Bundesagentur für Arbeit

Klara beantwortet Fragen

[25.09.2026] Die Bundesagentur für Arbeit setzt bei der Automatisierung ihres Kundenservice auf eine KI-Lösung von Aristech. Der Voicebot Klara soll die Service-Center entlasten und die Erreichbarkeit verbessern. Perspektivisch ist auch die automatisierte Bearbeitung von E-Mails vorgesehen.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) automatisiert Teile ihres Kundenservice mit einer cloudbasierten Omnichannel-Plattform von Aristech. Gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Accenture hat das Unternehmen die entsprechende Ausschreibung der BA gewonnen. Im Mittelpunkt steht zunächst der Einsatz eines Voicebots, der Mitarbeitende in den Service-Centern entlasten und die Erreichbarkeit verbessern soll.

Die KI-Sprachassistenz ist unter dem Namen Klara gestartet. Sie soll es ermöglichen, ausgewählte Anliegen rund um die Uhr automatisiert zu bearbeiten. Damit will die BA insbesondere bei hohem Kontaktaufkommen Wartezeiten reduzieren und ihre Beschäftigten von wiederkehrenden Anfragen entlasten. Perspektivisch sollen weitere Kommunikationskanäle hinzukommen, darunter die automatisierte Bearbeitung von E-Mails.

Das Vorhaben ist Teil des Projekts AutomatiK, mit dem die Bundesagentur für Arbeit künstliche Intelligenz für die Digitalisierung von Anliegen und Anträgen einsetzen will. Die technische Plattform wird von Aristech bereitgestellt und in einer deutschen Cloud betrieben.

(al)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Aristech, Accenture, Bundesagentur für Arbeit (BA), Voicebot