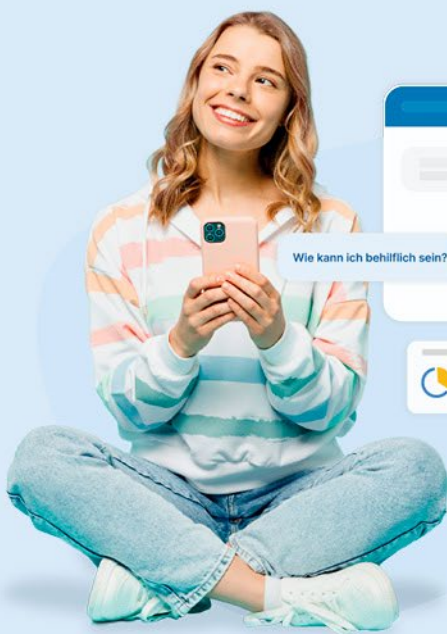




# KOINNO-PRAXISBEISPIEL

## Innovatives Projekt aus der öffentlichen Beschaffung

- Anbieter- E-Government
- Praxisbeispiel 136



# **Sorgfältige Vorbereitung und schnelle Umsetzung: Datenschutzkonformer KI-Chatbot „emmi“ für die Stadt Memmingen**

## **Ausgangssituation**

Die viind GmbH wurde 2021 von einem sechsköpfigen Team aus einem Universitätsprojekt heraus gegründet. Ihr Ziel: die Kommunikation zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern und dabei den Datenschutz zu gewährleisten. Das Team setzt sich seitdem mit seinen Datenschutz-Grundverordnung-konformen Chatbot-Lösungen für eine digitalisierte und moderne öffentliche Verwaltung ein. Ein Verwaltungschatbot kann eine entscheidende Rolle bei der Erhöhung der Effizienz und Bürgernähe übernehmen, indem er schnelle und präzise Antworten gibt und wiederkehrende Anfragen automatisiert beantwortet. Zudem sollen die Chatbots die Mitarbeitenden einer kommunalen Verwaltung angesichts der stetig steigenden Anforderungen, der Vielzahl an Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern sowie des künftigen Rückgangs an personellen Ressourcen aufgrund des demografischen Wandels entlasten. Aus diesen Gründen hat sich die viind GmbH mit ihrem speziell auf Verwaltungen ausgerichteten Chatbot als zuverlässige Partnerin für zahlreiche Kommunen und Landkreise etabliert. Auch die Stadt Memmingen hat 2024 zusammen mit der viind GmbH einen Verwaltungschatbot eingeführt, der – eingebettet in die Homepage – rund um die Uhr Anfragen der Bürgerinnen und Bürger beantworten kann.

## Projektziele

Das Ziel der viind GmbH und der Stadt Memmingen bestand darin, die Nähe für Bürgerinnen und Bürger zu der Stadt Memmingen und die Effizienz der Verwaltung zu maximieren. Gemeinsam strebten sie an, den Bürgerinnen und Bürgern den schnellen Zugang zu Informationen und Onlinediensten der Stadt Memmingen zu ermöglichen. Gleichzeitig sollte die Chatbot-Lösung den Datenschutz-Grundverordnung-Richtlinien entsprechen. Für die viind GmbH bietet die Teilnahme an öffentlichen Beschaffungsprozessen auch die Möglichkeit den Markt zu sondieren und sich mit anderen Anbietern zu vergleichen, um eigene Qualitäten und Herausforderungen zu identifizieren.

## Vorgehensweise

Die Stadt Memmingen verglich in einer Markterkundung Chatbot-Anbietende und vergab den Auftrag daraufhin direkt an die viind GmbH. Das Team der viind GmbH legt großen Wert auf eine ausführliche und projektgerechte Vorbereitung. Dafür analysierte das Team der viind GmbH wie immer noch vor dem Projektstart den Ist- und Soll-Zustand der Kommunikation zwischen der Stadt Memmingen und ihren Bürgerinnen und Bürgern, um die optimalen Einsatzmöglichkeiten des Chatbots auszuarbeiten. Für den Gewinn des Auftrags war zusätzlich die KI-Expertise und beständige Verfügbarkeit der viind GmbH ausschlaggebend. Daher legte das Unternehmen viel Wert auf eine hohe Ansprechbarkeit und Klarheit bezüglich jeglicher Fragen seitens der Stadt. Zudem gab es auf der Unternehmensseite Verantwortliche für den Projektprozess. Diese analysierten die Bedingungen des öffentlichen Partners, erstellten eine Aufwandskalkulation und führten das Unternehmen durch den gesamten Prozess des Projekts. Insgesamt erstreckte sich die Vorbereitungsphase dadurch über vier Monate. Die eigentliche Umsetzung der Chatbot-Lösung konnte hingegen innerhalb eines Monats abgeschlossen werden.

## Hürden bei der Umsetzung

Die Teilnahme an öffentlichen Beschaffungsprozessen erfordert einen erheblichen Zeit- und Ressourcenaufwand. Dabei ersparte der direkte Auftrag allen Beteiligten wertvolle Zeit. Insbesondere fehlende Fachkenntnisse von Ansprechpartnerinnen und -partnern der öffentlichen Auftraggeber führen teilweise zu Fehleinschätzungen hinsichtlich der Qualitätskriterien für die Vergabebedingungen. Ein klar gestalteter Anforderungskatalog ist jedoch ausschlaggebend für eine Machbarkeitsanalyse seitens der Unternehmen, die an einem öffentlichen Beschaffungsprozess teilnehmen oder dies planen.



## Fazit

Die sorgfältige Planung und die kontinuierliche Abstimmung zwischen der Stadt Memmingen und der viind GmbH trugen maßgeblich zu der Erfüllung aller Anforderungen und Erwartungen bei. Die viind GmbH nutzt die Kontinuität der Aufträge als zentralen Indikator für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit öffentlichen Auftraggebern. Bisher hat sich keine Stadt und kein Landkreis nach Einführung gegen eine Verlängerung des Angebots der GmbH ausgesprochen. Mittlerweile konnte die viind GmbH ihren Kundenkreis auf 16 Landkreise und Städte erweitern, die ihre Software nutzen. Dies zeigt deutlich, dass die angebotenen Lösungen die Anforderungen der öffentlichen Verwaltungen erfüllen und den Bürgerinnen und Bürgern einen echten Mehrwert bieten. Das Team der viind GmbH begreift die Teilnahme an öffentlichen Beschaffungsprozessen zudem als Chance für einen Marktcheck zu dem aktuellen Stand ihrer Software im Vergleich zu anderen Anbietenden. Dadurch verbessert die GmbH langfristig ihre Wettbewerbs- und somit Zukunftsfähigkeit. Insgesamt blickt das Team der viind GmbH positiv in die Zukunft, plant seine Präsenz auszubauen und freut sich auf weitere Kooperationen im öffentlichen Sektor.



Moritz Hanl

Stand: September 2024

## **Impressum**

### **Herausgeber:**

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)  
10115 Berlin  
[www.bmwk.de](http://www.bmwk.de)

### **Redaktion:**

Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.V. (BME)  
Frankfurter Straße 27  
Deutschland – 65760 Eschborn  
[www.bme.de](http://www.bme.de)

**Umsetzung:** [www.frischeminze.com](http://www.frischeminze.com)

**Bildnachweis:** © viind GmbH

## **Ansprechpartner und Kontakt**

Viind GmbH  
Leightonstraße 3, 97074 Würzburg  
Moritz Hanl, Experte für KI-Chatbots  
Telefon: +49 931 / 7304039921  
E-Mail: [moritz.hanl@viind.com](mailto:moritz.hanl@viind.com)  
Internet: <https://www.viind.com/>  
Internet: <https://de.linkedin.com/company/viind>

**Weitere Praxisbeispiele:** [www.koinno-bmwk.de](http://www.koinno-bmwk.de)