

Zusammenfassung	03
Beteiligte Expertinnen und Experten	10
1 Stand der Forschung im Bereich KI mit Bezug auf die Sachbearbeitung	12
1.1 Technologischer Forschungsstand	12
1.2 Arbeitswissenschaftlicher Forschungsstand	24
2 Einsatzbereiche für KI in der Sachbearbeitung	30
2.1 Prozessautomatisierung	30
2.2 Erkenntnisgewinn durch Datenanalyse	35
2.3 Interaktion mit Kundinnen und Kunden oder Mitarbeitenden	38
2.4 Entscheidungen	42
3 Veränderungen am (Sach-)Arbeitsmarkt durch KI	44
3.1 Strukturelle Veränderungen am (Sach-)Arbeitsmarkt durch KI	44
3.2 Veränderungen von Kompetenzen und Qualifikationen durch KI	48
4 Beispiele und Erfahrungen aus der Praxis	52
5 Handlungsfelder für KI in der Sachbearbeitung	58
5.1 Handlungsfeld Aus- und Weiterbildung	58
5.2 Handlungsfeld Forschung	63
5.3 Handlungsfeld Politik	66
Definitionen	69
Literaturverzeichnis	70
Abbildungsverzeichnis	79
Tabellenverzeichnis	79
Abkürzungsverzeichnis	80