Tallinn Digital Summit

Vom Reden ins Handeln kommen

[10.11.2026] Künstliche Intelligenz eröffnet die Möglichkeit, staatliche Dienstleistungen nicht nur effizienter, sondern völlig neu zu gestalten. Auf dem Tallinn Digital Summit diskutierten Regierungsvertreter aus Österreich und Liechtenstein sowie Experten aus Estland und der Wirtschaft über konkrete KI-Anwendungen, digitale Souveränität und die Zukunft der öffentlichen Verwaltung.

Wie kann Künstliche Intelligenz den Verwaltungsalltag verändern? Welche Aufgaben lassen sich automatisieren, welche Prozesse sollten vollständig neu gestaltet werden? Und wie könnte ein Staat aussehen, in dem Bürger ihre Verwaltungsangelegenheiten künftig von KI-Agenten erledigen lassen? Diese Fragen standen im Mittelpunkt der Podiumsdiskussion „Case studies from GovTech AI in action“ auf dem Tallinn Digital Summit.

Unter der Moderation von Méabh Mc Mahon, Chief Anchor bei Euronews, diskutierten der österreichische Digitalisierungsstaatssekretär Alexander Pröll, Clara Guerra, Leiterin des Amts für Digitale Innovation der Regierung Liechtensteins, Martin Merz, President SAP Sovereign Cloud, sowie Ott Velsberg, früherer Chief Data Officer Estlands und inzwischen beim Tony Blair Institute for Global Change tätig.

Österreich: 250.000 Verwaltungsbeschäftigte sollen GovGPT nutzen können

Österreich setzt beim Einsatz Künstlicher Intelligenz auf eine breite Einführung in der öffentlichen Verwaltung. Wie Staatssekretär Alexander Pröll berichtete, begann im Juli 2026 die Einführung des KI-Assistenten GovGPT. Bis Ende des Jahres sollen rund 250.000 Beschäftigte des öffentlichen Dienstes Zugang zu der souveränen KI-Lösung erhalten. Hintergrund ist insbesondere die demografische Entwicklung. Nach Prölls Angaben werden innerhalb der kommenden 13 Jahre rund 44 Prozent der österreichischen Verwaltungsbeschäftigten in den Ruhestand gehen. Um die staatliche Leistungsfähigkeit aufrechtzuerhalten, müsse die Produktivität deutlich steigen.

Gleichzeitig arbeitet Österreich daran, KI-Agenten in die staatliche Identitätslösung ID Austria zu integrieren. Die digitale Identität wird nach Prölls Angaben bereits von einem großen Teil der Bevölkerung genutzt. Perspektivisch soll sie zu einem zentralen Zugang für KI-gestützte Verwaltungsdienstleistungen werden. Pröll plädierte dafür, bei der Einführung neuer Technologien nicht auf perfekte Rahmenbedingungen zu warten. Europa müsse schneller vom Reden ins Handeln kommen. Dabei sollten auch gescheiterte Projekte als Lernerfahrungen akzeptiert werden. Entscheidend sei allerdings, nicht lediglich bestehende Verwaltungsabläufe zu beschleunigen. Vielmehr müsse grundsätzlich hinterfragt werden, wie ein Staat organisiert wäre, wenn die heutigen technologischen Möglichkeiten bereits bei seiner Gründung zur Verfügung gestanden hätten.

Liechtenstein: Mehr als 1.000 KI-Agenten in der Verwaltung

Wie weit der praktische Einsatz bereits reichen kann, verdeutlichte Clara Guerra am Beispiel Liechtensteins. In der Landesverwaltung mit rund 1.200 Beschäftigten wurden nach ihren Angaben bereits

mehr als 1.000 KI-Agenten erstellt. Die Anwendungen reichen von Dokumentenanalysen und Übersetzungen über die Bearbeitung von E-Mails bis zu spezialisierten Beratungsfunktionen. Darüber hinaus unterstützt ein öffentlich zugänglicher KI-Chatbot Bürger bei der Suche nach Verwaltungsinformationen und Dienstleistungen. Zu den weiteren Anwendungsfeldern gehört die Transkription von Gerichtsverhandlungen. Für besonders sensible Daten erprobt Liechtenstein unterschiedliche technische Betriebsmodelle.

Die Erfahrungen zeigen nach Guerras Einschätzung allerdings auch die Grenzen einer rein technologieorientierten Strategie. Die technische Bereitstellung von KI-Anwendungen sei vergleichsweise einfach. Wesentlich schwieriger sei es, aus einzelnen Experimenten und Pilotprojekten dauerhafte Fähigkeiten innerhalb der Verwaltung zu entwickeln. Liechtensteins KI-Strategie für die Landesverwaltung konzentriert sich deshalb neben Technologie und Infrastruktur insbesondere auf Beschäftigte, Organisation und Governance.

Guerra sprach sich zudem dafür aus, bei der Auswahl von KI-Projekten zunächst die tatsächlichen Probleme zu untersuchen. Statt einen Anwendungsfall zu definieren und anschließend eine passende KI-Lösung einzuführen, sollten Verwaltungen zunächst beobachten, wo Bürger oder Beschäftigte Schwierigkeiten haben. Erst danach müsse entschieden werden, ob ein Prozess automatisiert, verändert oder möglicherweise vollständig abgeschafft werden sollte. Auch die Auswertung von Chatbot-Anfragen könne dabei helfen. Wenn Bürger wiederholt Fragen zu einer bestimmten Verwaltungsleistung stellen, könne dies ein Hinweis darauf sein, dass nicht der Informationszugang, sondern die betreffende Verwaltungsleistung selbst verbessert werden müsse.

Estland: Nicht die Zahl der KI-Anwendungen entscheidet

Ott Velsberg warnte davor, den Erfolg staatlicher KI-Programme allein anhand technischer Kennzahlen zu beurteilen. Die Zahl der Chatbot-Interaktionen oder eingeführten KI-Agenten sage wenig darüber aus, ob die Verwaltung tatsächlich besser geworden sei. Entscheidend seien messbare Ergebnisse, beispielsweise Zeitersparnisse, wirtschaftlicher Nutzen und Verbesserungen für Bürger. Ausgangspunkt müsse deshalb immer ein konkretes Verwaltungsproblem sein. Erst anschließend sollte geprüft werden, ob KI zu dessen Lösung beitragen könne.

Velsberg ging allerdings noch einen Schritt weiter. KI ermögliche es, die Rolle des Staates grundsätzlich neu zu definieren. Während die bisherige Verwaltungsdigitalisierung vor allem bestehende Dienstleistungen effizienter gemacht habe, könnten KI-Systeme künftig dazu beitragen, gesellschaftliche Probleme frühzeitig zu erkennen. Als Beispiele nannte er drohende Arbeitslosigkeit, gesundheitliche Risiken oder wirtschaftliche Schwierigkeiten von Unternehmen. Wenn entsprechende Entwicklungen rechtzeitig erkannt würden, könnte der Staat präventiv handeln, anstatt erst nach Eintritt eines Problems tätig zu werden.

So könnte sich eine klassische Arbeitsverwaltung perspektivisch zu einer stärker vorausschauend arbeitenden Organisation für Beschäftigung und Qualifizierung entwickeln. Allerdings erfordere eine solche Entwicklung auch Veränderungen in der Behördenorganisation und eine gesellschaftliche Diskussion darüber, welche Daten der Staat verwenden dürfe und wie weit proaktive staatliche Dienstleistungen gehen sollten.

SAP: KI könnte Millionen Arbeitsstunden einsparen

Martin Merz von SAP stellte die Perspektive eines Technologieanbieters dar und verwies auf ein gemeinsames Projekt mit der französischen Verwaltung und dem KI-Unternehmen Mistral AI. Dabei werden KI-Funktionen mit bestehenden SAP-basierten Finanzsystemen verbunden, die von rund 25.000 Beschäftigten genutzt werden. Nach ersten Einschätzungen könnte dadurch pro Beschäftigtem täglich etwa eine Stunde Arbeitszeit eingespart werden. Hochgerechnet entspräche dies rund 5,5 Millionen Arbeitsstunden jährlich beziehungsweise etwa 3.000 Arbeitsjahren.

Merz betonte, dass es sich um eine Möglichkeit handle, Beschäftigte von Routinetätigkeiten zu entlasten und zusätzliche Kapazitäten für anspruchsvollere Aufgaben zu schaffen. Das Beispiel zeige zugleich, dass Verwaltungen nicht sämtliche bestehenden Systeme sofort ersetzen müssten. Sie könnten laufende Anwendungen zunächst durch KI verbessern und parallel über grundlegende organisatorische Veränderungen nachdenken.

Ein weiterer Schwerpunkt der Diskussion war die digitale Souveränität. Für Merz bedeutet sie vor allem, dass staatliche Organisationen die Kontrolle über ihre eingesetzte Technologie behalten und zwischen verschiedenen Angeboten wählen können. Er unterschied vier Dimensionen: Datensouveränität, operative Souveränität, technische Souveränität und rechtliche Souveränität. Dazu gehören unter anderem die Kontrolle über Daten und Metadaten, der Betrieb durch entsprechend autorisiertes Personal, die technische Kontrolle über die Cloud-Infrastruktur sowie die Einhaltung nationaler rechtlicher und sicherheitsbezogener Anforderungen.

Merz kritisierte, dass Technologieanbieter in Europa zahlreiche unterschiedliche nationale Anforderungen erfüllen müssten. Dies erschwere die Skalierung souveräner Cloud- und KI-Angebote. Er plädierte deshalb für stärker harmonisierte europäische Standards und gemeinsame Sicherheitsanforderungen. Velsberg relativierte in diesem Zusammenhang den häufig gezogenen Vergleich mit den USA. Auch dort gebe es erhebliche Unterschiede zwischen den regulatorischen Anforderungen einzelner Bundesstaaten. Pröll wiederum bezeichnete den europäischen Binnenmarkt, die Verfügbarkeit von Risikokapital und den gesellschaftlichen Umgang mit Fehlern als zentrale Voraussetzungen, um die technologische Wettbewerbsfähigkeit Europas zu verbessern.

Vom Verwaltungsportal zum persönlichen KI-Agenten

Besonders grundsätzlich wurde die Diskussion bei der Frage nach dem künftigen Zugang zu staatlichen Dienstleistungen. Auf die Frage aus dem Publikum, ob GovTech-KI den langjährigen Wunsch nach einem einzigen Verwaltungsportal für sämtliche staatlichen Leistungen erfüllen könne und ob der Staat am Ende möglicherweise nur noch als KI-Agent wahrgenommen werde, skizzierten die Teilnehmer unterschiedliche Zukunftsbilder.

Velsberg hielt bereits die Vorstellung eines zentralen Verwaltungsportals für zu begrenzt. Bürger könnten künftig eigene KI-Agenten verwenden, die Verwaltungsangelegenheiten über unterschiedliche Kommunikationskanäle erledigen. Statt eine staatliche Website oder App aufzusuchen, würden Menschen ihre Anliegen über einen selbst gewählten digitalen Assistenten formulieren. Dieser könnte mit den zuständigen staatlichen Systemen kommunizieren, Informationen abrufen und Verwaltungsprozesse vorbereiten oder ausführen. Dabei sollten Bürger selbst bestimmen können, welche Daten verwendet werden dürfen und wie proaktiv staatliche Dienstleistungen angeboten werden.

Pröll verwies auf die geplante Weiterentwicklung von ID Austria. Die Integration von KI-Agenten solle die Anwendung innerhalb der kommenden ein bis zwei Jahre zu einem zentralen Zugang zur Verwaltung

machen. Guerra betonte die Bedeutung einer gemeinsamen digitalen Basisinfrastruktur. Dazu gehörten insbesondere der Informationszugang, die digitale Identifizierung, der Datenaustausch und digitale Zahlungen. Auf diesen Grundlagen könnten staatliche und private Dienste aufbauen.

Velsberg forderte darüber hinaus eine neue Generation europäischer digitaler Infrastrukturen, die ausdrücklich für die Zusammenarbeit von KI-Agenten ausgelegt seien. Als Beispiel beschrieb er eine grenzüberschreitende Anwendung: Ein Bürger aus Estland könnte während eines Aufenthalts in Spanien seinen persönlichen KI-Agenten um medizinische Unterstützung für sein erkranktes Kind bitten. Dieser würde mit einem entsprechenden spanischen Gesundheitsagenten kommunizieren und bei der Organisation der Versorgung helfen. Eine solche agentenbasierte Infrastruktur könnte klassische Verwaltungsportale langfristig teilweise überflüssig machen.

Vertrauen entsteht durch konkrete Verbesserungen

Trotz der weitreichenden Zukunftsvisionen bestand auf dem Podium weitgehend Einigkeit darüber, dass die Einführung Künstlicher Intelligenz schrittweise erfolgen müsse. Merz sprach sich für einen pragmatischen Ansatz aus. Verwaltungen sollten schnell erste funktionierende Lösungen bereitstellen, anstatt jahrelang ausschließlich über langfristige Zielbilder zu diskutieren.

Velsberg hielt dagegen, dass kurzfristige Verbesserungen und langfristige Architekturentwicklung parallel stattfinden müssten. Andernfalls bestehe die Gefahr, dass staatliche Organisationen technologischen Entwicklungen dauerhaft hinterherliefen. Auch die Akzeptanz in der Bevölkerung wurde diskutiert. Pröll verwies auf verbreitete Ängste gegenüber KI und mögliche Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt. Velsberg berichtete dagegen von vergleichsweise positiven Einstellungen in Estland. Nach den von ihm genannten Zahlen befürchte nur ein kleiner Teil der Bevölkerung, den eigenen Arbeitsplatz durch KI zu verlieren. Guerra betonte, dass die Akzeptanz vor allem durch praktische Erfahrungen entstehe. Wenn Bürger erlebten, dass Verwaltungsleistungen einfacher zugänglich und besser auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten seien, könne dies ihre Einstellung gegenüber der Technologie verändern.

Verwaltung muss Veränderung dauerhaft beherrschen

Zum Abschluss richtete Guerra den Blick auf die langfristigen organisatorischen Folgen. Die eigentliche Aufgabe bestehe nicht darin, ein einzelnes großes KI-Projekt erfolgreich abzuschließen. Vielmehr müssten Verwaltungen die Fähigkeit entwickeln, sich kontinuierlich an technologische Veränderungen anzupassen. Dazu gehörten technische Kompetenz, informierte Entscheidungen, organisatorische Lernfähigkeit und geeignete Governance-Strukturen. Niemand könne heute zuverlässig vorhersagen, welche KI-Anwendungen in fünf oder zehn Jahren möglich sein würden. Umso wichtiger sei es, staatliche Institutionen so aufzustellen, dass sie mit dieser Unsicherheit umgehen könnten.

Die Diskussion auf dem Tallinn Digital Summit machte damit deutlich, dass der Einsatz von KI in der Verwaltung zunehmend über klassische Automatisierung hinausgeht. Während Österreich, Liechtenstein und Estland bereits unterschiedliche praktische Ansätze verfolgen, zeichnet sich eine gemeinsame Perspektive ab: Der Staat der Zukunft könnte weniger über einzelne Behördenportale und stärker über vernetzte, proaktive und personalisierte digitale Dienstleistungen funktionieren. Ob daraus tatsächlich eine grundlegend neue Beziehung zwischen Bürgern und Verwaltung entsteht, dürfte allerdings nicht allein von der Leistungsfähigkeit der KI abhängen. Entscheidend werden die Qualität der staatlichen Dateninfrastruktur, die organisatorische Veränderungsfähigkeit und das Vertrauen der Bevölkerung sein.

()

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Lichtenstein, Österreich, SAP, Tallinn Digital Summit