Sachsen

KI-Thingkathon von Staatskanzlei und SID

[02.05.2023] Wie Künstliche Intelligenz (KI) den landeseigenen IT-Dienstleister im Service unterstützen kann, haben die sächsische Staatskanzlei und SID zum Thema eines so genannten Thingkathon gemacht. Entstanden sind Prototypen, das Sieger-Team präsentiert seine Lösung beim KI-Kongress der sächsischen Staatsregierung am 25. Mai.

Einen Wettbewerb zum Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) haben die sächsische Staatskanzlei (SK) und der landeseigene IT-Dienstleister Sächsische Informatik Dienste (SID) veranstaltet. Wie die Staatskanzlei mitteilt, waren vom 25. bis 27. April 2023 insgesamt 31 Entwicklerinnen und Entwickler, aufgeteilt in sechs Teams, zu einem so genannten Thingkathon eingeladen. In dem vom Smart Systems Hub entwickelten und erprobten Co-Innovation-Format sollten die Teams eine Lösung konzipieren, mit der individuelle Anliegen von Verwaltungsbeschäftigten durch das SID-Service-Team gezielter bearbeitet werden können. Anhand eines Rollenspiels wurde veranschaulicht, welche Herausforderungen bei der Kommunikation mit dem Team des IT-Service-Desks auftreten können, wenn Beschäftigte Schwierigkeiten mit ihren Notebooks, Smartphones oder IT-Anwendungen haben. Für besonders praxisnahe Lösungen unterstützten Mentoren der Staatskanzlei und des SID die Teams während der drei Tage.
Alle Teams konnten mit durchdachten Lösungen und funktionalen Prototypen überzeugen, berichtet die Staatskanzlei. Am Ende entschied das Team AI.SID, bestehend aus Mitgliedern des Unternehmens portrino und der HTW Dresden, das Rennen für sich. Die Siegerlösung habe mit ihrem „neuen Mitarbeiter AI.SID“ überzeugt. Er spreche mit den Nutzenden, klassifiziere KI-basiert Fehler und schlage Lösungen vor. Das Team des Unternehmens Appsfactory wurde Zweiter. Platz drei ging an das Team SID-tronauten der Unternehmen elevait und Fehr-Solutions. Ermittelt wurden die Sieger laut Staatskanzlei von einer fünfköpfigen Jury. Insgesamt erhielten die drei bestplatzierten Teams ein Preisgeld von 30.000 Euro. Das Sieger-Team werde seine Lösung außerdem auf dem KI-Kongress der Sächsischen Staatsregierung am 25. Mai 2023 in Dresden einem fachkundigen Publikum präsentieren.

Prototypen werden noch weiterentwickelt

„Künstliche Intelligenz ist eine der wichtigsten Schlüsseltechnologien unserer Zeit“, sagt Sachsen-CIO Thomas Popp. „Mit dem KI-Einsatz in der Verwaltung können wir perspektivisch den Service verbessern, die Kosten senken und so zur Zufriedenheit unserer Kunden beitragen. Gleichzeitig müssen wir aber sicherstellen, dass die von uns verwendeten Algorithmen transparent und nachvollziehbar sind. Nur so können wir verstehen, wie die Entscheidungen getroffen wurden. Dann kann KI zu einer modernen und leistungsfähigen Verwaltung beitragen. Mit dem Thingkathon haben wir einen ersten Schritt getan. Alle Teams in diesem Wettbewerb haben enorme Kreativität, Innovation und Hingabe bewiesen, um unseren IT-Service zu verbessern.“
SID-Geschäftsführer Sebastian Kiebusch ergänzt: „Der IT-Service-Desk ist die Schnittstelle zum Nutzer unserer Dienstleistungen. Die Qualität, die der SID dabei erbringen kann, ist direkt von der Kommunikation mit dem Nutzer abhängig. KI kann uns dabei unterstützen. Sie kann bei der Fehlersuche helfen und schneller eine Lösung anbieten. So können wir unsere Servicequalität kontinuierlich verbessern. Das Format Thingkathon ist für uns ein ganz neuer Weg, schnell und im kreativen Wettbewerb moderne Lösungen für den Verwaltungsalltag zu finden.“
In der Ideenschmiede sind laut Staatskanzlei Prototypen entstanden, bei denen KI einen Teil der bislang

aufwendigen individuellen Fehlersuche übernimmt. Beispielsweise klassifizieren sie den Fehler vor und machen Lösungsvorschläge. Damit künftig im IT-Service-Desk des SID eine praktikable Lösung mit KI-Unterstützung eingesetzt werden kann, müssen die Ideen und Prototypen noch weiterentwickelt und in die bestehenden Abläufe integriert werden.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Bayern, künstliche Intelligenz (KI)