

Chatbots in der Bundesverwaltung: Von der Vision zur verantwortungsvollen Umsetzung



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD
Zentrale Ausgleichsstelle ZAS
Eidgenössische Ausgleichskasse EAK



Wie begegnen Sie der demografischen Herausforderung der kommenden Jahre, insbesondere dem potenziellen Verlust von Wissen und der Tatsache, dass dokumentiertes Wissen möglicherweise ungenügend effizient auffindbar ist?

Ein KI-gestütztes FAQ-System für Mitarbeitende, das kuratierte Datenquellen wie Websites, PDF-Bibliotheken, Confluence, usw. integriert.

KI-Copiloten steigern die Effizienz und fördern eine kollaborative Wissensbasis. Eine gemeinsame Entwicklung ist sinnvoll.



KI Transformation in der Verwaltung

Herausforderungen (KI & EMBAG Art. 9)

- Kompetenzentwicklung
- Widerstand gegen Veränderungen
- Datenschutz
- Sicherheitsanforderungen

Erwartungshaltung

7 x 24

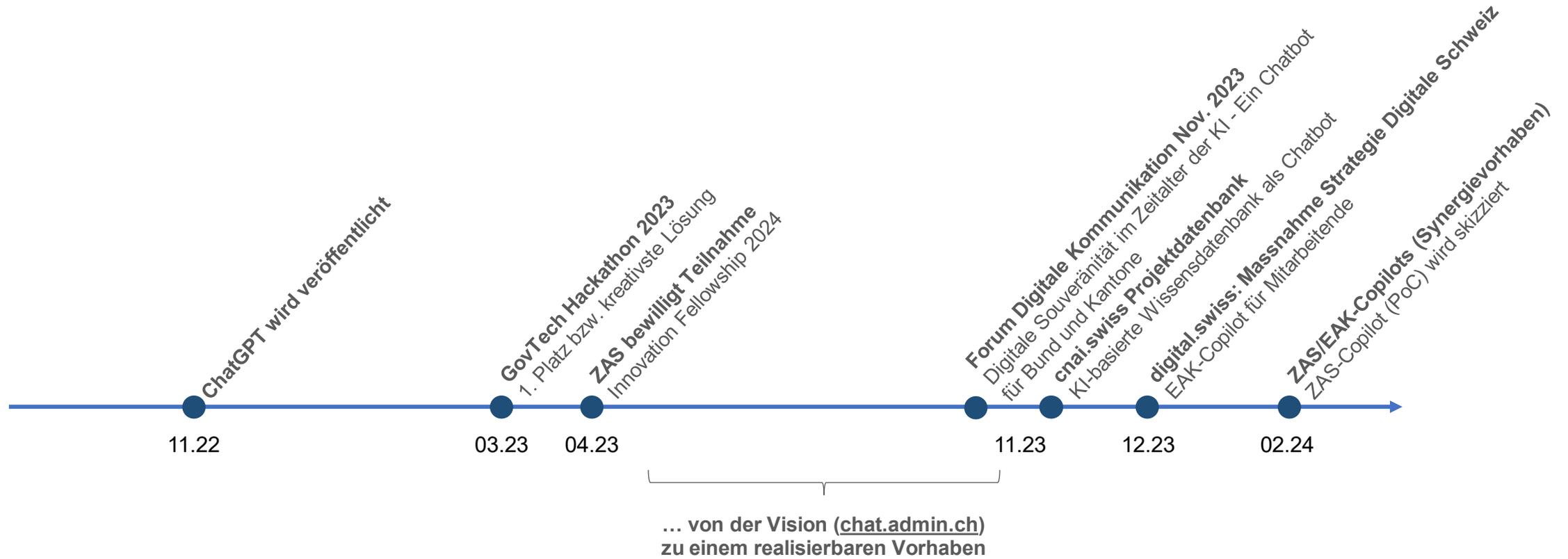
Potential (Agents)

Chatbots initiieren Anwendungsprozesse





Vorgeschichte





Das Innovation Fellowship Programm

Das Programm bringt frische Perspektiven und Fachwissen in die EAK, um proaktiv an den Herausforderungen und Chancen des digitalen Wandels zu arbeiten:

- **Innovationsförderung** Generative Künstliche Intelligenz
- **Externe Talente** M.Sc. Statistics / NLP Engineer
- **Neue Ideen und Prozesse** KI-basierte Wissensdatenbank
- **Effizienz- und Effektivitätssteigerung** Fragen präzise und schnell beantworten (ähnlich ChatGPT)

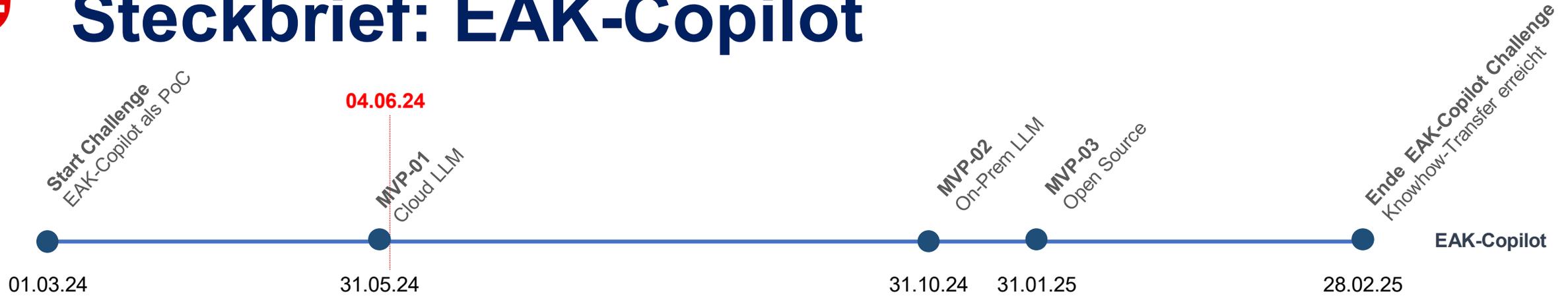


... von der Vision zu einem PoC-Vorhaben

Der EAK-Copilot transformiert die Expertise der Mitarbeitenden in eine effektive Wissensdatenbank, stärkt die KI-Kompetenz und minimiert rechtliche Risiken gegenüber einem öffentlich zugänglichen Chatbot.

- **Kuratierte öffentliche Quellen** Weniger rechtliche Hürden
- **Mitarbeitende sensibilisieren** Rucksack für zukünftige Entscheide
- **Vorhandenes Expertenwissen** Frage-Antwort-Datenbank aufbauen
- **EAK-Copilot ist kein Autopilot** Mitarbeitende entscheiden
- **Jeder Antwort enthält Quellen** Unterschied zu ChatGPT

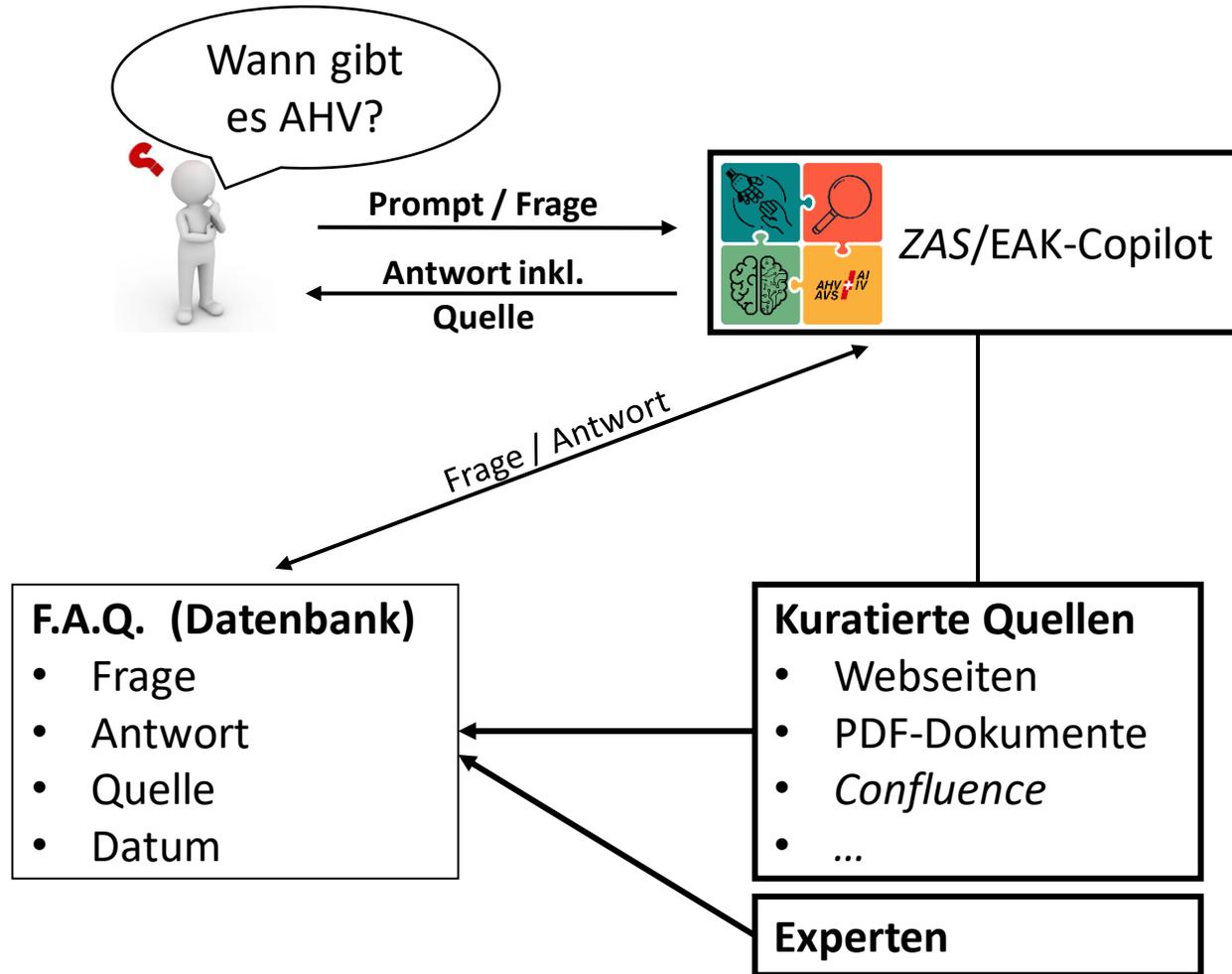
Steckbrief: EAK-Copilot



- 1. EMBAG Art. 9** (Open-Source)
- 2. Austausch** (ZAS, DTI, CNAI, ...)
- 3. Synergien**
API-Architektur ermöglicht einfache Adaption in separaten Vorhaben; z.B. ZAS-Copilot.
- 4. KI-Praxiserfahrungen**
- 5. PoC** zeigt auf, wie sich Wissensmanagement mit KI verändern könnte. (Effizienz, Kollaboration)
- 6. EAK-Copilot ist KEIN Autopilot**
- 7. Antwortet mit Quellenangaben**

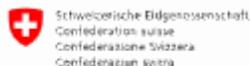


Skizze mit wenig KI





Demo mit wenig KI



EAK-Copilot

Wie viel AHV/IV/EO-Beiträge muss ich als nichterwerbstätige Person bezahlen?

Die Höhe der Beiträge hängt von Ihrer persönlichen finanziellen Situation ab. Als Grundlage für die Berechnung der Beiträge dienen das Vermögen und das Renteneinkommen (z. B. Renten und Pensionen aller Art, Ersatzeheliches Einkommen wie Kranken- und Unfalltaggelder, Alimente, regelmässige Zahlungen von Dritten usw.). Bei Verheirateten und in eingetragener Partnerschaft lebenden Personen bemessen sich die Beiträge – ungeachtet des Güterstands – nach der Hälfte des ehelichen bzw. partnerschaftlichen Vermögens und Renteneinkommens. Es ist nicht möglich, freiwillig höhere Beiträge zu bezahlen.

<https://www.eak.admin.ch/eak/de/home/dokumentation/pensionierung/beitragspflicht.html>

Wer be

Wer bezahlt die Familienzulagen aus?

Wer bearbeitet mein Gesuch auf IV-Leistungen?



Version: 0.1.0



Skizze mit KI (RAG)

On-premises / Swiss Cloud

Llama 3,

SaaS LLM Modelle

GPT-3.5 Turbo, GPT-4o, ...



Wann gibt es AHV?

Prompt / Frage

Antwort inkl. Quelle



ZAS/EAK-Copilot

QA-Paar

Frage / ~~Antwort~~

Antwort
Frage mit Prompt

Frage

Text (Chunks)

F.A.Q. (Datenbank)

- Frage
- Antwort
- Quelle
- Datum

Kuratierte Quellen

- Webseiten
- PDF-Dokumente
- *Confluence*
- ...

Vektordatenbank

- Scraper
- Parser
- Chunker
- Embeddings

Experten



Demo mit KI (RAG)



EAK-Copilot

Que signifie l'âge de la retraite flexible ?

L'âge de la retraite flexible signifie que les personnes peuvent choisir d'anticiper ou d'ajourner la perception de leur rente de vieillesse en fonction de leur situation personnelle. Les femmes et hommes peuvent anticiper la perception de leur rente dès le premier jour du mois qui suit leur 63e anniversaire, avec des dispositions spéciales pour certaines femmes nées entre 1961 et 1969. Il est possible d'ajourner la retraite d'au moins un an et jusqu'à cinq ans maximum, ce qui permet de bénéficier d'une rente de

Please wait ...

Version: 0.1.0



Förderung der digitalen Souveränität im Bereich der LLMs

EAK-Copilot Zielsetzung

Praxisvergleich von Open-Source-Sprachmodellen vs. kommerziellen Angebote

Wozu eine Schweizer-LLM?

- Ethik- und Wertesysteme der Schweiz
- Förderung lokaler Sprachen und Kulturen (z.B. Rätoromanisch)
- Unabhängigkeit und Krisenresilient
- Treiber für wirtschaftliche und technologische Fortschritte in der Schweiz
- Forschung und Entwicklung stärken
- Baustein einer innovativen und unabhängigen Verwaltung



Ziele

- Richtigkeit bei der Beantwortung
- Minimierung des Arbeitsaufwandes und Beschleunigung des individuellen Informationsmanagements durch Mitarbeitende
- EAK-Copilot als MVP (Minimum viable product)
- Skalierbarkeit und Modularität
- Mehrsprachigkeit des Chatbots (D/F)
- Open Source
- Das Projekt wird nach seinem Abschluss von der passenden Sektion in der Bundesverwaltung weitergeführt



Fragen



<https://portal.collab.admin.ch/sites/602-eak-copilot>