Vom Pilotprojekt zum Mehrwert: LLMs in der öffentlichen Verwaltung

Veröffentlicht am 22. Juni 2026

Ihre Ansprechpersonen: Jonas Roos, Martin Spielmann

Tags: Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung, Künstliche Intelligenz (KI), Business Analyse und Requirements Engineering, Projektmanagement

Generative KI stellt neue Anforderungen an das Requirements Enigneering

Generative KI, insbesondere Large Language Models (LLM), eröffnen neue Möglichkeiten für die öffentliche Verwaltung, auch in den Bereichen Requirements Engineering und Business Analyse. Gleichzeitig bestehen nach wie vor grosse Unsicherheiten, insbesondere bezüglich der Datenschutzbestimmungen.

In diesem Kontext haben wir in einem Pilotprojekt für Stadtwerk Winterthur einen generativen KI Assistenten entwickelt, der dabei unterstützen soll, Anforderungen effizienter zu erfassen, zu strukturieren und in wertvolle Erkenntnisse zu übersetzen. Im Zuge dieser Entwicklung konnten wir die Potenziale eines solchen KI Assistenten praxisnah evaluieren.

Unsere Learnings

Aus dem Projekt haben wir folgende Learnings festgehalten:

LLMs brechen klassische Muster in der Business Analyse auf

LLMs verändern klassische, stark strukturierte Vorgehensweisen in der Business Analyse grundlegend. Während bei traditionellen Anwendungen meist klar definiert werden kann, welche Eingabe zu welchem Ergebnis führt, sind Resultate bei LLM-basierten Lösungen deutlich stärker kontextabhängig und weniger vorhersehbar.

Dadurch verändert sich auch die Rolle der Business Analyse. Im Projekt erwies sich ein iterativer MVP-Ansatz mit enger Einbindung der Beteiligten als zielführend, um Möglichkeiten und Grenzen früh sichtbar zu machen. Gleichzeitig zeigte sich aber auch, dass Testing bei LLM-basierten Lösungen nochmals wichtiger wird als bei klassischen Anwendungen. Gerade weil Ergebnisse variabel ausfallen können, braucht es strukturierte Testansätze, klare Qualitätskriterien und ausreichend Ressourcen für Qualitätssicherung. Daraus ergibt sich ein wichtiges Learning: Der Aufwand für Testing und Qualitätssicherung von LLM-Lösungen wird häufig unterschätzt und sollte frühzeitig eingeplant werden.

Datenschutz als Schlüsselfaktor für LLM-Projekte

Der Datenschutz bleibt ein zentraler Erfolgsfaktor. Im Projekt wurde aufgezeigt, dass LLM-Lösungen «in der Schweiz und aus der Schweiz kontrolliert» grundsätzlich möglich und vergleichsweise unkompliziert umsetzbar sind. Ein funktionierender PoC hilft, konkrete Lösungen zu entwickeln, Unsicherheiten abzubauen und den Schritt über die Datenschutzverantwortlichen zu wagen.

Mehrwert durch Lernen, Testen und Entscheiden

Für den Kunden ergab sich daraus ein klarer Mehrwert: Neben einem funktionierenden MVP entstand eine fundierte inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema, verbunden mit einem spürbaren Lerneffekt bei den Beteiligten. Gleichzeitig diente das Projekt als Ausgangspunkt, um offene Fragen in Zusammenhang mit generativer KI konkret voranzutreiben und eine Entscheidungsgrundlage für den weiteren Einsatz von generativer KI zu schaffen.

Im Wettbewerb mit generischen KI-Tools

Ein weiteres zentrales Spannungsfeld ist die permanente Vergleichbarkeit mit generischen Tools wie ChatGPT. Viele Mitarbeitende nutzen solche Werkzeuge bereits im Arbeitsalltag, wodurch die Erwartungshaltung an projektspezifische Lösungen entsprechend steigt.

Hinzu kommt, dass sich generische KI-Tools äusserst schnell weiterentwickeln und oft deutlich leistungsfähiger erscheinen als individuell entwickelte Lösungen. Dies liegt unter anderem an den enormen Investitionen in Forschung und Entwicklung sowie an der grossen Menge an Ressourcen und Trainingsdaten, die internationalen Anbietern zur Verfügung stehen.

Der Mehrwert projektspezifischer Lösungen entsteht deshalb vor allem dort, wo Standardtools an ihre Grenzen stossen, nämlich bei der Nutzung von organisationsspezifischem Kontext und Daten, bei

Datenschutz- und Compliance-Anforderungen sowie bei der Integration in bestehende Prozesse, Systeme und Arbeitsabläufe.

« Für die Erprobung eines KI-gestützten BARE-Tools suchten wir einen Partner mit hoher technischer Kompetenz und der Fähigkeit, rasch Ergebnisse zu liefern. Mit der APP Unternehmensberatung AG haben wir diesen Partner gefunden. Das Team überzeugte durch tiefgreifendes KI-Know-how und setzte das MVP effizient um, was uns schnelle Iterationen und eine fundierte Evaluation der Technologie ermöglichte. Das unkomplizierte Vorgehen und die partnerschaftliche Zusammenarbeit haben wir sehr geschätzt. »

Thomas Wetterwald
Leiter Informatik und Services, Stadtwerk Winterthur

Abschliessend konnte wir durch das Projekt weitere wertvolle Erfahrungen im generativen KI-Umfeld sammeln und unsere vielfältigen Kompetenzen aufzeigen: Vom Projektmanagement über Requirements Engineering bis hin zu den technischen Fähigkeiten, ein generatives KI-Tool zu entwickeln und zu betreiben.

Vielen Dank an Stadtwerk Winterthur für das spannende Projekt und ihr Vertrauen.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie wir auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen können? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.