

Die Zukunft der Notrufzentralen mit KI-Unterstützung

Künstliche Intelligenz (KI) wird heute standardmässig von Versicherungen, Banken, Krankenkassen u.v.m. eingesetzt. KI hilft bei Fragen und Problemen – rund um die Uhr, mehrsprachig und sicher. Auch im Rettungswesen wird KI zunehmend Disponenten entlasten und die Kommunikation mit der Bevölkerung verbessern. Erfahren Sie, wie und wo auch Ihre Organisation schon heute davon profitieren kann.

von Bruno Grünig, Experte bei Bucher + Suter, einem führenden Schweizer Anbieter für effiziente Kundenkommunikationslösungen und Hotlines

In der Schweiz, wo Effizienz, Präzision und Bürgernähe hohe Priorität haben, beginnt mit KI gerade eine neue Ära in der Digitalisierung der Notrufzentralen. Ziel ist es, die Zentralen zu entlasten und Telefonleitungen stets frei zu halten. Wie das geht? Indem KI-basierte Systeme die Mitarbeitenden bei allen nicht akuten und nicht bedrohlichen Anliegen unterstützen.

Führende KI-Lösungen können heute menschenähnlich und auch angemessen empathisch kommunizieren. Sie verstehen Kontexte in allen gängigen Sprachen (auch in Schweizerdeutsch) und können im natürlichen Dialog auch menschenähnlich Antworten liefern oder den passenden nächsten Schritt anbieten. Es ist beeindruckend, wie schnell sich die Technologie in den letzten Jahren von wenig hilfreichen FAQ-Chatbots hin zu beeindruckenden KI-Sprach-Agenten entwickelt hat.

Wichtig dabei sind zwei Punkte:

1. Es muss immer ersichtlich sein, dass man mit einer KI kommuniziert.
2. KI-Lösungen für Organisationen sind immer spezifisch trainiert. Sie antworten nicht wie ein ChatGPT auf Basis von Allgemeinwissen, sondern sie greifen auf spezifisches Wissen aus den Datenbanken und FAQs der jeweiligen Organisation zu, um sachlich richtige Aussagen zu treffen. KI-Training geht mit guten Lösungen mittlerweile mit sehr geringem Aufwand.



» Bucher + Suter unterstützt Blaulichtorganisationen mit modernen, sicheren und praxiserprobten KI- und Hotline-Lösungen.

KI im Einsatz – an fünf Praxisbeispielen

Wir können Ihnen heute mit sicheren KI-Lösungen klare Mehrwerte liefern – konform zu den gesetzlichen Bestimmungen und dem Datenschutz. Wie das geht, möchte ich Ihnen anhand der folgenden fünf Praxislösungen schildern. Ich stelle Ihnen diese Lösungen auch gerne in einer persönlichen Demo vor und beantworte Ihre Fragen. Einen Link zur Terminbuchung finden Sie unten.

Unterstützung bei allen Anfragen per E-Mail, über die Website, in sozialen Medien, per WhatsApp ...

Noch ist es in der Schweiz gesetzlich verankert, dass ein Mensch einen Notruf entgegennehmen muss. Doch es kommen tagtäglich auch zig Fragen und Nachrichten über andere Kanäle rein. Diese kann KI zuverlässig und in beliebigen Sprachen verstehen, bewerten, vorsortieren, ggf. automatisiert beantworten oder an die richtigen Stellen weiterleiten. Dies nimmt bereits viel Arbeit in den Zentralen ab.

Unterstützung bei Anfragen, die kein Notfall sind (Aufklärung und Prävention)

Disponenten nehmen Anrufe entgegen, analysieren die Lage und alarmieren die Einsatzkräfte in Notfällen. Doch sie sehen sich immer häufiger mit zusätzlichen Aufgaben konfrontiert. Bürgerinnen und Bürger stellen immer wieder ähnliche Fragen zu Themen, die nicht primär in den polizeilichen Notruf gehören. Typische Anliegen der Bevölkerung sind:

- Ordnungs- und Sicherheitsfragen, z. B. allgemein zur Sicherheit oder bei Vandalismus und Graffiti
- Beratung und Prävention, z. B. zu Einbruchschutz, Internetbetrug, Jugendschutz, Stalking ...
- zivilrechtliche Themen, z. B. bei Streitigkeiten mit Nachbarn
- allgemeine Anfragen zu Fundgegenständen, polizeilichen Führungszeugnissen etc.

Zudem melden sich viele Bürger auch bei Unwetterfolgen, bei psychischen Krisen, im alkoholisierten Zustand oder häufig einfach nur zum Spass.

Dialoge zu nicht akuten, nicht bedrohlichen Sachverhalten könnten heutzutage auch KI-Agenten führen. Mehr noch: Sie können im Bedarfsfall auch Anzeigen aufnehmen, die richtigen Anträge etc. auf anderen Kanälen zusenden oder spätere Rückrufe durch die fachlich richtigen Mitarbeitenden veranlassen. Anrufende erhalten kompetente Hilfe rund um die Uhr und die Disponenten werden entlastet.

Unterstützung bei der Kursbuchung

Ist ein angebotener Erste-Hilfe-Kurs, eine Brandschutzschulung oder eine Sicherheitsberatung verfügbar, kann diese im KI-Dialog direkt angeboten und gebucht werden. KI-Lösungen können heutzutage nicht nur informieren, sondern vernetzt mit anderen Systemen wie einem Weiterbildungssystem auch Dinge tun, wie beispielsweise Kursbuchungen eintragen und bestätigen. Fluggesellschaften bieten auf dieser Basis beispielsweise die Umbuchung von Flügen. Bei Versicherung kann man der KI Schäden melden und gleich Fotos mitsenden – alles Standardfälle heutzutage.

Unterstützung durch Echtzeit-Übersetzung

In einem mehrsprachigen Land wie der Schweiz kann KI durch automatische Spracherkennung und Übersetzung helfen, Sprachbarrieren zu überwinden – ein kritischer Faktor in Notsituationen. Die KI versteht auch Schweizerdeutsch-Dialekte.

Unterstützung bei Grossereignissen

Bei Bränden, grösseren Verkehrsunfällen, Stromausfall, Ausschreitungen auf Massenveranstaltungen etc. melden sich Hunderte Anrufende zum gleichen Ereignis. Auch hier kann ein KI-unterstützt Notruf schnell allgemeine Informationen bereitstellen, häufige Fragen beantworten und gezielt an Fachstellen weiterleiten. Zudem kann KI in der Nachbar-

reitung unterstützen und die Daten von betroffenen Bürgerinnen und Bürgern aufnehmen und dokumentieren.

Fazit: KI eröffnet faszinierende Möglichkeiten

Eines ist klar: Der Mensch steht immer im Mittelpunkt. In Notsituationen ist immer ein menschlicher Kontakt gefragt. Aber KI kann sicherstellen, dass Disponenten auch immer erreichbar sind und ausreichend Zeit haben. Die Zukunft der Notrufzentralen liegt deshalb in einem intelligenten Zusammenspiel von Mensch und KI. KI wird die Mitarbeitenden zunehmend im Hintergrund unterstützen und entlasten. Die Technologie eröffnet richtig eingesetzt ein breites Spektrum an Möglichkeiten sowohl in der Akuthilfe als auch in der Aufklärung und Prävention.

Lassen Sie uns über die neuen Möglichkeiten für ein modernes, effizientes und resilientes Rettungswesen sprechen: über die dringende Entlastung der Zentralen mit modernen, sicheren und praxiserprobten KI- und Hotline-Lösungen.

Ich würde Ihnen gerne mit Rat und Tat weiterhelfen.

Sie erreichen mich unter:

E-Mail: Bruno.Gruenig@bucher-suter.com

Tel.: +41 31 917 52 22



Direkt einen Telefontermin buchen

«Info»

Wir sind Bucher + Suter,

ein Unternehmen des führenden Schweizer IT-Lösungspartners Noser Gruppe. Mit 160 Mitarbeitenden und über 40 Jahren Erfahrung entwickeln wir massgeschneiderte Systeme, die Hotlines, Anrufzentralen und Disponenten nachhaltig entlasten. Viele namhafte und staatlich regulierte Unternehmen wie die Schweizerische Post, Helvetia Versicherungen, Groupe Mutuel, Helsana sowie Organe des öffentlichen Sektors zählen zu unseren zufriedenen Kunden.

*Bucher + Suter AG
Lindenpark, Lindenhofstrasse 1
CH-3048 Worblaufen/Bern
<https://www.bucher-suter.com/>*

