BGN
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Vom Konzept zum Chatbot: Künstliche Intelligenz als Kommunikationsbrücke zwischen Unfallversicherungsträger und Versicherten

25.02.2026

Henning Krüger

Überblick

01. Zielvorgabe

02. Vorgehen bei der Entwicklung und Hürden

03. Anwendungsbeispiele

04. Bezug zur Gefährdungsbeurteilung

05. Weiterentwicklung und Ausblick



Generiert mittels OpenAI GPT-Image-1.5

01. Zielvorgabe

- Verbesserung der Suchfunktion in BGN-Webseiten
- Fundierte Antworten nicht nur zu Präventionsthemen
- Keine Einzelfallberatung
- Mehrsprachigkeit
- Möglichkeit der Nachfrage
- Angabe der Quellen
- DSGVO-konform



Zerbor - stock.adobe.com

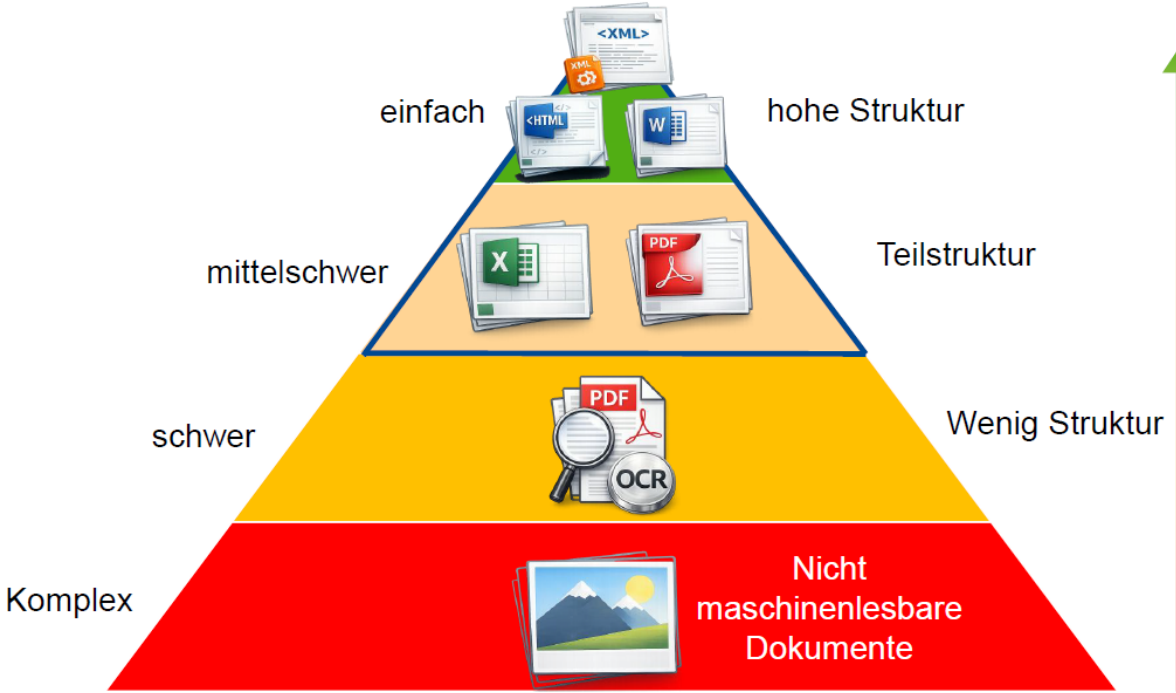
02. Vorgehen bei der Entwicklung und Hürden - 1

- ✓ Multidisziplinäres Team
- ✓ Fragen und Antworten aus allen Bereichen
- ✓ Durchsprache der Ergebnisse
- ✓ Technische Optimierung zwischen den Jours fixes
- ✓ Testen von Fremdsprachen
- ✓ Einbeziehung von Mitgliedsbetrieben, Dienstleistern, BMAS und BAuA



Jacob Ammentorp Lund - stock.adobe.com

02. Vorgehen bei der Entwicklung und Hürden – 2



- Docling arbeitet sehr zuversichtlich und genau.
- Hohe Struktur einfach erkennbar, Bilder und OCR schwierigerer
- Je weniger Struktur, desto mehr Interpreation nötig

> Erkennungsaufwand steigt

> Struktur im Dokument nimmt ab

02. Vorgehen bei der Entwicklung und Hürden - 3

- Docling
  - Verständnis und Aufbereitung der Dokumente
- System Prompt Tuning
  - Anweisung für präzise Antworten
- Impliziertes Wissen
  - Separate Wissensbasis
- Retriever & Reranker Optimierung
  - Finden und priorisieren von Inhalten
- Pre- & Post-Guardrailing
  - Qualitätssicherung vor und nach der Antwort



Generiert mittels OpenAI GPT-Image-1.5

02. Vorgehen bei der Entwicklung und Hürden – 4



	Runde 1	Runde 2	Runde 3	Runde 4	Runde 5	Runde 6	Runde 7	externe Testrunde
positiv	65%	80%	85%	85%	88%	90%	91%	98%
negativ	35%	20%	15%	15%	12%	10%	9%	2%

03. Anwendungsbeispiel 1

BGN
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Willkommen!

Sie kommunizieren mit einem automatisierten System, das auf generativer künstlicher Intelligenz (KI) basiert. Die nachfolgenden Antworten werden automatisiert durch ein KI-System erzeugt und nicht von einer natürlichen Person erstellt. Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Sie stellen keine individuelle Beratung oder fachliche Auskunft dar. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der generierten Inhalte wird keine Gewähr übernommen. Die Nutzung dieses KI-Systems erfolgt freiwillig. Bitte stellen Sie Ihre Frage.

Im Rahmen der alternativen Betreuung nach der DGUV Vorschrift 2 habe ich mich erfolgreich für das Kompetenzzentrumsmodell qualifiziert und eine Gefährdungsbeurteilung erstellt. Nun würde ich mich gerne arbeitsmedizinisch beraten lassen. Wer ist mein Ansprechpartner? Mein Gaststätte befindet sich in 55127 Mainz.

Für die arbeitsmedizinische Beratung ist Herr Dr. med. Jörg Vonier von der THUMEDI Präventionsmanagement GmbH Ihr Ansprechpartner. Er ist unter der Telefonnummer 037297-7905 oder mobil unter 0171-4707761 erreichbar. Das technische Kompetenzzentrum wird von Herrn Stefan Janisch betreut, der ebenfalls bei der THUMEDI Präventionsmanagement GmbH, c/o Dr. Vonier, Morgenröte 16, 68305 Mannheim, unter der Telefonnummer 037297-7905 oder mobil unter 0173-6569284 erreichbar ist.

03. Anwendungsbeispiel 2

BGN
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Willkommen!

Sie kommunizieren mit einem automatisierten System, das auf generativer künstlicher Intelligenz (KI) basiert. Die nachfolgenden Antworten werden automatisiert durch ein KI-System erzeugt und nicht von einer natürlichen Person erstellt. Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Sie stellen keine individuelle Beratung oder fachliche Auskunft dar. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der generierten Inhalte wird keine Gewähr übernommen. Die Nutzung dieses KI-Systems erfolgt freiwillig. Bitte stellen Sie Ihre Frage.

Qui peut m'aider à mesurer le radon dans mon entreprise?

Pour mesurer le radon dans votre entreprise, vous pouvez contacter Jan Sparmann. Il est l'expert en radon à la BGN. Vous pouvez le joindre à l'adresse e-mail suivante: Jan.Sparmann@bgn.de. Si vous avez besoin de plus de détails, n'hésitez pas à demander.

Quellen: 1

03. Anwendungsbeispiel 3

Kann ein Azubi ein SIBE werden?

Ja, ein Azubi kann ein Sicherheitsbeauftragter (Sibe) werden. Die BGN bietet die Möglichkeit, sich im Rahmen der BGN-AzubiFIT-Challenge zum Sicherheitsbeauftragten ausbilden zu lassen. Diese Ausbildung ist speziell für Auszubildende konzipiert und bietet ihnen die Chance, sich bereits während ihrer Ausbildung systematisch Wissen im Bereich Arbeitsschutz anzueignen. Die Ausbildung startet 2026. Die Termine werden bekannt gegeben. Weitere Infos werden regelmäßig auf der BGN-Seite für Azubis veröffentlicht.

Haben Sie noch weitere Fragen dazu?

Quellen: 1 2 3

Können Sie mir Details zur BGN-AzubiFIT-Challenge geben?

Die BGN-AzubiFIT-Challenge richtet sich an Auszubildende, die sich systematisch Wissen im Bereich Arbeitsschutz aneignen möchten. Sie können sich im Rahmen dieser Challenge zum Sicherheitsbeauftragten (Sibe) ausbilden lassen. Hier sind die wichtigsten Punkte:

- **Zielgruppe**: Auszubildende, die sich während ihrer Ausbildung mit Arbeitsschutzthemen beschäftigen wollen.
- **Teilnahme**: Um sich für die Sibe-Ausbildung zu qualifizieren, müssen mindestens zwei verschiedene BGN-AzubiFIT-Angebote absolviert werden.
- **Vorteile**: Die Teilnahme bietet Vorteile für die berufliche Laufbahn und fördert ein präventives Denken und Sicherheitsbewusstsein.

Für weitere Informationen und zur Anmeldung können Sie hier klicken: Regionale Seminare für Azubis.

Möchten Sie noch mehr Details zur BGN-AzubiFIT-Challenge erfahren?

Quellen: 1

04. Bezug zur Gefährdungsbeurteilung - 1

Welche vorbeugenden Maßnahmen sollte ich im Rahmen meiner Gefährdungsbeurteilung vorsehen, um in meiner Backstube möglichst wenig Mehlstaub zu erzeugen und damit Atemwegserkrankungen meiner Beschäftigten zu vermeiden?

Um in Ihrer Backstube die Mehlstaubbelastung zu minimieren und Atemwegserkrankungen Ihrer Beschäftigten zu vermeiden, sollten Sie folgende Maßnahmen in Ihre Gefährdungsbeurteilung einbeziehen:

- **Stoffabhängige Maßnahmen**:
  - Verwenden Sie hydrothermisch behandelte Mehle (HT-Trennmehle), die weniger Staub erzeugen.
  - Achten Sie auf staubarme Reinigungstechniken, wie Saugen statt Kehren.
- **Verhaltensabhängige Maßnahmen**:
  - Schulen Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig in der staubarmen Handhabung von Mehl und technischen Anlagen.
  - Fördern Sie eine individuelle Arbeitsweise, die die Staubentwicklung minimiert.
- **Umgebungsabhängige Maßnahmen**:
  - Stellen Sie ein geeignetes Backstubenklima sicher, um die Staubbelastung zu reduzieren.
  - Achten Sie auf eine gute Betriebshygiene, um Staubansammlungen zu vermeiden.
- **Verfahrensabhängige Maßnahmen**:
  - Nutzen Sie maschinelle Ausstattungen, die die Staubentwicklung minimieren.
  - Implementieren Sie Fertigungsmethoden, die staubarm sind.
- **Organisationsabhängige Maßnahmen**:
  - Stellen Sie sicher, dass regelmäßige arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuungen durchgeführt werden.
  - Erstellen Sie Reinigungspläne, die eine staubarme Reinigung gewährleisten.

Diese Maßnahmen helfen, die Staubbelastung in Ihrer Backstube zu reduzieren und das Risiko von Atemwegserkrankungen zu minimieren. Wenn Sie weitere Details benötigen, lassen Sie es mich wissen!

Quellen: 1 2 3

04. Bezug zur Gefährdungsbeurteilung - 2

Vor kurzem habe ich eine Gaststätte eröffnet und setze als moderner Jungunternehmer einen Serviceroboter ein. Auf welche Aspekte sollte ich im Rahmen meiner Gefährdungsbeurteilung bei diesem Serviceroboter achten?

Bei der Gefährdungsbeurteilung für einen Serviceroboter in deiner Gaststätte solltest du folgende Aspekte beachten:

- **Bautechnische Voraussetzungen**: Überprüfe, ob dein Restaurant für den Einsatz eines Serviceroboters geeignet ist. Achte auf eine einheitliche Bodenhöhe, ausreichend Platz und keine Hindernisse wie Stufen.
- **Sicherheit der Gäste und Mitarbeiter**: Der Roboter sollte so programmiert sein, dass er bei Berührung keine Verletzungen verursacht. Die Kräfte und Drücke, die bei Kontakt auftreten, müssen unkritisch sein.
- **Brandschutz**: Stelle sicher, dass alle Brandschutzmaßnahmen eingehalten werden, insbesondere beim Laden der Batterien. Verwende geeignete Ladegeräte und lagere die Akkus sicher.
- **Wartung und Kontrolle**: Führe regelmäßige Sichtkontrollen und Funktionsprüfungen durch, wie vom Hersteller empfohlen. Achte auf Verschleiß, Reparaturen und Programmänderungen.
- **Transport von Lebensmitteln**: Kläre mit der regional zuständigen Lebensmittelüberwachung, ob der Roboter für den Transport von Speisen und Getränken geeignet ist.

Hast du noch weitere Fragen oder benötigst du detailliertere Informationen zu einem der genannten Punkte?

Quellen: 1

04. Bezug zur Gefährdungsbeurteilung - 3

Wie kann ich in meinem Büroraum die Sichtverbindung nach außen bereitstellen und wie groß muss die Sichtverbindungsfläche sein, wenn meine Raumgrundfläche 400 m2 beträgt?

Um die Sichtverbindung nach außen in Ihrem Büroraum bereitzustellen, können Sie Fenster, durchsichtige Türen oder durchsichtige Wandflächen verwenden. Diese müssen eine verzerrungsfreie und farbneutrale Durchsicht ermöglichen. Die Sichtverbindungsfläche muss mindestens 1/10 der Raumgrundfläche betragen. Bei einer Raumgrundfläche von 400 m² beträgt die Mindestgröße der Sichtverbindungsfläche somit 40 m².

Für weitere Details können Sie die ASR A3.4 unter folgendem Link nachlesen: https://www.bgn-branchenwissen.de/daten/tr/asr_a3_4/4.htm

Falls Sie noch weitere Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Quellen: 1 2

04. Bezug zur Gefährdungsbeurteilung - 4

Wie kann ich als Gastwirt mit Außengastronomie meine Beschäftigten vor den Folgen des Klimawandels gerade im Sommer schützen?

Um Ihre Beschäftigten vor den Folgen des Klimawandels im Sommer zu schützen, sollten Sie verschiedene Maßnahmen ergreifen:

- **Technische Maßnahmen**:
  - Verschattung der Arbeitsbereiche.
  - Klimatisierung von Arbeitsräumen.
- **Organisatorische Maßnahmen**:
  - Flexibilisierung der Arbeitszeit.
  - Arbeitszeit in die frühen Morgen- oder späten Abendstunden verlegen.
  - Bereitstellen von geeigneten Getränken.
  - Kurzpausen in kühlen Räumen ermöglichen.
- **Personenbezogene Maßnahmen**:
  - Ausreichend Flüssigkeit zu sich nehmen (bis zu 2,5 Liter pro Tag).
  - Bekleidung an Temperaturen anpassen.
  - Regelmäßige Kühlung durch kaltes Wasser, kühle Tücher oder Fußbäder.

Für detaillierte Informationen und weitere Maßnahmen können Sie die Themenseite Klimawandel und Arbeitswelt der BGN besuchen. Möchten Sie mehr Details zu den Maßnahmen erfahren?

Quellen: 1 2

05. Weiterentwicklung und Ausblick - 1

- Voicebot
- DGUV Seiten
- BAuA Seiten
- Seiten anderer Unfallversicherungsträger
- Offene Architektur
- Berücksichtigung des betrieblichen Lebenszyklus
- Optimierung der Angaben in der Unfallanzeige

05. Weiterentwicklung und Ausblick - 2



05. Weiterentwicklung und Ausblick - 3

BGN
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Willkommen!

Sie kommunizieren mit einem automatisierten System, das auf generativer künstlicher Intelligenz (KI) basiert. Die nachfolgenden Antworten werden automatisiert durch ein KI-System erzeugt und nicht von einer natürlichen Person erstellt. Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Sie stellen keine individuelle Beratung oder fachliche Auskunft dar. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der generierten Inhalte wird keine Gewähr übernommen. Die Nutzung dieses KI-Systems erfolgt freiwillig. Bitte stellen Sie Ihre Frage.

Welche arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuungsform ist für meinen Gastronomiebetrieb möglich, in dem ich 18 Vollzeitbeschäftigte und 10 Personen habe, die jeweils 20 Stunden arbeiten?

Die maßgebende Beschäftigtenzahl in Ihrem Unternehmen liegt bei über 20 und maximal 50. Für Sie kommt die Regelbetreuung sowie die alternative Betreuung im Unternehmermodell nach DGUV Vorschrift 2 infrage. Regelbetreuung: https://www.bgn.de/praevention-arbeitshilfen/unsere-leistungen/arbeitsmedizinische-und-sicherheitstechnische-betreuung/regelbetreuung Unternehmermodell: https://www.bgn.de/praevention-arbeitshilfen/unsere-leistungen/arbeitsmedizinische-und-sicherheitstechnische-betreuung/unternehmermodell DGUV Vorschrift 2 (PDF): https://www.bgn.de/?storage=3&identifier=%2F395571&eID=sixomc_filecontent&hmac=37f266c6685716dce39859f893161d7580797ea8

05. Weiterentwicklung und Ausblick - 4

BGN
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Willkommen!

Sie kommunizieren mit einem automatisierten System, das auf generativer künstlicher Intelligenz (KI) basiert. Die nachfolgenden Antworten werden automatisiert durch ein KI-System erzeugt und nicht von einer natürlichen Person erstellt. Die bereitgestellten Informationen dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken. Sie stellen keine individuelle Beratung oder fachliche Auskunft dar. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der generierten Inhalte wird keine Gewähr übernommen. Die Nutzung dieses KI-Systems erfolgt freiwillig. Bitte stellen Sie Ihre Frage.

Welche Module bietet die BGN im Extranet an?

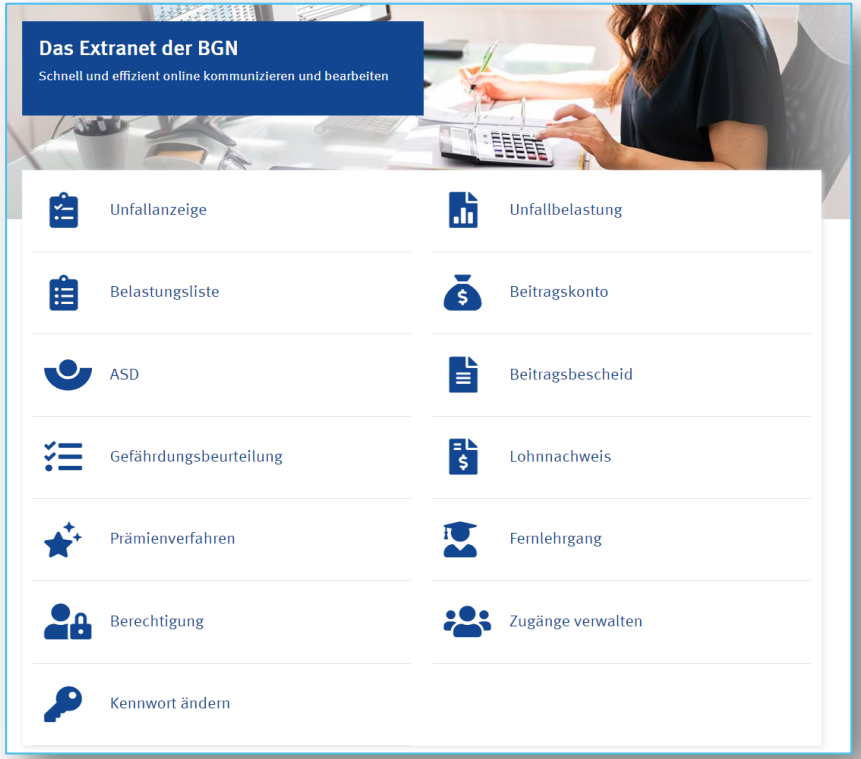
Die BGN bietet im Extranet verschiedene Module an, die Mitgliedsbetrieben helfen, bestimmte Geschäftsprozesse online abzuwickeln. Hier sind die wichtigsten Module:

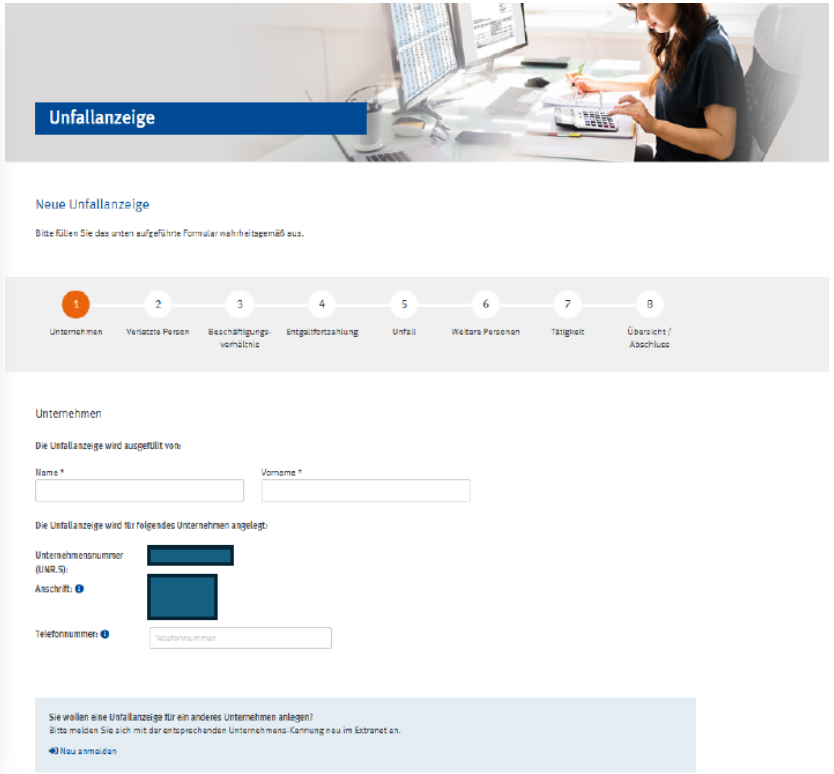
- **Beitragskonto:** Verwaltung des SEPA-Mandats, Einsehen des Kontostands, Anzeige noch zu leistender Beitragszahlungen, Anfordern einer Unbedenklichkeitsbescheinigung.
- **Beitragsbescheid:** Herunterladen oder Online-Einsehen von Bescheiden.
- **Lohnnachweis:** Einsehen der Zugangsdaten für das UV-Meldeverfahren.
- **Unfallmeldung:** Elektronische Nutzerführung und Plausibilitätsabfragen, Zwischenspeichern und Wiederaufrufen von Einträgen, Einsicht aller Online-Unfallanzeigen des Unternehmens.
- **Unfallbelastung:** Online-Einsehen, Überprüfen und Korrekturmöglichkeit im Online-Formular der aktuellen Liste "Unfallbelastung".
- **Prämienverfahren:** Ausfüllen und digitale Übermittlung des Prämienantrags für das abgelaufene Kalenderjahr im Zeitraum Januar bis März.
- **Fernlehrgang:** Unterlagen und Informationen zur Bearbeitung für die Basisqualifizierung zum Kompetenzzentrenmodell.
- **Gefährdungsbeurteilung:** Online-Erstellung, Aktualisierung und Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung, Organisation des Arbeitsschutzes.

Für weitere Details können Sie das BGN-Extranet besuchen. Möchten Sie mehr Informationen zu einem bestimmten Modul?

Quellen: 1 2 3

05. Weiterentwicklung und Ausblick – 5





05. Weiterentwicklung und Ausblick – 6

