

Sprachtechnologien im Einsatz – Praxisbeispiele aus der Schweiz

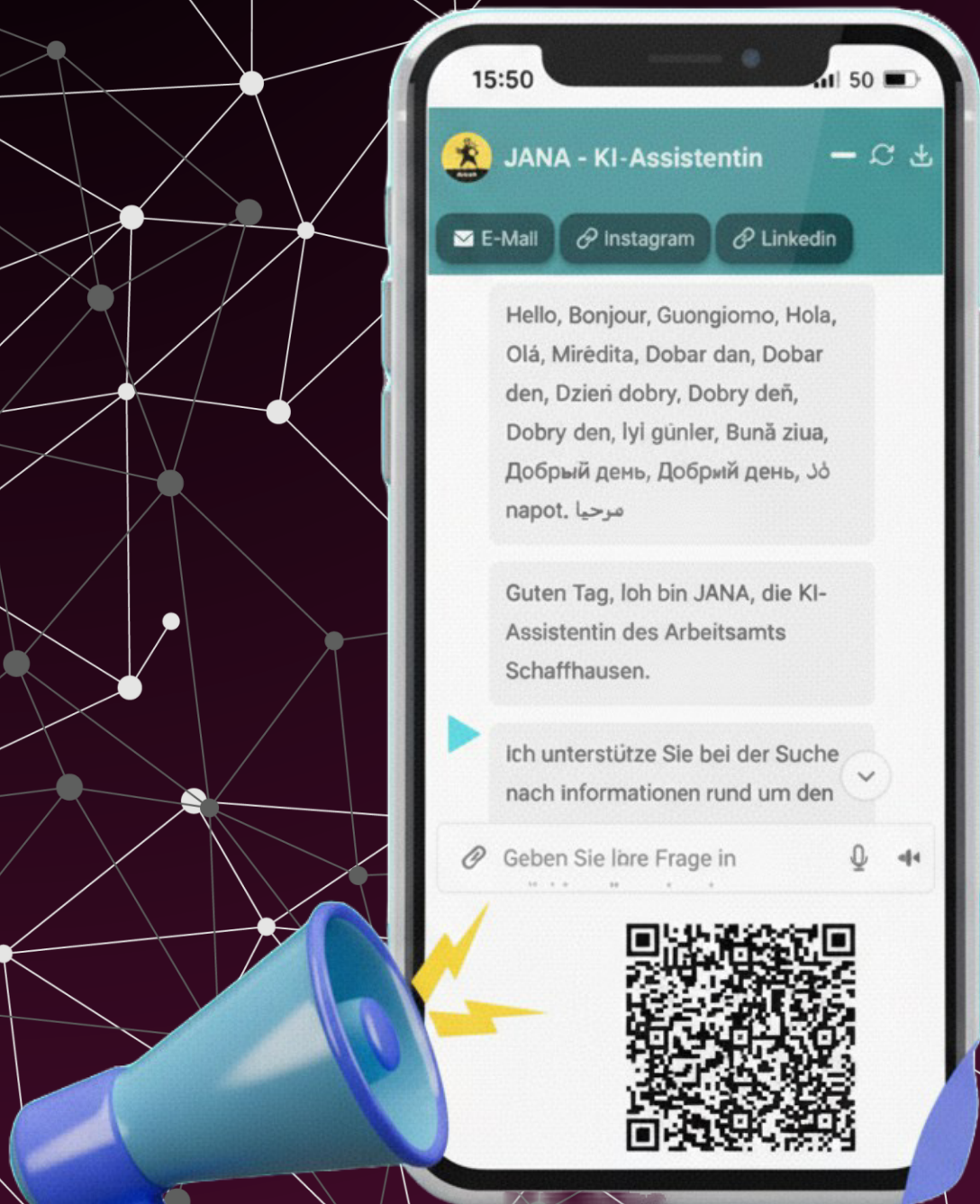
Potenziale und neue Standards

OneVoice | Digitalen Verwaltung Schweiz | 17. Juni 2026

Suisse IT GmbH

 **swiss digital services**

JANA aus Schaffhausen



Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV

Kanton Schaffhausen → Behörde → Verwaltung → Volkswirtschaftsdepartement → Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV

Regionales Arbeitsvermittlungszentrum RAV

Das Regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) ist ein kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen für Stellensuchende und Arbeitgeber. Unsere Hauptaufgaben sind die rasche und nachhaltige Integration von Stellensuchenden in den Arbeitsmarkt sowie die Unterstützung von Arbeitgebern bei der Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden.









Weitere Schwerpunkte sind die Verhütung von Arbeitslosigkeit sowie die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit und Aussteuerung. Bei den Stellensuchenden stehen die Beratung und Vermittlung sowie ein optimaler Einsatz von arbeitsmarktlichen Massnahmen zur Steigerung der beruflichen Qualifikation im Vordergrund. Die Kontaktpflege zu regionalen Arbeitgebern sowie die Stellenakquisition sind ebenfalls ein wichtiger Bestandteil unserer täglichen Arbeit.

Wichtige Hinweise

Stellensuchende Personen können sich jederzeit über www.job-room.ch im RAV anmelden und erhalten anschliessend einen persönlichen Termin.

Anmeldezeiten RAV
Mühlentalstrasse 105
8200 Schaffhausen

Nutzen

-  Erste digitale Anlaufstelle für Stellensuchende, Arbeitgebende, Beratende
-  JANA unterstützt bei Fragen und Unklarheiten - rund um die Uhr
-  Eine digitale Begleiterin für schnelle Antworten, verständliche Infos und weniger Hürden
-  Mehrsprachige Unterstützung
-  Zeitersparnis für Mitarbeitende und Kunden
-  Fragen per Text oder Sprache stellen – auch während der Kundenberatung!
-  Nutzt geprüfte Informationen aus offiziellen Quellen
-  PS: «JANA» = Job- und Arbeitsmarkt-Navigatorin für Arbeitssuchende / Arbeitgebende

- **Unterstützung der Handlungsfelder Digitalstrategie**
 - Digitale Angebote vereinfachen und ausbauen
 - Verwaltungsinterne Prozesse standardisieren und automatisieren
 - Basisdienste für Digitalisierung nutzen
- **Konkrete Zielsetzungen:**
 - **Abbau von Sprachbarrieren** durch Integration unterschiedlichster Sprachen und der Möglichkeit einer Abgabe von **Informationen in einfacher Sprache**
 - Zur-Verfügung-Stellen einer **Guide-Funktion** für alle Kunden und Arbeitgeber, welche ans Arbeitsamt gelangen
 - Verbesserung der **Transparenz von relevanten Abläufen und Vorgaben**
 - Prozesse des Arbeitsamts für Kunden aufzeigen und einfach/verständlich darstellen
 - **Reduktion von Mail- und telefonischen Anfragen um 30%**
 - Unterstützung **intern und extern** beim Auffinden von Informationen
 - Förderung des positiven Images des Arbeitsamts mit einer modernen Lösung
 - Unterstützung der Vision des Arbeitsamts - **#einfachmachen.**

Top Themen

- > **Anmeldung beim RAV**
- > **Job-Room Registrierung und Nutzung**
- > **Sprachunterstützung**
- > **Finanzierung von Weiterbildungen**
- > **Erstgespräch-Vorbereitung**
- > **Teilzeitarbeit und Stellensuche**
- > **Arbeitsvertragsende und Freistellung**
- > **Temporäre Arbeit**
- > **Regionale Unterschiede**
- > **Fragen zu Tools und Plattformen**

Wirkung der KI-Assistentin JANA im Arbeitsamt des Kantons Schaffhausen

Im Durchschnitt nimmt JANA dem Amt rund
90 Kontakte pro Monat ab – rund **CHF
1'200/Monat** bzw. rund **CHF 14'400 pro Jahr.**

Mittleres Szenario · Qualitätsraten aus 364 analysierten Gesprächen, angewandt auf Ø ~200 Gespräche/Monat.



SECO – LinkedIn Beitrag

SECO – Arbeitsmarkt / Arbeitslosenversicherung 8 Monat(e) • [+ Folgen](#)

Die Strategie öAV 2030 zeigt: Digitalisierung ist kein Selbstzweck – sie soll Stellensuchende, Arbeitgebende und Behörden näher zusammenbringen.
... mehr

Chatbot JANA aus Schaffhausen · 8 Seiten
Arbeitslosenversicherung

Projekt-Spotlight
Die KI-Assistentin JANA aus Schaffhausen

> Was ist JANA?

- JANA ist die KI-Assistentin des Arbeitsamts Schaffhausen.
- Sie ist die erste digitale Anlaufstelle für Stellensuchende, Arbeitgebende, Beratende und die interessierte Bevölkerung.
- JANA unterstützt bei Fragen und Unklarheiten - und das rund um die Uhr.
- Eine digitale Begleiterin für schnelle Antworten, verständliche Infos und weniger Hürden.

Anfragen nach Themengebiet – 364 Stichproben

- Arbeitslosenversicherung/RAV 250 Anfragen
- Arbeitsbewilligungen/Migration 44 Anfragen
- Arbeitsmarkt/Stellen 33 Anfragen
- Allgemein/Verwaltung 28 Anfragen
- Arbeitsinspektorat 6 Anfragen
- Off-topic/Test/Spam 3 Anfragen

Chats: jene gelösten Anfragen, die sonst plausibel zu einem persönlichen Kontakt (Telefon/E-Mail/Schalter) geführt hätten.

KI-Telefonie

Use Cases und Status Quo

OneVoice | Digitalen Verwaltung Schweiz | 17. Juni 2026

Areg Arakelyan

Suisse IT GmbH



Hörvergleich **suisse-voice.ch**

KI-Telefonie

VOR ~1 JAHR

Zahnärztlicher Notfalldienst SSO

- Begrüssung & Identifikation
- Evaluation (mit Follow-up-Fragen)
- Verständnis & Einstufung
- Weiterleitung



HEUTE

smzh AG

- Begrüssung & Identifikation
- Anrufweiterleitung

Use Cases

KI-Telefonie

1

Anliegen aufnehmen

Anliegen strukturiert erfassen und das zuständige Team automatisch informieren.

2

Repetitive Anfragen beantworten

Trainierbare Knowledge Base als Wissensquelle — gespeist aus Webseiten (automatisch gecrawlt), SharePoint und eigenen Uploads, periodisch aktualisiert für stets aktuelle Antworten.

3

Intelligente Anrufweiterleitung

Anrufende mit der richtigen Abteilung oder Person verbinden — inklusive Kontextübergabe.

4

Aufgaben ausführen

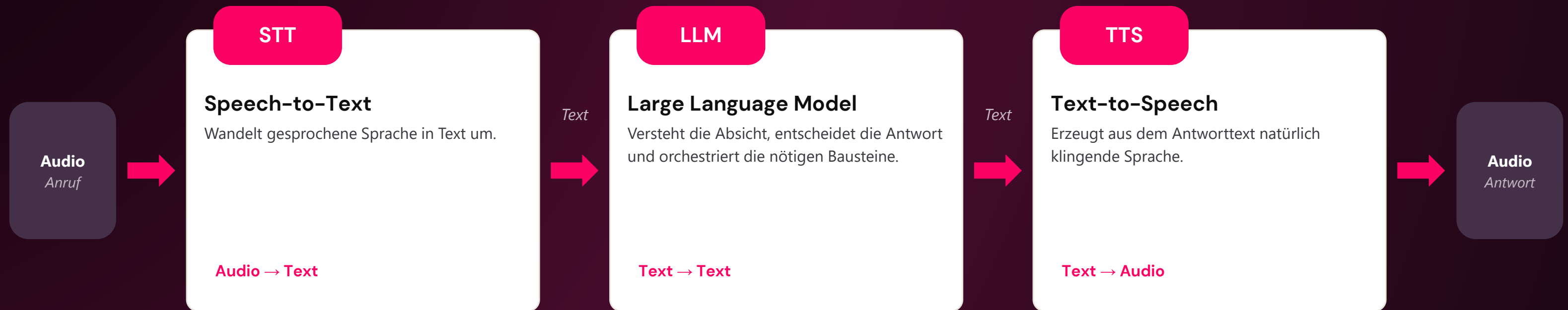
Termine buchen, Tickets erstellen, Bestellungen und weitere Aktionen direkt im Gespräch auslösen.

Unter der Haube

*Wäre eine künstliche Intelligenz theoretisch in der Lage, mein **Alter** oder **Geschlecht** allein anhand meiner Stimme am Telefon zu schätzen?*

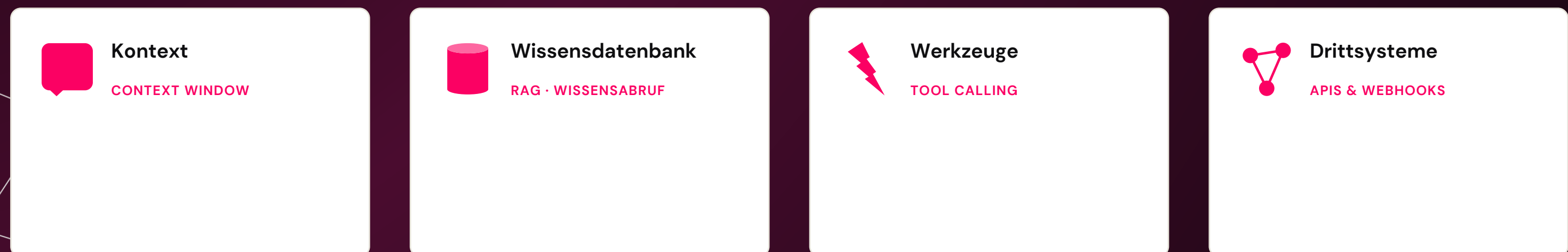
Unter der Haube

Der kaskadierte Ablauf eines Anrufs — drei austauschbare Stufen.



Das Sprachmodell arbeitet nicht allein

Es kombiniert Kontext, Wissen und Aktionen zu einer passenden Antwort.



Unter der Haube

Der kaskadierte Ablauf eines Anrufs — drei austauschbare Stufen.

*Wäre eine künstliche Intelligenz theoretisch in der Lage, mein **Alter** oder **Geschlecht** allein anhand meiner Stimme am Telefon zu schätzen?*

KI-Telefonie

Aktueller Stand und Limitationen

KI-Telefonie

1

Dialekt-Vielfalt & Fremdsprachen

Unzählige Schweizer Dialekte — dazu viele Anrufende, die kein Deutsch sprechen, sondern andere Sprachen.

2

Hintergrundgeräusche

Im Bus, im Café, auf der Strasse: Die KI muss erkennen, was an sie gerichtet ist — und was nur Umgebungslärm ist.

3

Semantische vs. stille Pausen

Ist eine Pause schon das Satzende — oder denkt die Person nur nach?

Genau hier setzen wir an: **Dialekt-Modelle, robuste Sprechertrennung, semantisches Endpointing.**

Souveräne **Swiss-Pur**-Architektur

am Beispiel **Voice** — von der Einwahl bis zur Löschung

*«Eine Schweizer Telefonnummer macht noch keine Schweizer Architektur.»
– und auch kein Rechenzentrum, kein Dienstleister, kein Lieferant.*

OneVoice | Digitalen Verwaltung Schweiz | 17. Juni 2026

Hans-Jörg Zeller

Suisse IT GmbH



Die Voice-Kette — fünf Glieder, drei Fragen



An jedem Pfeil dieselben drei Fragen: **Jurisdiktion · Kontrolle · Datenfluss**

Sie kennen T1–T6 — vom Wandern



Quelle: SAC-Berg- und Alpinwanderskala, Schweizer Alpen-Club, 2002 (rev. 2023) · sac-cas.ch

von leicht (T1) zu sehr ernsthaft (T6) →

**Beim Wandern zählt die schwierigste Stelle.
Beim Rechenzentrum: die am wenigsten souveräne Schicht.**

Kontext & Roadmap

Mein Kontext Souveräne KI-Architektur für regulierte Branchen (Gesundheit · Finanz · öffentliche Hand). Methodentiefe statt Domänenbreite — Governance-Schicht L4 über der souveränen Infrastruktur L1–L3 (digitaler Arbeitsplatz · KI-Assistent · Hosting).

Aktuelle Use-Cases

- Voice → Text souverän (Gesundheit/Verwaltung)
- Sprachdokumentation Gesundheitspraxis
- Governance-Audit medizinischer Workflow

Geplant

- Ausweitung: Finanz + öffentliche Hand
- Reconfirmation-Whitepaper (Methodik öffentlich)
- Produktivbetrieb Multi-Tenant · CH-Hosting

Souveränität

- 3 Tests: Jurisdiktion · Kontrolle · Datenfluss
- Apertus (EPFL/ETH) — CH-souveränes, offenes LLM
- De-ID vor jedem LLM · CH-only Hosting

Architektur

- L4-Governance über Infrastruktur L1–L3
- L1–L3 z. B.: "openDesk - LLM - Rechenzentrum"
- Multi-Agent + Wissensgraph
- Reconfirmation: «Das System fragt dich»

Drei Fragen an jeden Anbieter

1

Zeigen Sie mir die Eigentümerkette jedes Verarbeitungsschritts.

– bis zur obersten Muttergesellschaft

2

Zeigen Sie mir den Weg jedes Datensatzes.

– inklusive Telemetrie und Modell-Training

3

Zeigen Sie mir, was ich auditieren darf.

– Code, Gewichte, Logs, Infrastruktur, Wertschöpfungsketten der Daten

**Wer dreimal klar antwortet, ist souverän.
Wer ausweicht, ist gehostet.**

Souveränität heisst: verantworten können, was das System tut.

Sprach-KI als nutzbare Ressource

Kommunikation wird zur nutzbaren Ressource –
für Wissen, Dokumentation und Lernen.

OneVoice | Digitalen Verwaltung Schweiz | 17. Juni 2026

Miriam Bächtold

Suisse IT GmbH



Technologie 1: Speech-to-text

Aus Gesprächen werden Daten

Gesprochene Sprache – auch Schweizerdeutsch – wird automatisch transkribiert und zielgruppengerecht aufbereitet.

The screenshot shows a transcription interface for a meeting titled "Quartalsplanung Q2" (completed). The transcript includes the following segments:

- Markus Hofmann (0:00):** Hallo zusammen und willkommen zu der Quartalsplanung Q2. Heute protokollieren wir mit Suisse Notes. Ihr könnt aber gerne weiterhin Mundart sprechen, das Tool versteht auch Schweizerdeutsch. Also, legen wir gleich los. Möchtest du übernehmen, Stefan?
- Stefan Brunner (0:10):** Ja, sehr gerne. Also, ähm, im Grossen und Ganzen lief das letzte Quartal sehr erfreulich. Ich würde vorschlagen, wir gehen heute drei Themen durch: die Geschäftsentwicklung, das Hiring und die anstehende Ausschreibung.
- Céline Favre (0:17):** Parfait, merci Markus. De notre côté à Lausanne, on a de très bonnes nouvelles sur les nouveaux mandats clients, je pourrai en dire un mot tout à l'heure.
- Markus Hofmann (0:23):** Sehr schön. Fangen wir doch, äh, mit der Geschäftsentwicklung an. Stefan, wie ist dein Eindruck?
- Stefan Brunner (0:29):** Insgesamt sind wir gut unterwegs und liegen leicht über unseren Erwartungen. Vor allem die Zusammenarbeit

On the right side, there is a "Transkript-Info" panel showing a duration of 1:48, 4 speakers, and 347 words. Below it, a "Sprecher" panel lists the speakers and their respective speaking times and percentages: Markus Hofmann (41%), Stefan Brunner (32%), Céline Favre (15%), and Étodie Mercier (12%).

Sprache
Live-Audioingang für
Transkription

Transkription
Gesprochener Text wird
erstellt

**Semantische
Analyse**
Erkenntnisse, Themen
und Entschlüsse

Technologie 1: Speech-to-text

Aus Gesprächen werden Daten

Aus einem Gespräch entsteht:

- Sitzungsprotokoll
- Aufgabenliste
- Entscheide
- Management Summary

Kommunikation wird zur strukturierten Datenquelle – durchsuchbar, auswertbar, wiederverwendbar. In allen Landessprachen.

Protokoll VR Bergland Genossenschaft

Ort, Datum, Zeit: VR-Sitzung vom 8. Juni 2026, 14:00 Uhr, Geschäftsstelle Bern
 Teilnehmer: A. Brunner (VRP), M. Hodel, S. Imhof, R. Kuster, B. Pfister
 Entschuldigt: T. Lehner
 Vorsitz: VR Präsident Marcel Züger
 Protokollführung: R. Sahli

1	Protokolle		
Nr	Protokoll	Pendenz / Beschluss	
1.1	Protokoll der VR-Sitzung vom 12. März 2026	Genehmigt und verdankt.	
1.2	Protokoll der Controlling-Kommission vom 2. Mai 2026	Zur Kenntnis genommen.	
2	Strategische Projekte		
Nr	Thema	Erläuterung / Diskussion / Beschluss	
2.1	Strategie-Review 2026-2029	Die Stossrichtungen Regionalität, Digitalisierung und Nachhaltigkeit werden bestätigt. Der VR genehmigt die aktualisierte Strategie.	
2.2	Projekt Logistikzentrum Mittelland	Standortevaluation abgeschlossen. Der VR gibt die Detailplanung frei.	
3	Finanzen / Controlling		
Nr	Thema	Erläuterung / Diskussion / Beschluss	
3.1	Reporting Q1 2026	Umsatz und Marge im Vergleich zum Budget. Zur Kenntnis genommen.	
3.2	Investitionscontrolling	Die laufenden Investitionen liegen im Plan. Genehmigt.	
4	Verkauf / Marketing		
Nr	Thema	Erläuterung / Diskussion / Beschluss	
4.1	Marktsituation und Preisentwicklung	Der Absatz regionale entwickelt sich erfreulich. Preisentwicklung im Einklang mit dem Markt.	
4.2	Messeauftritt Herbst	Presseanpassung beschlossen. Teilnahme an der regionalen Fachmesse genehmigt.	
5	Beschaffung / Affinage / Betriebe		
Nr	Thema	Erläuterung / Diskussion / Beschluss	
5.1	Beschaffung Rohstoffe	Die Verträge mit den Produzenten werden genehmigt.	
5.2	Qualitätssicherung Betriebe	Die Auditergebnisse zur Kenntnis genommen.	

ALPTEC Engineering AG
 Industriestrasse 7
 CH-8200 Zug
 Switzerland

ALPTEC
 Engineering AG

Datum: 08.06.2026
 von: Stefan Brunner
 an: Projektteam ERP-Rollout
 cc: Geschäftsleitung

Meeting Protokoll

Bereich: IT & Operations
 Thema: ERP-Rollout – Pilotphase Standort Zug
 Phase: Pilot
 Verantwortlich: Markus Hofmann
 Teilnehmende: Markus Hofmann, Stefan Brunner, Céline Favre, Elodie Mercier, Thomas Widmer

Zielsetzung des Zeitraums (Zusammenfassung)
 Was soll in diesem Zeitraum konkret erreicht werden? (kurz, operativ, überprüfbar)

- Ziel der Pilotphase ist die produktive Inbetriebnahme der Module Finanzen und Einkauf am Standort Zug bis Ende Quartal. Die Prozesse sollen end-to-end getestet, die Stammdaten migriert und die Key-User geschult sein.

Lead: Daniel Forster (DF), Sophie Bianchi (SB)
 Members: Andrea Keller (AK), Marc Oberli (MO), Nadia Roth (NR), Patrick Vogel (PV), Thomas Widmer (TW), Frey (TF), Carla Sutter (CS)
 Ad Hoc Members (by invitation): Lena Buehler (LB), Oliver Stark (OS).

Date: 08.05.2026
 Time: 09:00 - 10:30
 Location: Microsoft Teams

Ad Hoc invitations: Lena Buehler (LB) – Head of People
 Present: DF, SB, AK, MO, NR, PV, LB
 Excused: TF, CS

Please Read: Q2 management dashboard; Romandie expansion brief
 Please Bring: Updated hiring plan; draft bid calendar

Agenda
 (Information, Discussion, Decision)

Topics	Objective	Speakers
Item 1: Quarterly Performance Review	Align on Q2 results and the outlook for H2	DF, SB
Item 2: Romandie Expansion	Decide on reinforcing the Lausanne team	AK, MO, NR, PV
Item 3: Major Tender Pipeline	Agree go/no-go and	MO

SUISSE-T

Suisse Notes | Meeting Minutes

Suisse Notes | www.suisse-notes.ch

Titel: Quartalsplanung Q2
 Datum: 08.06.2026

Teilnehmer

Name	Rolle
Markus Hofmann	Geschäftsführer
Stefan Brunner	Partner, Deutschschweiz
Céline Favre	Partnerin, Romandie
Élodie Mercier	Senior Consultant

Executive Summary
 In der Quartalsplanung Q2 besprach das Team von Helvetia Consulting die Geschäftsentwicklung, das Hiring und eine anstehende Ausschreibung und legte die nächsten Schritte fest.

Pendenzliste

Aufgabe	Verantwortlich	Bis wann
Anforderungsprofil für die zweisprachige Senior-Stelle in Lausanne erstellen und an Markus senden	Céline Favre	15.06.2026
Vorgehen für die anstehende Ausschreibung abstimmen (Romandie & Deutschschweiz)	Stefan Brunner	12.06.2026
Protokoll des Quartalsmeetings an alle Teilnehmenden versenden	Markus Hofmann	08.06.2026

Themen

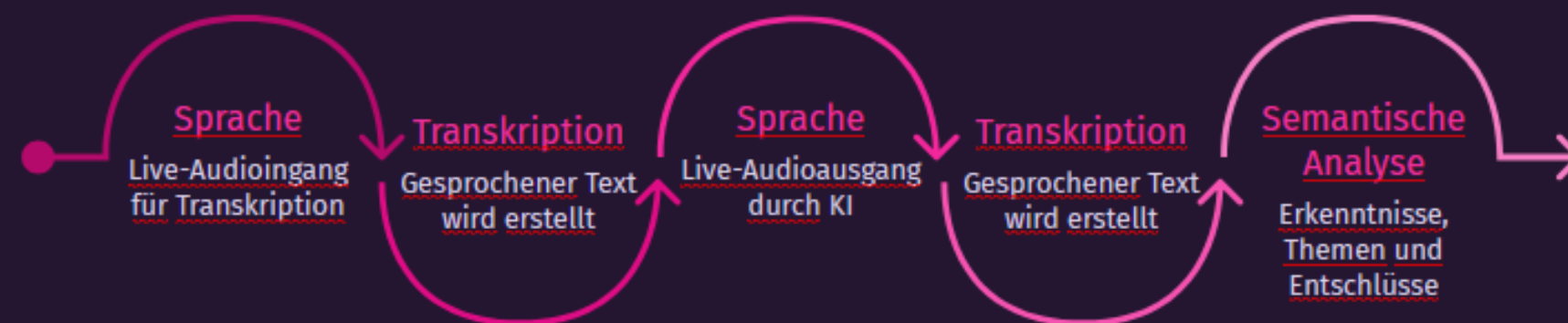
Thema
Geschäftsentwicklung - Rückblick auf das Quartal und standortübergreifende Zusammenarbeit
Hiring - Verstärkung des Teams in Lausanne mit einem zweisprachigen Senior-Profil
Anstehende Ausschreibung - Vorgehen sowie Aufteilung zwischen Romandie und Deutschschweiz
Marketing - Vorgehen für das zweite Semester

Technologie 2: Speech-to-text-to-Speech

Sprache als Lernwerkzeug – Bewerbungstraining mit KI

Die KI übernimmt die Rolle des Interviewers – vollständig sprachbasiert, natürlich, auswertbar.

- Lernfortschritte über mehrere Trainings sichtbar
- Coaches fokussieren auf Begleitung & Entwicklung
- Ressourcen gezielter einsetzen



Selbst ausprobieren: suisse-training.ch

Suisse Training — KI-Interviewtr ×

suisse-training.ch/interview?id=047ab2e1-b3ed-44cf-8c2f-8d74c2fb3ee6&demo=true

67%

VPN

TH Thomas Hartmann
Leiter Finanzen & Administration

Interviewer 17:12

Hallo, ich

Echtzeit-Training

Kamera aktivieren
Visuelles Training: Haltung, Blickkontakt, Kleidung

STAR-METHODE

S Situation T Task A Action R Result

Antwort-Timer
0:00 2:00 3:00+

Füllwörter 0

Training-Hinweise erscheinen hier automatisch während Ihrer Antworten

Beenden

Neu verbinden

Interviewer spricht...

CapCut

Sachbearbeiterin Finanzen & Administration (80-100%)

Sprache als neue Schnittstelle

In beiden Fällen: Aus Kommunikation entsteht eine strukturierte Datenbasis.

Die entscheidende Frage ist nicht mehr *ob* wir Sprach-KI einsetzen werden – sondern **welche Prozesse wir als Erstes neu denken.**

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

VIELEN DANK

Das Suisse IT Ökosystem

Datenschutzkonforme KI-Lösungen aus der Schweiz — alles aus einer Hand.



Suisse Voice

KI-Telefonassistent
Schweizerdeutsch, nahtlos integriert

suisse-voice.ch



Suisse Notes

Transkription & Protokolle
Zusammenfassungen & Action Items

suisse-notes.ch



Suisse Training Suisse Talents

KI-Interview-Training

suisse-training.ch



Suisse Intra

Enterprise KI-Plattform
für interne Prozesse & Wissen

suisse-intra.ch

Heutige Referenten



Uygur Yilmazer
Kanton Schaffhausen



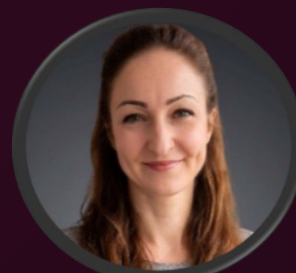
Lucas Jenni
Suisse IT GmbH



Areg Arakelyan
Suisse IT GmbH



Hans-Jörg Zeller
Suisse IT GmbH



Miriam Bächtold
Suisse IT GmbH

Kontakt

Suisse IT GmbH

Kesslernmattstrasse 20 · 8965 Berikon

info@suisse-it.ch

+41 44 505 55 58 · suisse-it.ch



Datenschutzkonform · gehostet in der Schweiz