

Pressemitteilung

Nr. 34/2026 – 23. September 2026

Mehr Service und kürzere Wartezeiten: Bundesagentur für Arbeit startet Testphase mit KI-Sprachassistentz

Ab dem 22. September 2026 setzt die Bundesagentur für Arbeit (BA) im Telefon-Service eine KI-Assistenz namens „Klara“ ein. Sie nimmt Anrufe von Kundinnen und Kunden der Agenturen für Arbeit entgegen, erfasst grundlegende Anliegen und beantwortet in ausgewählten Pilotregionen Standardfragen eigenständig.

Ziel des Pilotprojektes ist es, den jährlich rund 18 Millionen Anrufenden einen schnelleren Zugang zu Informationen und Auskünften ohne lange Wartezeiten zu ermöglichen.

Die Einführung erfolgt in mehreren Ausbaustufen

Klara wird stufenweise eingeführt und dabei kontinuierlich überprüft und verbessert. Das Feedback der Kundinnen und Kunden fließt hier mit ein. Ab dem 22.09.2026 begrüßt Klara die Anrufenden in ganz Deutschland, informiert transparent über die Datenverarbeitung und nimmt Identifikationsmerkmale wie Kundennummer und Postleitzahl entgegen.

In den Pilotregionen Hessen, Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Saarland übernimmt die KI-Sprachassistentz zusätzlich die Beantwortung ausgewählter Standardanliegen, wie beispielsweise allgemeine Auskünfte zum Arbeitslosengeld. Komplexere bzw. beratungsintensive Anfragen werden an Kolleginnen und Kollegen im Service Center durchgestellt. In diesem Fall müssen die Anrufenden ihre Daten aber nicht noch einmal wiederholen, denn Klara leitet diese Informationen und auch das Anliegen direkt weiter.

Die nächsten Ausbaustufen bieten dann schon personalisierte Antworten und bald dann auch individuelle Auskünfte aus der elektronischen „Kundenakte“.

Der Schutz personenbezogener Daten hat in der BA und bei der Nutzung von KI-Systemen oberste Priorität

Die Datenübertragung erfolgt über gesicherte Schnittstellen nach den aktuellen Vorgaben der IT-Sicherheit, und die Verarbeitung der Kundendaten erfolgt strikt ausschließlich im Rahmen der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung). Alle rechtsverbindlichen Entscheidungen treffen weiterhin die Beschäftigten der BA.

Die Bundesagentur für Arbeit nutzt für Klara eine deutsche, DSGVO-konforme Lösung.

Weiterführende Informationen und ein FAQ zu Klara findet sich unter:

<https://www.arbeitsagentur.de/ki-sprachassistentz>