BundID

KI beantwortet Routinefragen

[02.10.2026] Das Bundesdigitalministerium hat den Support für die BundID 2025 neu aufgestellt. Seit einem Jahr beantwortet dort die KI-Lösung EMMA AI Routinefragen und übergibt komplexere Fälle an den Servicedesk von Bechtle. Das soll Beschäftigte entlasten und Wartezeiten verkürzen.

Die BundID als zentrales Nutzerkonto des Bundes ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen. Für den Erstkontakt im Bund ID-Supportwird seit einem Jahr das KI-Produkt EMMA AI des Herstellers evocenta eingesetzt. Das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung (BMDS) hatte den Support 2025 gemeinsam mit evocenta und dem IT-Dienstleister Bechtle neu aufgestellt. Das KI-Modell soll laut evocenta helfen, das hohe Anfrageaufkommen verlässlich und wirtschaftlich zu bearbeiten.

Automatisierte Antworten und Übergaben

EMMA AI beantwortet nach Angaben von evocenta wiederkehrende Anfragen auf Basis verifizierter Inhalte und legt automatisch qualifizierte Tickets an. Falls die Software ein Anliegen nicht sicher oder abschließend klären kann, übergibt sie es mit den relevanten Angaben an den Servicedesk von Bechtle. Dort bearbeiten Fachkräfte komplexe Fälle, Rückfragen und Eskalationen. Die Lösung sei rund um die Uhr verfügbar und unterstütze bei der Registrierung, Anmeldung und weiteren Fragen zur BundID und zum Ökosystem der elektronischen Identifizierung (eID).

Bilanz nach einem Jahr

Ein Jahr nach dem Start zeigt sich das Zusammenspiel von KI und menschlichem Support positiv. Standardanfragen könnten ohne Wartezeit beantwortet, Angaben strukturiert erfasst und Tickets vollständig angelegt werden, heißt es in der Pressemitteilung. Das Modell entlaste die Teams, beschleunige Abläufe und halte Servicequalität und Erreichbarkeit auch bei hohem Anfragevolumen stabil, so evocenta. „Entscheidend ist dabei, dass Antworten nachvollziehbar, sicher und auf geprüften Informationen basieren“, sagt BMDS-Staatssekretär Markus Richter. Bechtle und evocenta zeigen EMMA AI vom 13. bis 15. Oktober 2026 auf der Smart Country Convention in Berlin (Halle 25 am Stand 411).

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bürgerservice, Support