

Neue Chatbots erleichtern den Zugang zur Verwaltung

20.7.2026 - | Land Tirol

Land Tirol baut KI-Services weiter aus.

- Wöchentliches Update „Vereinfachung & Entbürokratisierung“
- Neben Chatbot für Anonymverfügungen nun auch KI-Assistenten in den Bereichen digitale Services und Heizungs- und Klimaanlagendatenbank
- Digital Service Tirol wird laufend weiterentwickelt und in Kürze um digitale Verfahrensplattform erweitert
- Digitaler Weg Tirols über Landesgrenzen hinweg anerkannt

Ob Fragen zur ID Austria, zur elektronischen Zustellung oder zur Heizungs- und Klimaanlagendatenbank des Landes Tirol: Mit zwei neuen KI-gestützten Chatbots erweitert das Land Tirol sein digitales Serviceangebot und schafft einen weiteren niederschweligen Zugang zu Informationen der Landesverwaltung. Seit kurzem steht unter digital.tirol.gv.at ein Chatbot für Fragen rund um digitale Verwaltungsservices zur Verfügung. Ebenfalls neu ist ein KI-Assistent für die Heizungs- und Klimaanlagendatenbank des Landes Tirol, der BürgerInnen sowie Prüfberechtigte gemäß Tiroler Gas-Heizungs- und Klimaanlagengesetz 2013 bei häufigen Fragestellungen unterstützt. Neben dem Chatbot für Anonymverfügungen, der bereits seit Herbst 2025 im Einsatz ist, wurden auch diese beiden Anwendungen im Zuge des Tirol Konvents umgesetzt.

„Wir nützen die technischen Möglichkeiten, um das Leben unserer Kunden zu vereinfachen und die Bürgerinnen und Bürger bestmöglich zu unterstützen. Mit dem Tirol Konvent machen wir die Landesverwaltung einfacher, moderner und bürger näher. Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern ein konkreter Mehrwert für die Menschen: KI-gestützte Chatbots ermöglichen einen schnellen Zugang zu Informationen und bieten rund um die Uhr Unterstützung bei häufigen Fragen. Damit schaffen wir zusätzliche Servicequalität, ohne den persönlichen Kontakt zur Verwaltung zu ersetzen“, betont LH Anton Mattle.

Schnelle Hilfe bei Fragen zu digitalen Services

Der neue Chatbot zum Thema „Digitale Services“ unterstützt BürgerInnen und UnternehmerInnen bei Fragen zu den digitalen Angeboten des Landes wie die elektronische Zustellung, die ID Austria oder das Unternehmensserviceportal. Ziel ist es, häufig gestellte Fragen rasch und möglichst einfach zu beantworten. Die Inhalte werden anhand des Feedbacks der NutzerInnen laufend aktualisiert, ergänzt und verbessert, damit eine möglichst treffsichere und effiziente Beantwortung der Anfragen rund um die Uhr gewährleistet werden kann. Zudem soll der Chatbot künftig schrittweise auf weitere Themenbereiche ausgeweitet werden.

„Digitale Services müssen einfach, verständlich und jederzeit verfügbar sein. Genau hier setzt der neue KI-Assistent an. Er unterstützt Bürgerinnen und Bürger dabei, sich schnell zurechtzufinden und entlastet gleichzeitig die Verwaltung bei Standardanfragen. So schaffen wir mehr Servicequalität für alle Beteiligten“, erklärt Digitalisierungslandesrat Mario Gerber.

Rasche Unterstützung rund um Heizungs- und Klimaanlagen

Auch für die Heizungs- und Klimaanlagendatenbank des Landes Tirol – das zentrale digitale

Verzeichnis aller Heizungs- und Klimaanlage in Tirol – steht seit kurzem ein Chatbot zur Verfügung. Die Datenbank hilft AnlagenbetreiberInnen, Fachbetrieben und Behörden, Anlagen in der Datenbank zu erfassen, effizient zu betreiben, gesetzliche Vorgaben einzuhalten und Förderungen zu sichern. Der neu eingerichtete Chatbot unterstützt sowohl BürgerInnen als auch Prüfberechtigte bei den häufigsten Fragen zur Datenbank und erleichtert damit die Nutzung des digitalen Angebots.

Digital Service Tirol wächst Schritt für Schritt

Ob Förderungen, Online-Formulare, den Tiroler Familienpass oder Tourismus-Pflichtbeiträge einsehen: Digital Service Tirol bündelt digitale Services und Verfahren des Landes an einer zentralen Stelle. Knapp 120.000 Personen nutzen die Plattform bereits. Im Rahmen des Tirol Konvents wird Digital Service Tirol laufend erweitert und zu einem umfassenden digitalen Zugangspunkt für die Landesverwaltung ausgebaut. „Unser Ziel ist es, den Zugang zu Verwaltungsleistungen noch einfacher, übersichtlicher und benutzerfreundlicher zu gestalten“, erklärt LR Gerber.

Bereits in Kürze wird das Angebot um die digitale Verfahrensplattform erweitert. Damit können hoheitliche Administrativverfahren (AVG-Verfahren) wie Betriebsanlagengenehmigungsverfahren durchgängig digital abgewickelt werden. Dadurch sollen Bearbeitungszeiten verkürzt, die Verwaltung entlastet und eine für Unternehmen einfache, schnelle und planbare Abwicklung erreicht werden.

„Die Tiroler Initiativen im Bereich der Digitalisierung der Verwaltung finden auch über die Landesgrenzen hinweg Beachtung. Wenn andere Bundesländer ihre Verwaltungsservices an unseren Entwicklungen orientieren, zeigt das, dass wir mit unserem Weg im Tirol Konvent die richtigen Impulse setzen“, verweist LH Mattle beispielsweise auf Vorarlberg, wo am 30. Juni das Serviceportal „mein.vorarlberg.at“ nach Tiroler Vorbild in Betrieb gegangen ist.

Alle Informationen zur Plattform Digital Service Tirol finden sich unter www.tirol.gv.at/digitalservicetirol. Eine Anmeldung ist unter service.tirol.gv.at möglich.

<https://www.tirol.gv.at/presse/meldungen/meldung/neue-chatbots-erleichtern-den-zugang-zur-verwaltung>