Der nächste Innovationsschub für öffentliche Dienstleistungen beginnt hinter den Kulissen

Datum	17.10.2026
Subjekt	SAP SE
Autor	Andre Bechtold
Region	Deutschland
Kategorie	IT und Kommunikation, Technologie, Staatsverwaltung und Selbstverwaltung

Künstliche Intelligenz kann für die öffentliche Verwaltung weit mehr leisten, als Fragen zu beantworten oder einzelne Interaktionen zu digitalisieren. Ihr Potenzial entfaltet sich, wenn KI mit den Daten und Prozessen hinter öffentlichen Dienstleistungen verbunden wird und aus einem Bürgeranliegen koordiniertes Verwaltungshandeln entsteht.

Für öffentliche Institutionen kommt eine entscheidende Voraussetzung hinzu: Innovation muss mit Transparenz, Verantwortung und digitaler Souveränität vereinbar sein. SAP verbindet dafür jahrzehntelange Prozesskompetenz mit Unternehmensanwendungen, Daten, KI und souveränen Cloud-Technologien. Wie diese Fähigkeiten zusammenspielen, macht S.Public erlebbar, das neue SAP Experience Center für den öffentlichen Sektor, das am 12. Oktober 2026 in Berlin offiziell eröffnet wurde.

Vom Bürgeranliegen zur koordinierten Leistung

Ein Schaden im öffentlichen Raum lässt sich heute unkompliziert digital melden. Doch der eigentliche Verwaltungsprozess beginnt danach: Zuständigkeiten klären, Arbeiten planen, Ressourcen und Budgets prüfen, gegebenenfalls Material beschaffen und den Vorgang abschließen. SAP-Lösungen können Bürgerkommunikation, Instandhaltung, Beschaffung und Finanzmanagement über diesen gesamten Ablauf hinweg verbinden.

In S.Public wird das am Beispiel eines Spielplatzes greifbar. Ein Bürger entdeckt eine Beschädigung und meldet sie per Smartphone, etwa eine defekte Schaukel. Die anschließenden Schritte zeigen, wie aus einer einzelnen Meldung koordinierte Arbeit wird. Der Innovationssprung liegt nicht im Meldeformular, sondern in den intelligent verbundenen Prozessen dahinter.

Wenn KI den Verwaltungskontext versteht

Ähnliches gilt für die Vergabe öffentlicher Fördermittel. Anträge umfassen Dokumente, Voraussetzungen und finanzielle Angaben. KI kann eingereichte Unterlagen auf Vollständigkeit und Konsistenz prüfen, fehlende Informationen frühzeitig sichtbar machen und Mitarbeitenden eine begründete Empfehlung für die weitere Bearbeitung liefern. Die Entscheidung bleibt bei der zuständigen Behörde.

Ein Förderantrag für eine Solaranlage veranschaulicht diesen Ansatz in Berlin. Die SAP-Kompetenz dahinter ist übertragbar: KI wird dort eingebettet, wo Mitarbeitende Informationen bewerten und Prozesse steuern. Statt isolierte Aufgaben zu automatisieren, unterstützt sie den gesamten administrativen Zusammenhang.

Wenn digitale Souveränität auf KI trifft

Wie lassen sich sensible Daten mithilfe von KI nutzen und zugleich unter eigener Kontrolle halten? Mit SAP Sovereign Cloud adressiert SAP die vier Dimensionen digitaler Souveränität: Daten, Betrieb, Technologie und rechtliche Rahmenbedingungen.

In S.Public wird dieses Konzept sogar begehbar: Der neue Sovereign Cloud Showroom übersetzt die Sicherheitsarchitektur von SAP in eine physisch erlebbare Umgebung. Besucher durchlaufen drei Sicherheitszonen: Administrations-, Kontroll- und Sperrzone. Sie erfahren unmittelbar, wie die operative Arbeitsumgebung der SAP Sovereign Cloud und der Schutz eingestufter Informationen zusammenspielen.

Wie sich dies mit intelligenter Analyse verbinden lässt, zeigt ein weiteres behördliches Anwendungsszenario in einem Seehafen. SAP-Lösungen und der KI-Assistent Joule führen ausgewählte Daten aus internen und externen Systemen in einer souveränen Umgebung zusammen. Aus Angaben zu Schiffsankünften, Terminals, Containern und verfügbaren Kontrollkapazitäten entsteht eine priorisierte Übersicht. Analysten können relevante Details in natürlicher Sprache abfragen; über die tatsächlichen Kontrollen entscheiden die zuständigen Behördenmitarbeitenden.

Mehr als ein Ort für Demonstrationen

Die drei Beispiele stehen für eine gemeinsame Entwicklung: Öffentliche Dienstleistungen werden dann intelligenter, wenn Anwendungen, Daten und KI über Fach- und Organisationsgrenzen hinweg zusammenwirken und Verantwortung nachvollziehbar bleibt.

S.Public schafft einen Ort, an dem Kunden, Partner und Experten diese Möglichkeiten diskutieren und erleben können. Die dahinterliegenden Kompetenzen von SAP reichen weit über Berlin hinaus. Denn die Zukunft öffentlicher Dienstleistungen entscheidet sich nicht daran, wie viel Technologie eine Verwaltung einsetzt, sondern daran, was sie damit für Menschen und Gesellschaft möglich macht.

https://news.sap.com/germany/2026/10/ki-public-sector-sap-experience-center