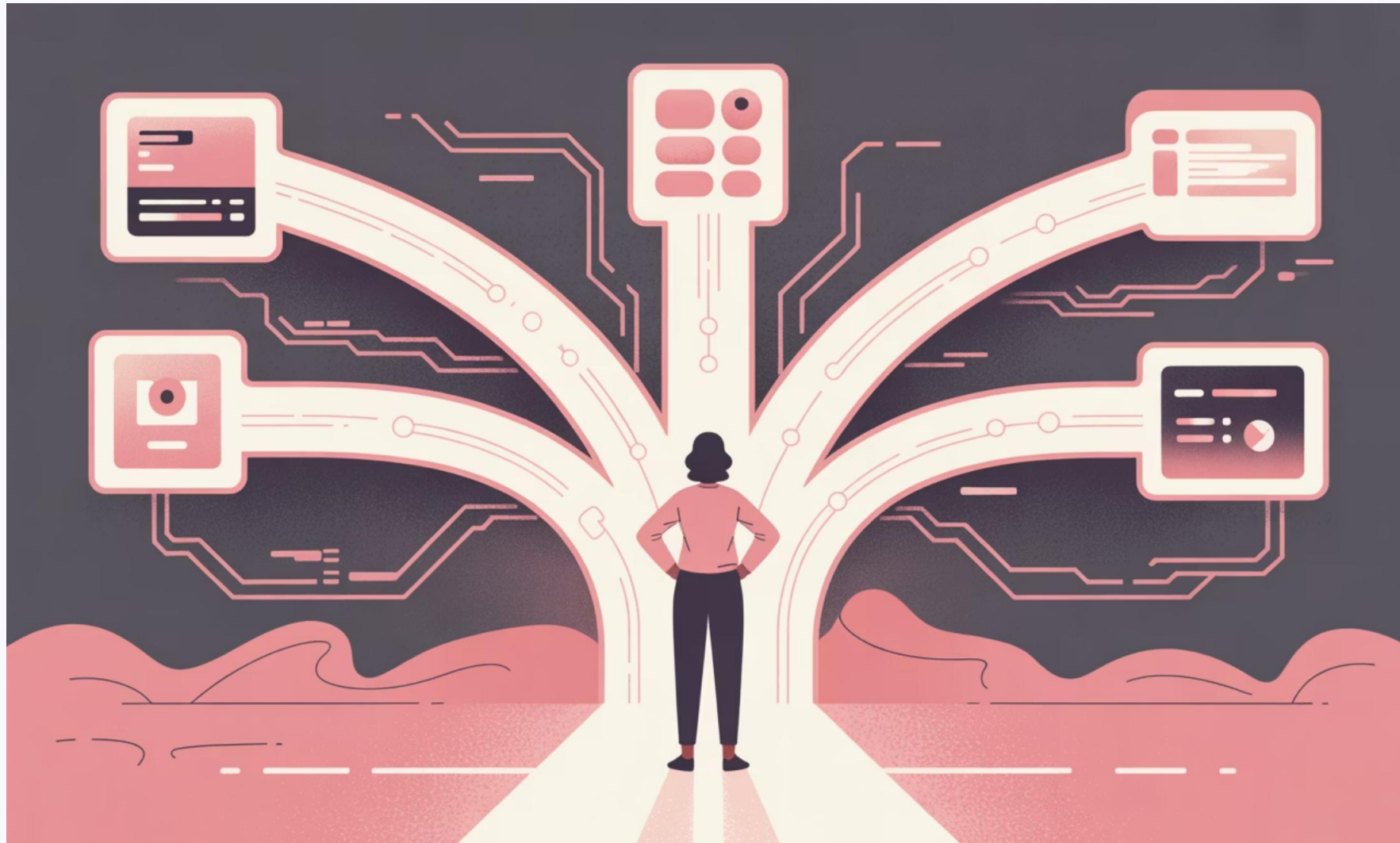
A stylized illustration of a city skyline in shades of red, orange, and yellow. In the foreground, there are dark, rounded shapes representing hills or buildings, with several glowing spheres (red and yellow) connected by thin, red lines, suggesting a network or data flow. The overall style is modern and digital.

# Künstliche Intelligenz und digitale Souveränität

Chancen, Risiken und Handlungsfelder für Behörden und Unternehmen

Einleitung

# Wer kontrolliert KI – und warum entscheidet das über unsere Zukunft?



Künstliche Intelligenz verändert Arbeitsweisen, Entscheidungen und Geschäftsmodelle grundlegend. Gleichzeitig stellt sie uns vor eine zentrale Frage:

„Wer kontrolliert die Daten, die Modelle und die Infrastruktur? Genau hier trifft KI auf digitale Souveränität.“

Beide Themen sind untrennbar verbunden – und gewinnen 2026 strategische wie rechtliche Relevanz.

Grundbegriff

# Digitale Souveränität kurz erklärt

Die Fähigkeit, digitale Systeme, Prozesse und Daten selbstbestimmt zu gestalten, zu betreiben und zu kontrollieren – unabhängig von externen Plattformen und Anbietern.

## Rechtlich

Einhaltung europäischer Datenschutz- und Compliance-Vorgaben

## Organisatorisch

Klare Governance-Strukturen für Daten und Systeme

## Wirtschaftlich

Reduktion von Abhängigkeiten gegenüber marktdominanten Anbietern

## Technisch

Kontrolle über Infrastruktur, Modelle und Datenflüsse

# Warum KI die Souveränitätsfrage verschärft



KI-Systeme benötigen massive Datenmengen, leistungsstarke Infrastruktur und oft proprietäre Modelle externer Anbieter. Dadurch entstehen strukturelle Abhängigkeiten:

- Datenspeicherung und -verarbeitung außerhalb der eigenen Kontrolle
- Unklare Zugriffs- und Verwertungsrechte durch Drittanbieter
- Fehlende Transparenz bei Modellentscheidungen

Die Kontrolle über Modelle, Daten und Betriebsumgebung wird zum Kern digitaler Souveränität.

Potenziale

# Chancen von KI für souveräne Digitalisierung



## Effizientere Prozesse

Automatisierung von Routineaufgaben in Verwaltung und Betrieb spart Ressourcen und beschleunigt Entscheidungen.



## Datengestützte Erkenntnisse

Große Datenmengen werden strukturiert ausgewertet – für bessere Planung, Prognosen und Steuerung.



## Sicherheit & Kontrolle

KI kann Anomalien frühzeitig erkennen und Sicherheitsprozesse stärken – wenn sie souverän betrieben wird.

Risiken

# Herausforderungen und Gefahren

## Anbieterabhängigkeit

Dominante außereuropäische Cloud- und KI-Anbieter schaffen strukturelle Lock-in-Effekte.

## Rechtsunsicherheit

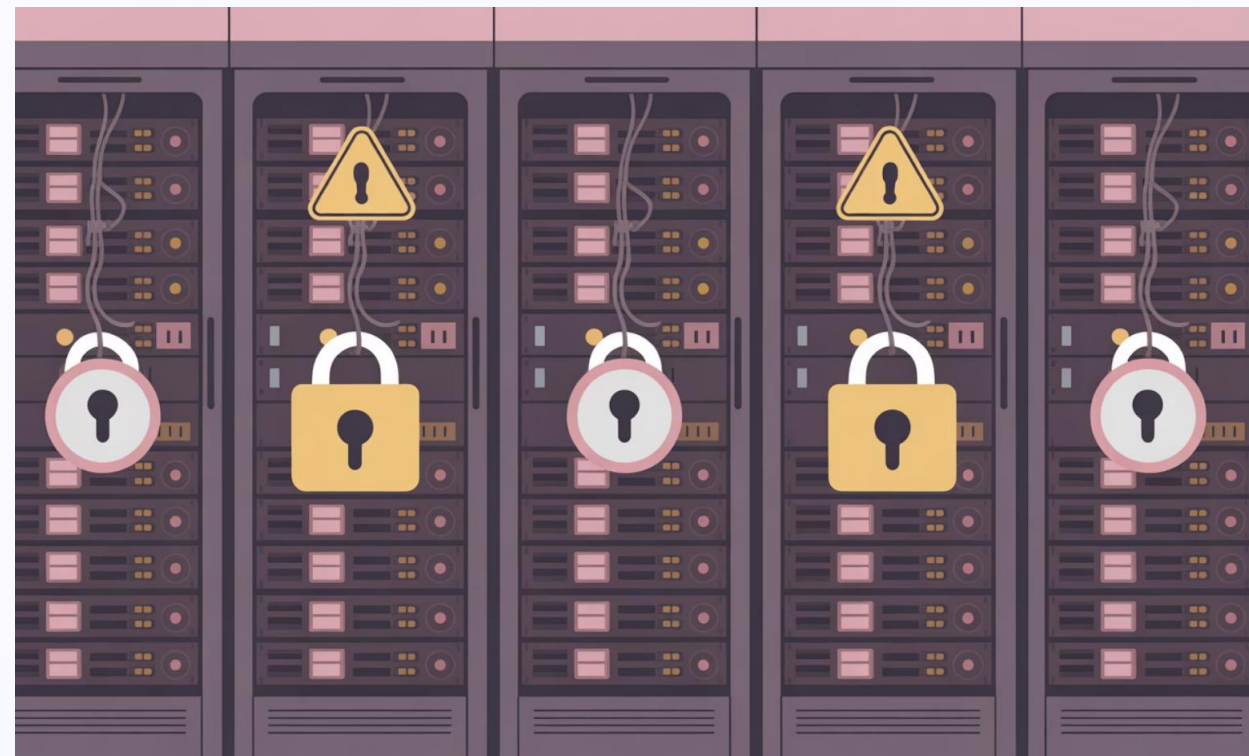
Unklare Datenflüsse und Speicherorte erhöhen das Risiko von Datenschutzverstößen erheblich.

## Fehlende Transparenz

Trainingsdaten, Modelllogik und Entscheidungswege bleiben oft intransparent und nicht nachvollziehbar.

## Governance-Lücken

Ohne klare Regeln droht KI zum unkontrollierten Überwachungs- oder Steuerungsinstrument zu werden.



# Der EU AI Act als regulatorischer Rahmen



## Transparenzpflicht

Dokumentation und Nachvollziehbarkeit sicherstellen

## Risikomanagement

Klassifizierung nach Risikostufen vornehmen

## Rechtskonforme Governance

Haftung, Aufsicht und Compliance regeln

Der EU AI Act verpflichtet Unternehmen und Behörden zu Transparenz, Risikobewertung und lückenloser Dokumentation. Digitale Souveränität wird damit nicht nur zu einem technischen – sondern zu einem **strategischen und rechtlichen Pflichtthema** für 2026 und darüber hinaus.

# Der EU AI Act als regulatorischer Rahmen:

## • **Verbot von Anwendungen mit unannehmbarem Risiko:**

Bestimmte Anwendungen, die Menschen **manipulieren oder diskriminieren**, sind verboten. Dazu gehören z. B.:

- Sprachgesteuerte Spielzeuge, die gefährliches Verhalten bei Kindern fördern
- Social-Scoring-Systeme, die Menschen anhand bestimmter Merkmale klassifizieren (z. B. soziales Verhalten oder sozioökonomischer Status)
- Biometrische Echtzeit-Fernidentifizierung im öffentlichen Raum, wie Gesichtserkennung

• Diese Anwendungen gelten laut EU AI Act als **unannehmbares Risiko** für Menschen und Gesellschaft.



# Maßnahmen für mehr digitale Souveränität



## Souveräne Cloud-Infrastruktur

Einsatz europäischer oder zertifizierter Cloud-Lösungen mit klarer Datenresidenz im EU-Raum.



## Modelle transparent verwalten

Nachvollziehbare Modellentscheidungen, Versionierung und regelmäßige Audits sicherstellen.



## Daten-Governance etablieren

Klare Richtlinien zu Datenflüssen, Speicherorten, Zugriffsrechten und Verarbeitungszwecken einführen.



## KI-Kompetenz aufbauen

Mitarbeitende zu KI-Grundlagen, Compliance-Anforderungen und verantwortungsvollem Einsatz schulen.

Fazit

# KI ja – aber souverän, transparent und verantwortungsvoll

## Kontrolle

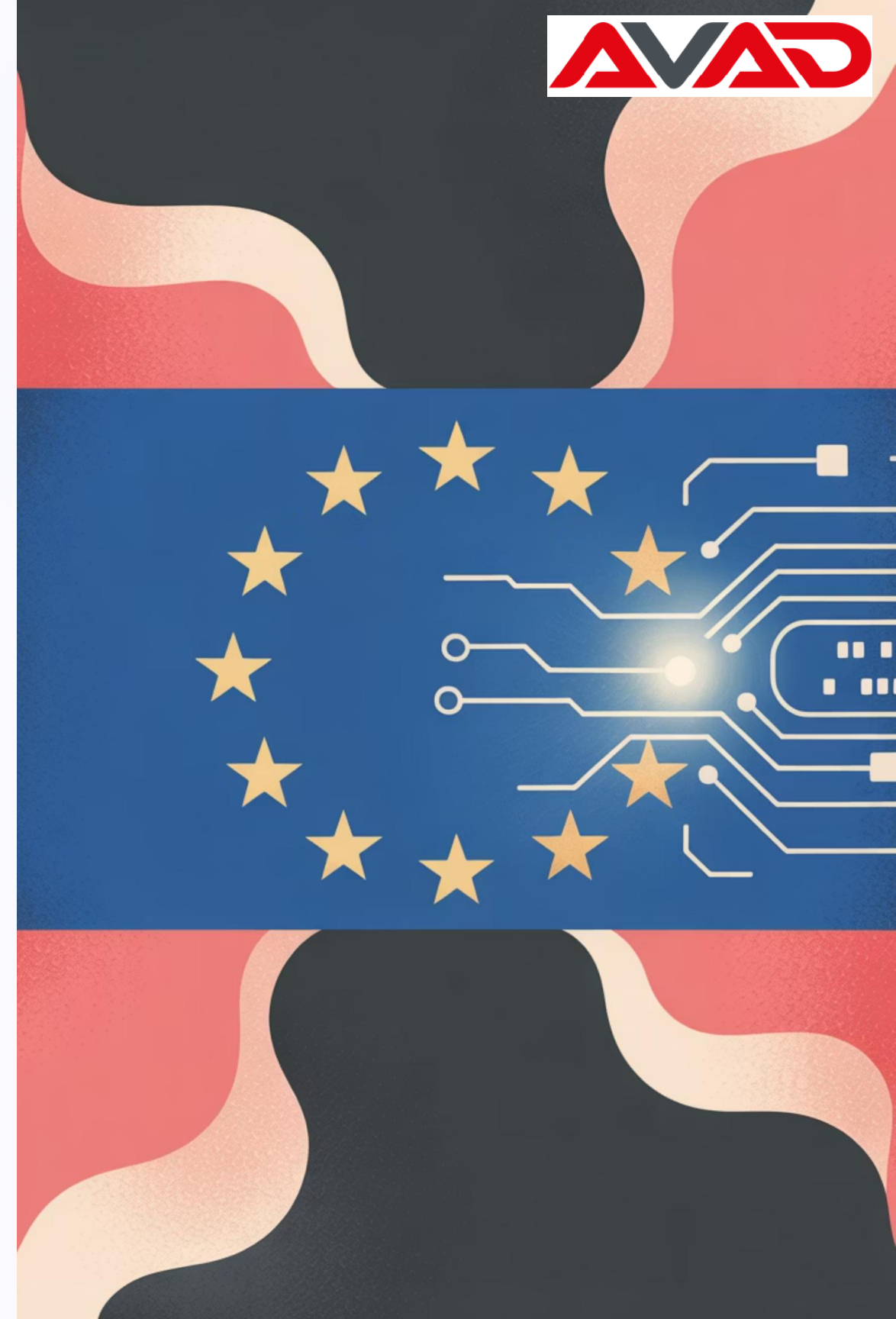
KI ist nicht nur  
Innovationsthema – es geht um  
Kontrolle über Daten, Modelle  
und Infrastruktur.

## Souveränität

Digitale Souveränität  
entscheidet, ob KI sicher,  
rechtskonform und  
selbstbestimmt genutzt werden  
kann.

## Handeln

Jetzt Governance-Strukturen, Infrastruktur und Kompetenzen  
aufbauen – bevor regulatorischer Druck steigt.



# Nächste Schritte

Empfehlungen für Entscheidungsträger\*innen in Behörden und Unternehmen

01

## Bestandsaufnahme

Aktuelle KI-Nutzung, Datenflüsse und Anbieterabhängigkeiten systematisch erfassen und bewerten.

03

## Strategie entwickeln

Souveränitätsstrategie mit klaren Zielen für Infrastruktur, Governance und Kompetenzaufbau definieren.

02


## Risikoklassifizierung

KI-Anwendungen gemäß EU AI Act nach Risikostufen einordnen und Compliance-Lücken identifizieren.

04

## Umsetzen & Monitoring

Maßnahmen schrittweise implementieren und kontinuierlich auf Wirksamkeit und Konformität prüfen.

 **Kernsatz:** Wer KI souverän, transparent und verantwortungsvoll einsetzt, schützt nicht nur Daten – sondern sichert strategische Handlungsfähigkeit.

# KI/AI-Angebote im Überblick bei AVAD

Unsere Hersteller decken unterschiedliche Schwerpunkte ab - von Sprachassistenten über Contact-Center-Automation bis zu Audioqualität und Transkription.

## Sprachassistenten

Automatisierte Anrufannahme und Dialogführung

## Contact Center

Skalierbare Vermittlung und Echtzeit-KI

## Audioqualität

Geräuschunterdrückung und Sprachverständlichkeit

## Transkription

Speech-to-Text und Medien-Analyse

# Voicebot-Lösungen für den öffentlichen Dienst

Weniger Warteschleifen. Weniger Verwaltungsaufwand. Mehr Zufriedenheit - für Bürger und Personal gleichermaßen.

STADT · PFLEGEDIENST · ARZTPRAXIS

Die Herausforderung

# Überlastung im Alltag

## Lange Warteschleifen

Bürger und Patienten warten oft mehrere Minuten, bevor sie jemanden erreichen.

## Multitasking-Druck

Mitarbeitende jonglieren gleichzeitig Anrufe, Verwaltung und Vor-Ort-Betreuung.

## Fehlende Erreichbarkeit

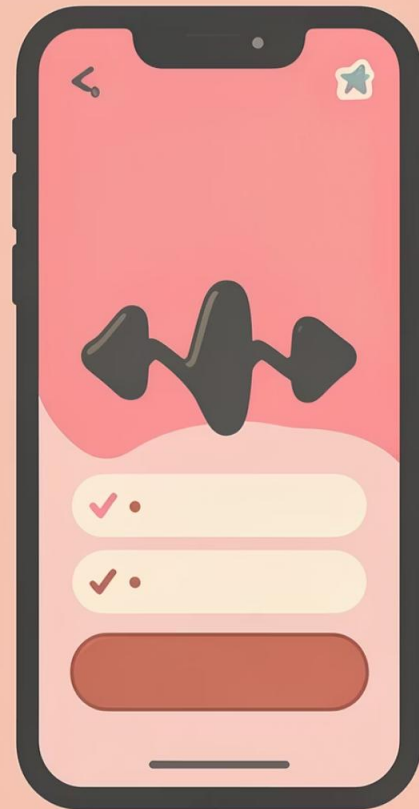
Außerhalb der Öffnungszeiten gibt es keine Möglichkeit, Anliegen zu platzieren.

## Personalengpässe

Urlaubs- und Krankheitszeiten verstärken den Druck auf das verbleibende Team.

Die Lösung

# Was eine KI Lösung leistet



- **Kundendaten automatisch erfassen**  
Strukturierte Abfrage - ohne manuelles Nachfragen.
- **24/7 Verfügbarkeit**  
Anliegen werden rund um die Uhr entgegengenommen.
- **Intelligente Weiterleitung**  
Anrufe werden anhand von Dienstplänen oder Dringlichkeit verteilt.
- **Entlastung des Personals**  
Routineaufgaben übernimmt der Bot - das Team fokussiert sich auf das Wesentliche.

ANWENDUNGSFALL 1

# Stadt - Mülltonnenbestellung

Bürger bestellen Mülltonnen schnell und unkompliziert - auch außerhalb der Öffnungszeiten.



# Herausforderung & KI/AI-Unterstützung

## Lange Telefonate

Kundendaten müssen mühsam manuell erfragt und erfasst werden.

## Warteschleifen

Hohe Anrufvolumen führen zu langen Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger.

## Keine Abendverfügbarkeit

Bestellungen außerhalb der Öffnungszeiten sind nicht möglich.

## Automatische Datenerfassung

Die KI/AI fragt Kundendaten strukturiert ab und übergibt sie direkt ans System.

## Bestellung rund um die Uhr

24/7-Bestellfunktion - unabhängig von Öffnungszeiten oder Personalverfügbarkeit.

## Weniger Verwaltungsaufwand

Routineanfragen werden vollautomatisch bearbeitet - das Personal wird spürbar entlastet.

# 介護の未来



ANWENDUNGSFALL 2

## Pflegedienst - Anliegen erfassen & Anrufe verteilen

Die KI/AI entlastet das Pflegepersonal und sorgt für eine zuverlässige Erreichbarkeit - auch in stressigen Zeiten.

# Mehr Zeit für Menschen

## Störende Anrufe

Eingehende Anrufe unterbrechen die Betreuungssituation und belasten die Pflegekräfte.

## Personallengpässe

In Urlaubs- und Krankheitszeiten ist die Erreichbarkeit kaum aufrechtzuerhalten.

## Extremer Stress

Multitasking zwischen Pflege, Telefon und Dokumentation belastet das Team stark.

## Entlastung des Teams

Die KI nimmt Anliegen entgegen, damit sich das Personal voll der Betreuung widmen kann.

## Anrufverteilung per Dienstplan

Eingehende Anrufe werden intelligent anhand aktueller Dienstpläne weitergeleitet.

## Terminmanagement

Individuelle Terminerstellung, Änderungen und Stornierungen - vollautomatisch und rund um die Uhr.

ANWENDUNGSFALL 3

# Arztpraxis - Einfach zuverlässig für Patienten

Von der Terminbuchung bis zur Notfallweiterleitung: Die KI/AI macht die Praxis erreichbar - immer.



Arztpraxis · KI-Einsatzbereiche im Überblick

# Mehr Kapazität, weniger Chaos



## Konfigurierbare Begrüßung

Individuelle Ansagen je nach Tageszeit, Anlass oder Abteilung - professionell und persönlich.



## Blocktermine einrichten

Feste Zeitfenster wie Blutabnahme 7 - 8 Uhr lassen sich einfach konfigurieren und verwalten.



## Terminmanagement

Patienten buchen, ändern oder stornieren Termine eigenständig - ohne Wartezeit am Telefon.



## Automatische Notfallweiterleitung

Bei erkannten Notfällen leitet der Bot sofort an das zuständige Personal weiter - sicher und zuverlässig.

Fazit

# KI/AI Lösungen - Ihr digitaler Mitarbeiter in verschiedenen Einsatzmöglichkeiten

## Stadtverwaltung

Mülltonnenbestellungen  
automatisiert erfassen - rund um  
die Uhr, ohne Warteschleife.

## Mobile Pflegedienste

Personal entlasten, Anrufe  
intelligent verteilen, Termine  
automatisch verwalten.

## Arztpraxis

Perfekte Erreichbarkeit,  
strukturiertes Terminmanagement  
und sichere Notfallweiterleitung.

- ✔ Der KI/AI Mitarbeiter arbeitet 24/7, entlastet Ihr Team nachhaltig und verbessert die Zufriedenheit Ihrer Kunden, Patienten und Bürgerinnen und Bürger - Schafft Raum für neue Dienstleistungen.