



KI-Kompetenz für eine moderne Stadtverwaltung

Mit einem 5-Stufen-Plan zur KI-betriebenen Organisation

Organisation:	Stadt Ettlingen
Branche:	Öffentliche Verwaltung
Anzahl Mitarbeitende:	740 Mitarbeitende



Ausgangssituation aus Sicht der Stadt Ettlingen

Vom KI-Chatbot zur wirksamen Nutzung im Verwaltungsalltag

Mit „Chatlingen“ haben wir – die Stadt Ettlingen – bereits ein zentrales KI-Tool eingeführt, das Mitarbeitenden und Bürger:innen einen niedrighschwelligen Zugang zu Informationen rund um die Stadt und die Verwaltung ermöglicht. Der Chatbot steht rund um die Uhr zur Verfügung, greift auf Inhalte der städtischen Website zu und beantwortet Anfragen schneller, einfacher und serviceorientierter.

Damit war die technologische Grundlage zwar gelegt – zugleich zeigte sich aber, dass der erfolgreiche Einsatz von Künstlicher Intelligenz nicht allein durch die Bereitstellung eines Tools entsteht. Das ursprüngliche Problem lag darin, die neue Technologie verständlich, sicher und praxisnah in den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden zu bringen: Unsicherheiten im Umgang mit generativer KI, Datenschutzfragen, Grenzen des Tools sowie die Frage nach guten Prompts mussten adressiert werden, damit „Chatlingen“ sinnvoll genutzt werden kann.

AppSphere sollte die vorhandene Vorarbeit der Stadt Ettlingen in ein wirksames Schulungs- und Adoption-Konzept überführen. Ziel war es, Mitarbeitende zu befähigen, „Chatlingen“ kompetent einzusetzen, KI-Mythen einzuordnen, konkrete Anwendungsszenarien zu üben, zielführende Prompts zu erarbeiten und die Nutzung nachhaltig in Prozesse und Arbeitsweisen der Verwaltung zu verankern.



Lösung aus Sicht der AppSphere AG

KI-Adoption mit klarem Fahrplan

Wir haben die Stadt Ettlingen dabei unterstützt, das bereits eingeführte KI-Tool „Chatlingen“ wirksam im Verwaltungsalltag zu verankern. Im Fokus stand nicht eine neue Technologie, sondern die gezielte Befähigung der Mitarbeitenden: Sicherer Umgang mit dem Tool, besseres Prompting und ein klares Verständnis für Möglichkeiten, Grenzen und Datenschutz.

Als Grundlage nutzten wir unseren Fünf-Stufen-Plan zur KI-betriebenen Organisation. Gemeinsam mit der Digitalisierungskoordinatorin Marie-Claire Grethler und Hauptamtsleiter/Digitalisierungsbeauftragter (CDO) Andreas Kraut analysierten wir den Status Quo und entwickelten daraus ein passgenaues Schulungsformat, das Technologie, Prozesse, Organisation sowie Mensch und Kultur zusammenführt.

Die Lösung wurde bewusst praxisnah aufgebaut: Kleine Trainingsgruppen, konkrete Anwendungsszenarien, Übungen zu Prompting sowie Orientierung zu Datenschutz und Toolgrenzen. Dabei setzten wir auf der starken Vorarbeit der Stadt auf – eine KI-Wissensbasis im Intranet, KI-Fragestunden sowie einem eigenen KI-Kanal für aktuelle Neuigkeiten – und machten diese Strukturen für die Mitarbeitenden unmittelbar nutzbar.

Generative KI schafft nur dann echten Mehrwert, wenn Anwender:innen sie sicher, reflektiert und zielgerichtet einsetzen können. Gerade in der Verwaltung sind Verlässlichkeit, Datenschutzsensibilität und nachvollziehbare Anwendung entscheidend. Die Mitarbeitenden gewinnen Sicherheit und Handlungskompetenz, die Akzeptanz des Chatbots „Chatlingen“ steigt und die Stadt Ettlingen schafft die Basis, KI verantwortungsvoll, wirksam und bürgernah in ihre Arbeitsprozesse zu integrieren.

Key Facts

- KI-Adoption mit klarem Fahrplan
- Sichere Nutzung des KI-Chatbots
- Praxisnahe Trainings zu Prompting, Datenschutz und Toolgrenzen
- Mehr Sicherheit, Akzeptanz und KI-Kompetenz im Alltag

5 Stufen Plan zur KI-gestützten Organisation



Bild: AppSphere AG



Ergebnis aus Sicht der Stadt Ettlingen

Mehr Sicherheit und spürbarer Nutzen im Umgang mit KI

Wir verfügen nun über ein praxisnahes Schulungsformat, das unsere Mitarbeitenden sicherer im Umgang mit „Chatlingen“ macht. Sie verstehen die Möglichkeiten und Grenzen des KI-Chatbots besser, können zielführendere Prompts formulieren und das Tool konkreter in ihren Arbeitsalltag übertragen.

Der Nutzen zeigt sich in mehr Handlungssicherheit, besseren Ergebnissen beim Prompting und einer höheren Akzeptanz für den Einsatz Künstlicher Intelligenz. Das positive Feedback bestätigt die hohe Zufriedenheit: Besonders die praxisnahen Übungen, Prompting-Tipps und direkt anwendbaren Inhalte wurden als sehr wertvoll bewertet.

Zitate aus den Feedbackrunden:



Wir wollen zeigen, dass auch eine Stadtverwaltung innovativ denkt und neue Technologien aktiv nutzt. Künstliche Intelligenz hilft uns schon heute dabei, Prozesse zu optimieren und unsere Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit zu entlasten. So schaffen wir die Grundlage für eine moderne Verwaltung und einen noch besseren Service für die Menschen in Ettlingen.“

Andreas Kraut, Hauptamtsleiter / Digitalisierungsbeauftragter (CDO), Stadt Ettlingen



Unsere Vision ist es, bester Innovationspartner für Fortschritt und Erfolg unserer Kunden zu sein. Dafür sprechen über 100 Mitarbeitende, mehr als 1.600 Jahre IT-Erfahrung und über 350 erfolgreiche Projekte. Zur AppSphere Gruppe gehören die Tochtergesellschaften ScriptRunner Software GmbH, Navigate AG und wertiko GmbH.

AppSphere AG | Ludwig-Erhard-Str. 2 | 76275 Ettlingen