MASTERCLASS · SERVICE SUMMIT 2026

Vom Zuschlag zum Go-live in sechs Monaten

Voice- und Mailbots bei der Bundesagentur für Arbeit

Was regulierte Branchen bei Use Cases, Datenschutz und Change-Management lernen können

Service Summit 2026, Düsseldorf · Cornelius Pfohl, Aristech GmbH

Projekt AutomatiK im Überblick

Bundesagentur für Arbeit · Kennzahlen nach öffentlichen Angaben der BA

22.09.2026
Go-live Voicebot Klara

6 Monate
vom Zuschlag zum Go-live

rund 18 Mio.
Anrufende pro Jahr

rund 6 Mio.
digitale Nachrichten pro Jahr

MERKMAL	ANGABE
Auftraggeber	Bundesagentur für Arbeit, Projekt AutomatiK
Vorlauf	Rund zwei Jahre Vorarbeit beim Auftraggeber
Vergabe	EU-weites Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb
Rolle Aristech	Generalunternehmer, Accenture als Partner für Professional Services
Lösung	Cloudbasierte Multichannel-Plattform mit Voicebot und Mailbot

Klara in der Servicetelefonie SGB III

- Bundesweit: Begrüßung, Erfassung des Anliegens, Identifikation über Kundennummer und Postleitzahl
- In Hessen, Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Saarland zusätzlich Beantwortung ausgewählter Standardanliegen
- Übergabe an das Service Center ohne erneute Angabe der Daten
- Mailbot Adina: Start 2027

Keine Gesprächsaufzeichnung

Keine Leistungsentscheidung durch den Bot

Ausgangslage in regulierten Branchen

Behörden, Sozialversicherungen, Krankenkassen, Banken, Versicherungen und Versorger

Handlungsdruck

Mehr Anliegen, weniger Personal

Demografischer Wandel und Fachkräftemangel erschweren die Besetzung der Service Center.

Veränderte Erwartung an Erreichbarkeit

Rund um die Uhr, ohne Warteschleife, über Telefon und Textkanäle.

Hoher Anteil wiederkehrender Anliegen

Bearbeitungsstand, fehlende Unterlagen, Zuständigkeit und Termine im Erstkontakt.

Rahmenbedingungen

Datenschutz und bereichsspezifisches Recht

DSGVO, ergänzt um Sozialdatenschutz, Vorgaben der Finanzaufsicht oder Berufsgeheimnisse je nach Branche.

Vergabe, Gremien und Freigaben

Ausschreibungspflicht, Mitbestimmung sowie Freigaben durch Datenschutz und IT-Sicherheit vor dem Betrieb.

AI Act und Barrierefreiheit

Transparenz gegenüber Anrufenden, dokumentierte Einordnung, barrierefreie Zugänge.

Fahrplan in fünf Etappen

1

Use Case wählen

Einstieg mit hohem Volumen, klarer Struktur und verfügbarer Schnittstelle; Ausbaupfad in Stufen

2

Designansatz festlegen

Regelbasiert und agentisch; Autonomie nach Schutzbedarf, mit Zurückhaltung

3

Betrieb und Datenschutz

Cloud in Deutschland, On-Premises oder gemischt; Datenschutz als Teil der Architektur

4

Umsetzung und Change

Telefonie, Schnittstellen, Freigaben und Beschäftigte frühzeitig einplanen

5

Go-live und Ausbau

Stufenweise Einführung, Messung im Betrieb, Ausbau nach Reifegrad

01 · Use Cases

02 · Plattform, Betrieb und Datenschutz

03 · Umsetzung, Freigaben und Change

Einordnung: Die Etappen überlappen. Freigaben und Change-Management laufen ab dem ersten Projekttag parallel zur Umsetzung.

01 Use Cases

Auswahl, Zuschnitt und Ausbaupfad

Fünf Kriterien für den Einstiegs-Use-Case

Prüfraster für die Auswahl; rechts der Abgleich mit Projekt AutomatiK

			PROJEKT AUTOMATIK
1	**Anfragevolumen**	Mindestens vierstellig pro Monat, damit die Entlastung messbar wird	Rund 18 Mio. Anrufende pro Jahr in der Servicetelefonie
2	**Klare Struktur**	Der Ablauf ist in rund 15 Sätzen beschreibbar	Allgemeine Auskünfte auf Basis der Merkblätter der BA
3	**Datenzugang**	Die benötigte Schnittstelle ist heute verfügbar	Identifikation über Kundennummer und Postleitzahl; Schnittstellen vor der Vergabe beauftragt
4	**Fehlertoleranz**	Ein Fehler ist korrigierbar und nicht rechtsverbindlich	Keine Entscheidung über Leistungen durch den Bot
5	**Sichtbarkeit**	Die Entlastung ist für die Beschäftigten spürbar	Kürzere Wartezeiten, mehr Kapazität für komplexe Anliegen

Typische Anwendungsfälle in regulierten Branchen

Wiederkehrende Muster mit hohem Volumen und klarer Struktur

Identifikation

Telefon **E-Mail**

- Kundennummer, Postleitzahl oder Geburtsdatum
- Abgleich mit dem Bestandssystem
- Schutzstufe je Vorgang

HÄUFIG IN
Behörden, Banken, Versicherungen

Statusauskunft

Telefon **E-Mail**

- Bearbeitungsstand von Antrag, Schaden oder Auftrag
- Lesender Zugriff auf das Fachverfahren
- Auskunft rund um die Uhr

HÄUFIG IN
Sozialversicherung, Krankenkassen, Versicherungen

Routing

Telefon **E-Mail**

- Anliegen in freier Sprache statt Tastenmenü
- Im Postfach: Klassifikation, Priorisierung, Zuordnung
- Übergabe mit Kontext an Mitarbeitende

HÄUFIG IN
Behörden, Versorger, Banken

Auskunft und Termin

Telefon

- Allgemeine Auskünfte aus freigegebenen Inhalten
- Terminbuchung im Kalendersystem
- Hinweise und Unterlagen per SMS oder E-Mail

HÄUFIG IN
Behörden, Versorger, Krankenkassen

Gemeinsamkeit: hohes Volumen, klare Struktur, verfügbare Schnittstellen, korrigierbare Fehler.

Ausbaupfad am Beispiel Projekt AutomatiK

Ausbaustufen von Voicebot Klara und Mailbot Adina; Datenzugriff und Freigabebedarf steigen von Stufe zu Stufe

	STUFE 1 **Allgemeine Auskunft**	STUFE 2 **Personalisierte Auskunft**	STUFE 3 **Vorgänge im Fachverfahren**
Klara Voicebot	**Seit 22.09.2026** Allgemeine Fragen und Anliegen, Identifikation über Kundennummer und Postleitzahl	**Nächster Schritt** Personalisierte Beantwortung von Fragen und Anliegen	**Ausbau** Personalisierte Auskünfte mit lesendem und schreibendem Zugriff auf Fachverfahren
Adina Mailbot	**Start 2027** Anliegenserkennung, Kundenidentifikation, Routing in Bereiche und IT-Systeme	**Ausbau** Bearbeitung und Beantwortung ausgewählter Anwendungsfälle	

Einordnung: Alle Stufen laufen auf derselben Plattform. Mit jeder Stufe kommen Schnittstellen und Freigaben hinzu, nicht ein neues System.

02 Plattform, Betrieb und Datenschutz

Designansatz, Betriebsvarianten und Datenschutz in der Architektur

Hybrider Designansatz: regelbasiert und agentisch

Je Dialogschritt wird festgelegt, welcher Ansatz trägt; beide laufen auf derselben Plattform

Präzision, Wiederholbarkeit, Nachweis ⟷ **Flexibilität, freie Sprache, Wissen**

Regelbasiert

Festgelegter Ablauf, deterministisch

- Identifikation und Authentifizierung
- Rechtlich relevante Auskünfte mit freigegebenen Textbausteinen
- Schreibende Vorgänge im Fachverfahren
- Testbar und auditierbar je Dialogschritt

Hybrid

Agent innerhalb eines definierten Prozesses

- Sprachmodell erkennt Anliegen und formuliert Antworten
- Prozesslogik steuert Ablauf und Systemzugriffe
- Leitplanken: freigegebene Quellen, definierte Funktionen
- Anonymisierung vor der Modellstufe, Übergabe an Mitarbeitende

Agentisch

Sprachmodell mit Wissen und Funktionen

- Mehrere Anliegen in freier Sprache in einem Satz
- Antworten aus Wissensquellen über RAG
- Rückfragen, Zusammenfassungen, Function Calling
- Natürlicher Dialog, Grenzen über Leitplanken

Am Beispiel Klara: Identifikation regelbasiert über Kundennummer und Postleitzahl, Anliegen in natürlicher Sprache.

Zurückhaltung beim Einsatz agentischer KI

In regulierten Umgebungen bestimmt der Schutzbedarf je Dialogschritt den Spielraum des Sprachmodells

Keine Entscheidungen mit Rechtsfolge
Leistungs- und Rechtsentscheidungen bleiben bei Mitarbeitenden; der Bot erfasst, informiert und übergibt.

Agentisch nur innerhalb definierter Prozesse
Das Sprachmodell versteht und formuliert; Ablauf und Systemzugriffe steuert die Prozesslogik.

Freigegebene Wissensquellen
Antworten auf Basis geprüfter Inhalte; Modellantworten ohne Quellenbezug sind ausgeschlossen.

Autonomie stufenweise erweitern
Jede Erweiterung des Spielraums folgt auf Messung im Betrieb und eigener Freigabe.

Nachvollziehbarkeit jeder Antwort
Protokollierung, Quellenbezug und AI-Act-Einordnung als Grundlage für Revision und Aufsicht.

Am Beispiel Klara: Antworten auf Basis der Merkblätter der BA, keine fachlichen oder rechtlich relevanten Entscheidungen durch den Bot.

Aristech AI-Suite



Betriebsvarianten

Gleiche Plattform in jeder Variante; die Wahl folgt Schutzbedarf und IT-Strategie

Cloud in Deutschland

Betrieb durch Aristech

- Hosting in ISO-zertifizierten Rechenzentren in Deutschland
- Kein Datentransfer in Drittstaaten
- Betrieb, Updates und Monitoring durch Aristech

GEEIGNET FÜR

Schneller Start ohne eigene Infrastruktur; Variante bei Projekt AutomatiK

On-Premises

Betrieb im Rechenzentrum des Auftraggebers

- Containerisiert mit Kubernetes oder VM-basiert
- Templates für ausfallsichere Cluster
- Sprachmodelle lokal, eigenes LLM einbindbar
- Datenhaltung vollständig im eigenen Netz

GEEIGNET FÜR

Hoher Schutzbedarf, eigene Rechenzentrumsstrategie

Gemischter Betrieb

Komponenten nach Schutzbedarf verteilt

- Plattform in der Cloud, Zugriff auf Fachverfahren über eine Schnittstellenschicht im eigenen Netz
- Dialog und Daten On-Premises, Sprachmodelle aus deutscher Cloud
- Modellwahl je Projekt, z. B. IONOS AI Model Hub oder eigenes Modell

GEEIGNET FÜR

Cloud-Plattform mit geschützten internen Systemen

Einordnung: Plattform, Dialoge und Schnittstellen sind in allen drei Varianten identisch.

Datenschutz in der Architektur

Mechanismen, die in regulierten Umgebungen Voraussetzung für die Freigabe sind

Eigener Stack

- Erkennung, Synthese, Sprachverstehen und Dialoglogik ohne Drittlizenzen
- Vollständige Kontrolle über die Verarbeitungskette

Datenminimierung

- Abfrage nur der Merkmale, die der Vorgang braucht
- Bei Klara: keine Aufzeichnung, Löschung nach Abschluss der Bearbeitung

Anonymisierung

- Personenbezogene Entitäten werden vor der Übergabe an ein LLM maskiert
- Sensible Angaben bleiben bei Mitarbeitenden

Minimale Systemrechte

- Zugriff so breit wie nötig, so schmal wie möglich
- Kein pauschaler Zugang zum Fachverfahren

Auditierbarkeit

- Nachvollziehbare Datenflüsse für Revision und Aufsicht
- Protokollierte Zugriffe, rollenbasierte Rechte

AI Act und Barrierefreiheit

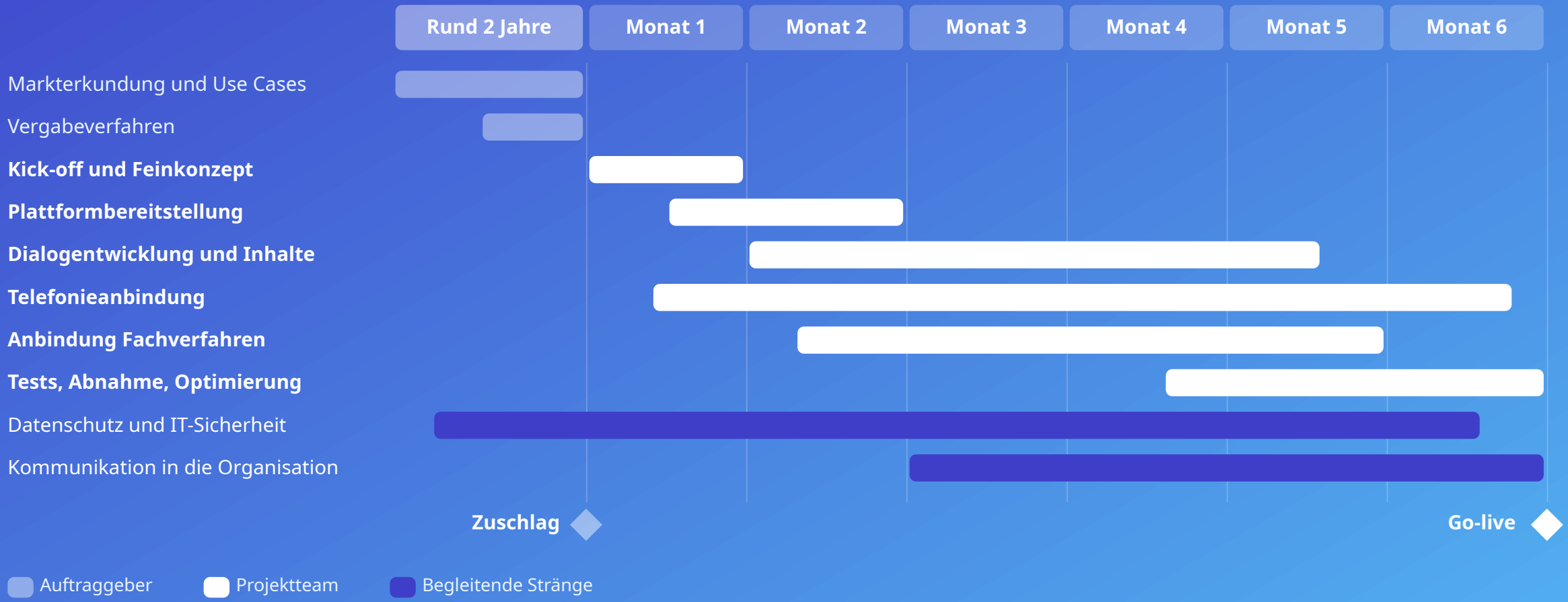
- Hinweis auf digitale Assistenz und Datenverarbeitung zu Beginn
- Ggf. gefordert: BITV 2.0, BSI C5 und AIC4

03 Umsetzung, Freigaben und Change

Vorlauf und Zeitplan, Telefonie, Abhängigkeiten, Einbindung der Beteiligten

Sechs Monate vom Zuschlag zum Go-live

Rund zwei Jahre Vorarbeit beim Auftraggeber, danach sechs Monate Umsetzung; schematische Darstellung



Schematische Darstellung auf Monatsbasis, Phasenlagen gerundet; Vorlauf nicht maßstäblich. Quelle: Projekterfahrung Aristech, SCCON-Vortrag vom 14.10.2026.

Telefonieanbindung als größter Arbeitsstrang

Weg eines Anrufs in der Servicetelefonie SGB III; Telefonie-Infrastruktur und Service Center liegen beim Auftraggeber

1

Anruf

Service-Hotline SGB III, bundesweit eine Rufnummer

2

Telefonie

Vorhandene Telefonanlage bzw. ACD des Auftraggebers, Routing nach Region

3

Klara

Anbindung über SIP: Begrüßung, Datenschutzhinweis, Identifikation

4

Auskunft

Standardanliegen in den Pilotregionen, sonst Weiterleitung

5

Service Center

Übergabe mit den erfassten Angaben, keine erneute Abfrage

ANTEIL ARISTECH

ARBEITSFELDER DER ANBINDUNG

- **SIP-Anbindung**
- **Routing und Rufnummern**
- **Datenübergabe an den Arbeitsplatz**
- **Last- und Ausfalltests**
- **Rückfallebene bei Störungen**
- **Abstimmung mit dem Telefonie-Betrieb**

Einordnung: Anbindung, Routing und Tests binden mehrere Beteiligte auf Seiten des Auftraggebers und brauchen einen eigenen Plan.

Themen, die sich erst im Projekt zeigten

Trotz rund zwei Jahren Vorarbeit; verallgemeinert für regulierte Organisationen, mit Zeitpunkt der Einbindung

THEMA	GEGENSTAND	EINBINDUNG
Telefonieanbindung	Anbindung an die bestehende Telefonie, Routing und Datenübergabe mit mehreren Beteiligten	**Vor der Vergabe**
Anbindung an Fachverfahren	Zugriff einer Cloud-Plattform auf interne Systeme, häufig über eine Schnittstellenschicht mit eigener Genehmigung	**Vor der Vergabe**
Authentifizierung im Telefonkanal	Abstimmung von Datenschutz und IT-Sicherheit zu Merkmalen und Schutzstufen	**Feinkonzept, Monat 1**
Bereitstellung von Schnittstellen	Interne IT oder Dienstleister mit eigener Release-Planung und Vorlaufzeit	**Mit der Use-Case-Auswahl**
Fachliche Inhalte	Abstimmung der Antworten mit den inhaltlich verantwortlichen Fachbereichen	**Ab Dialogentwicklung, laufend**
Gremien und Mitbestimmung	Beteiligung von Aufsichtsgremien sowie Personal- oder Betriebsrat bei hoher Außen- und Innenwirkung	**Vor dem Projektstart**
Kanalsteuerung	Geschäftspolitische Festlegung, welche Eingangswege bestehen bleiben und wohin sie führen	**Im Zielbild**

Change-Management für drei Zielgruppen

Wer eingebunden wird, mit welchem Beitrag und was im Vordergrund steht

Beschäftigte

Service Center und Fachbereiche

BEITRAG

Akzeptanz im Betrieb, Rückmeldung zu Dialogen und Übergaben

IM VORDERGRUND

- Kommunikation in die gesamte Organisation
- Sorgen zu Arbeitsplatz und Rolle aufnehmen
- Entlastung sichtbar machen

Gremien

Aufsicht, Mitbestimmung, Datenschutz

BEITRAG

Freigabe und Legitimation des Vorhabens

IM VORDERGRUND

- Beteiligung vor dem Projektstart einplanen
- Datenflüsse und Grenzen des Bots offenlegen
- Stufenweise Einführung mit Überprüfung

Kundinnen und Kunden

Anrufende und Schreibende

BEITRAG

Nutzung und Rückmeldung

IM VORDERGRUND

- Hinweis auf digitale Assistenz und Datenverarbeitung
- Weg zu Mitarbeitenden jederzeit offen
- Rückmeldungen fließen in die Weiterentwicklung

Am Beispiel: Leitbild der BA ist Human Friendly Automation: KI ersetzt den persönlichen Kontakt nicht, sondern entlastet bei Routineaufgaben.

Übertragbare Erkenntnisse

Sechs Punkte für regulierte Branchen aus Projekt AutomatiK

1. **Vorarbeit verkürzt die Umsetzung**
   Rund zwei Jahre Vorbereitung beim Auftraggeber; einzelne Themen zeigen sich dennoch erst im Projekt
2. **Eng starten, messbar machen, dann ausbauen**
   Ein produktiver Use Case mit klarer Struktur als Grundlage für weitere Stufen
3. **Agentische KI mit Zurückhaltung einsetzen**
   Autonomie je Dialogschritt nach Schutzbedarf; Entscheidungen mit Rechtsfolge bleiben bei Mitarbeitenden
4. **Telefonie als eigenen Arbeitsstrang planen**
   Anbindung, Routing, Datenübergabe und Tests mit allen Beteiligten früh abstimmen
5. **Datenschutz und Souveränität als Architekturentscheidung**
   Eigener Stack, Betriebsort nach Schutzbedarf, minimale Systemrechte
6. **Change-Management beginnt vor dem Projektstart**
   Gremien, Beschäftigte sowie Kundinnen und Kunden früh und laufend einbinden



Fragen und Diskussion

Cornelius Pfohl
Aristech GmbH

cornelius.pfohl@aristech.de

06221 438590

Galileistraße 1-3, 69115 Heidelberg