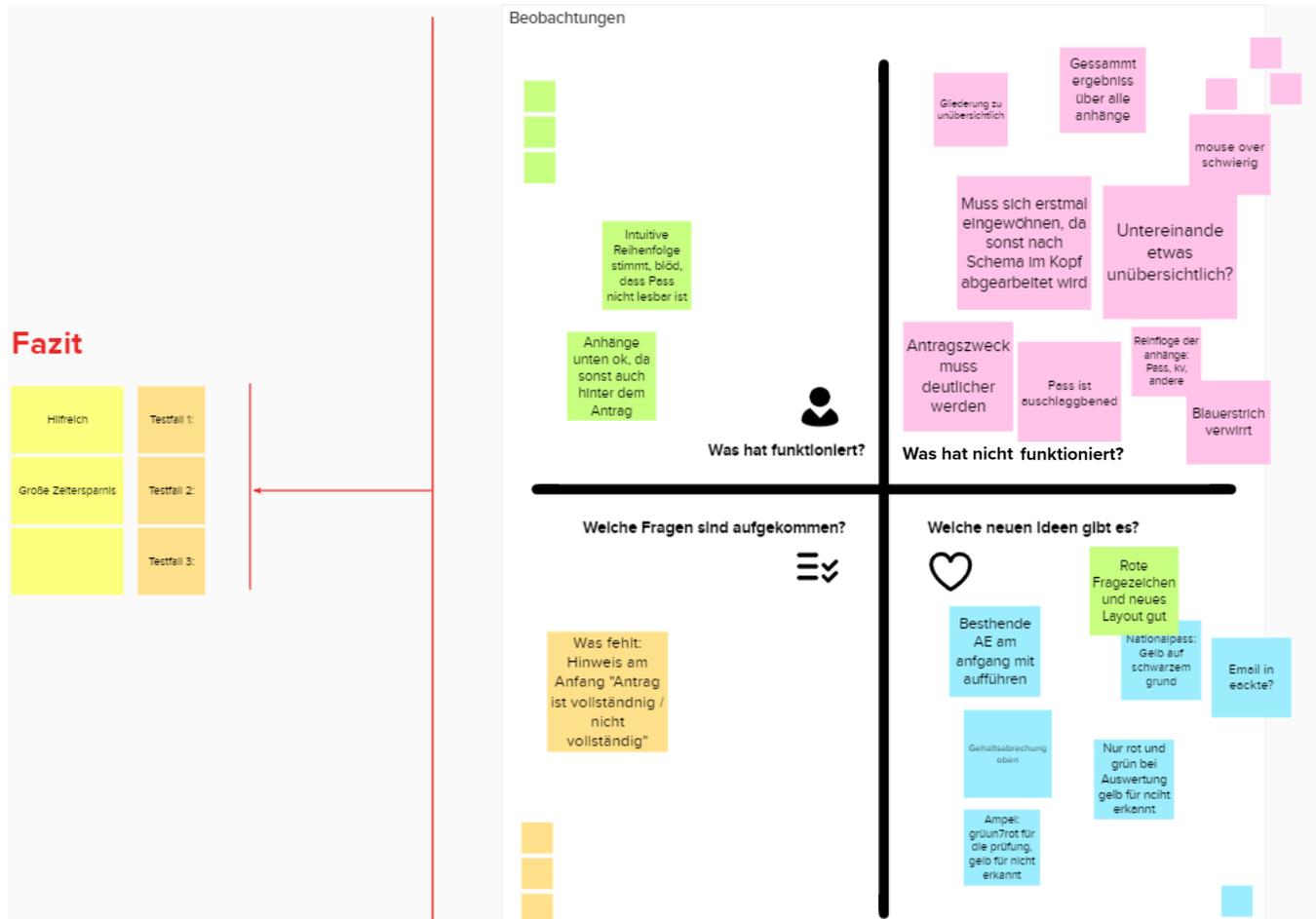
Beim Umzug immer die Ummeldung und Arbeitsvertrag	Sonderfälle in Textbausteine (zusätzliche Erklärungen)
Passendes Studium bei Immatrikulation sbescheinigung prüfen	Automatische Antworten in deren Sprachen, außer Deutsch
Verpflichtungs erklärung muss nicht immer angefordert sein	Familienangehörige in Textbausteine
Name in den Textbausteine statt "Antragstellerin"	Antragsteller sollen Unterlagen, die nachgereicht werden, möglichst als PDF einreichen
Bei der Versicherung prüfen ob sie gesetzlich ist (keine Reisekrankenv	Aktualität in den Textbausteine nochmal erwähnen
	Wenn Anträge alt sind (rot) dann in den Textbausteine schon schreiben

- Beim Umzug immer die Ummeldung und Arbeitsvertrag
- Passendes Studium bei Immatrikulation sbescheinigung prüfen
- Verpflichtungs erklärung muss nicht immer angefordert sein
- Name in den Textbausteine statt "Antragstellerin"
- Sonderfälle in Textbausteine (zusätzliche Erklärungen)
- Automatische Antworten in deren Sprachen, außer Deutsch
- Familienangehörige in Textbausteine
- Antragsteller sollen Unterlagen, die nachgereicht werden, möglichst als PDF einreichen
- Bei der Versicherung prüfen ob sie gesetzlich ist (keine Reisekrankenv
- Aktualität in den Textbausteine nochmal erwähnen
- Wenn Anträge alt sind (rot) dann in den Textbausteine schon schreiben

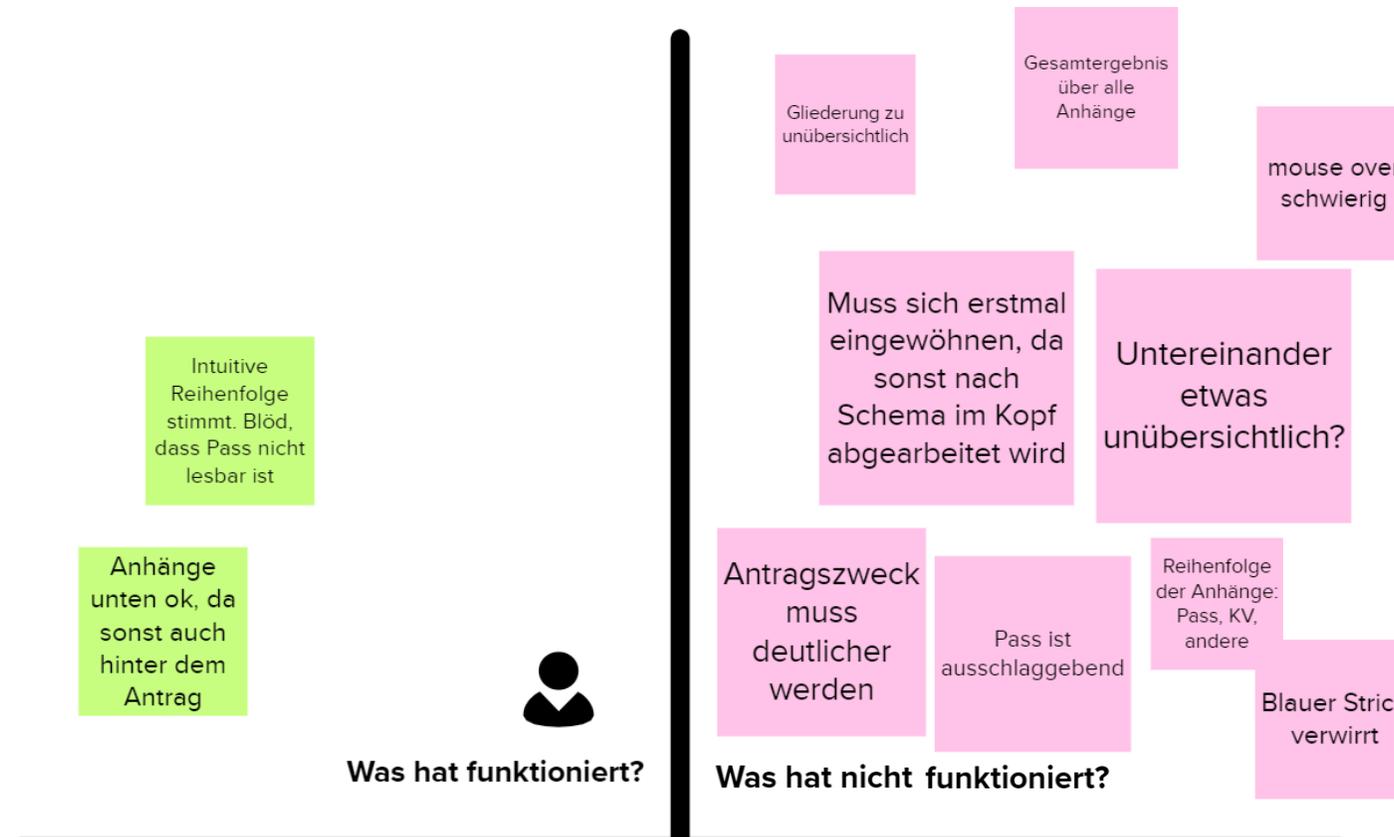
Zitate

Zitate		
	Testfall 1:	
→	Testfall 2:	Theoretisch ist es hilfreich, aber man müsste trotzdem in den Anhängen reinschauen Es ist sehr hilfreich, dass man eine Übersicht über alle vorhandene Anträge hat
	Testfall 3:	

Beobachtungen



Was hat funktioniert? Was hat nicht funktioniert?



Welche Fragen sind aufgekommen? Welche neuen Ideen gibt es?

Welche Fragen sind aufgekommen?



Was fehlt:
Hinweis am
Anfang "Antrag
ist vollständig /
nicht
vollständig"

Welche neuen Ideen gibt es?



Bestehende
AE am
anfang mit
aufführen

Gehaltsabrechnung
oben

Ampel:
grün/rot für
die Prüfung.
Gelb für nicht
erkannt

Rote
Fragezeichen
und neues
Layout gut

Nationalpass:
Gelb auf
schwarzem
Grund

Nur rot und
grün bei
Auswertung.
Gelb für nicht
erkannt

E-Mail in E-
Akte?

Fazit

Fazit

Hilfreich	Testfall 1:	←
Große Zeitersparnis	Testfall 2:	
	Testfall 3:	