



**DEPARTEMENT  
FINANZEN UND RESSOURCEN**

# KI im Kanton Aargau OneVoice 2026

**Daniel Schwegler**

Leiter Sektion Technologie & Lösungsentwicklung  
Informatik Aargau

**17. Juni 2026**

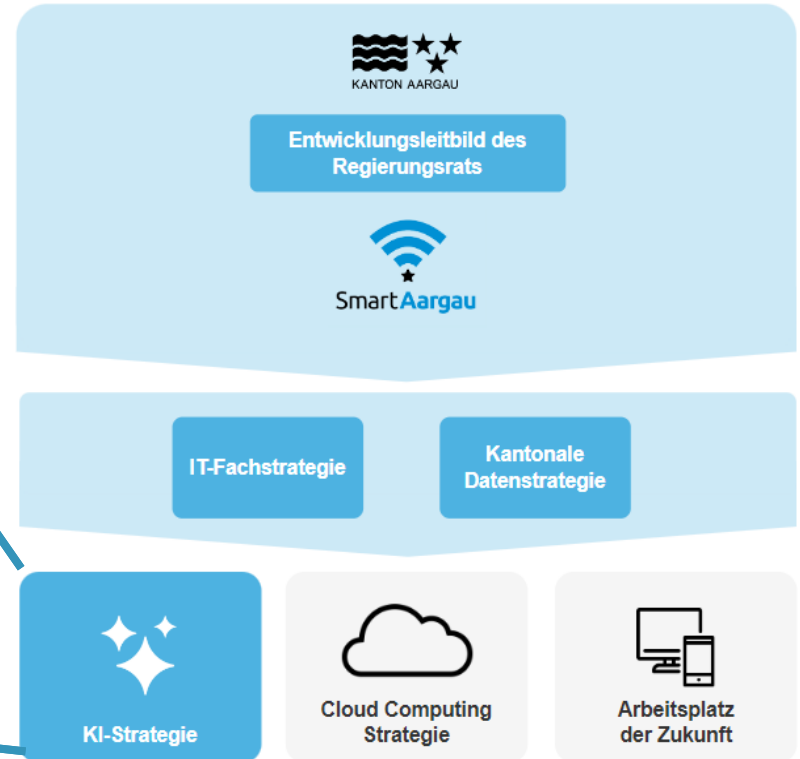
[LinkedIn](#)

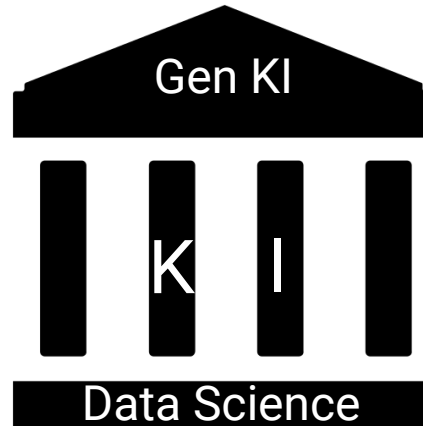
# KI-Strategie und Eingliederung

## KI-Strategie 2025-2027



## Geltungsbereich





Data Science bildet das  
Fundament, KI die Struktur und  
Generative KI das kreative Dach

# Ziele



## **Effizientere und produktivere Verwaltungsprozesse**

Automatisierung von Aufgaben wie Dokumentenerkennung und Formularverarbeitung zur Entlastung, schnelleren Bearbeitung, Kostensenkung und Steigerung der Produktivität



## **Optimierte Kundenerfahrung**

Optimierung der Interaktion mit der Bevölkerung und Unternehmen durch KI-gestützte Services



## **Datenbasierte Entscheidungsfindung**

Implementierung von KI-gestützten Wissensmanagement-Systemen zur Unterstützung von Entscheidungsqualität und -geschwindigkeit



## **Skalierbare KI-Infrastruktur und optimale Rahmenbedingungen**

Entwicklung einer flexiblen, sicheren und nachhaltigen Infrastruktur, die den zukunftssicheren Einsatz von KI-Anwendungen ermöglicht und KI-Prototypen sowie -Experimente einfach fördert

# Zielbild & Prinzipien

## Zielbild KI-Strategie Kanton Aargau

### KI für Verwaltung

Optimierung interner Prozesse und Stärkung der Fachkompetenz



Fachliche  
KI-Modelle



Recherche &  
Wissenabruf



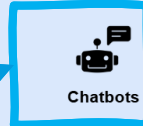
Transkription



Weitere  
Automatisierungen

### KI für Bevölkerung & Wirtschaft

Moderne und zugängliche Services für Gesellschaft und Wirtschaft



Chatbots



Voicebots



Weitere KI-Services

### KI-Basis Services

Skalierbare KI-Funktionen für alle Departemente



Datenbasierte  
Antwortgenerierung



Formularerkennung



Spracherkennung



Weitere Services

### KI-Infrastruktur

Skalierbare Infrastruktur aus unterschiedlichen Cloud-Ansätzen und hochwertige Datengrundlagen



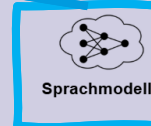
Rechenkapazitäten



Datenbanken & Daten



Entwicklungsumgebungen



Sprachmodell

### Prinzipien

Rahmenbedingungen für den den  
Einsatz



Transparenz &  
Nachvollziehbarkeit



Skalierbarkeit &  
Flexibilität



Ethik &  
Datenschutz



Interdisziplinäre  
Zusammenarbeit



Klare  
Verantwortlichkeiten



Rechtskonformer  
Einsatz



Risikokontrolle



Kontinuierliche  
Überprüfung &  
Standardisierung

# Unabhängigkeit und Souveränität

## KI-Basis Services

Skalierbare KI-Funktionen für alle Departemente



Datenbasierte Antwortgenerierung



Formularerkennung



Spracherkennung



Weitere Services

## KI-Infrastruktur

Skalierbare Infrastruktur aus unterschiedlichen Cloud-Ansätzen und hochwertige Datengrundlagen



On-Premise GPU-Karten



Rechenkapazitäten



Datenbanken & Daten



Entwicklungsumgebungen



Sprachmodelle



# PRAKTISCHE LÖSUNGSSZENARIEN KI

01



VoiceBot StVA

02



Kartierung  
Wald

03



Predictive  
Policing

04



Baumarten-  
erkennung

05



Vibe Coding

06



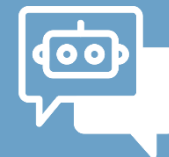
Historische  
Ackerflächen

07



AargauGPT

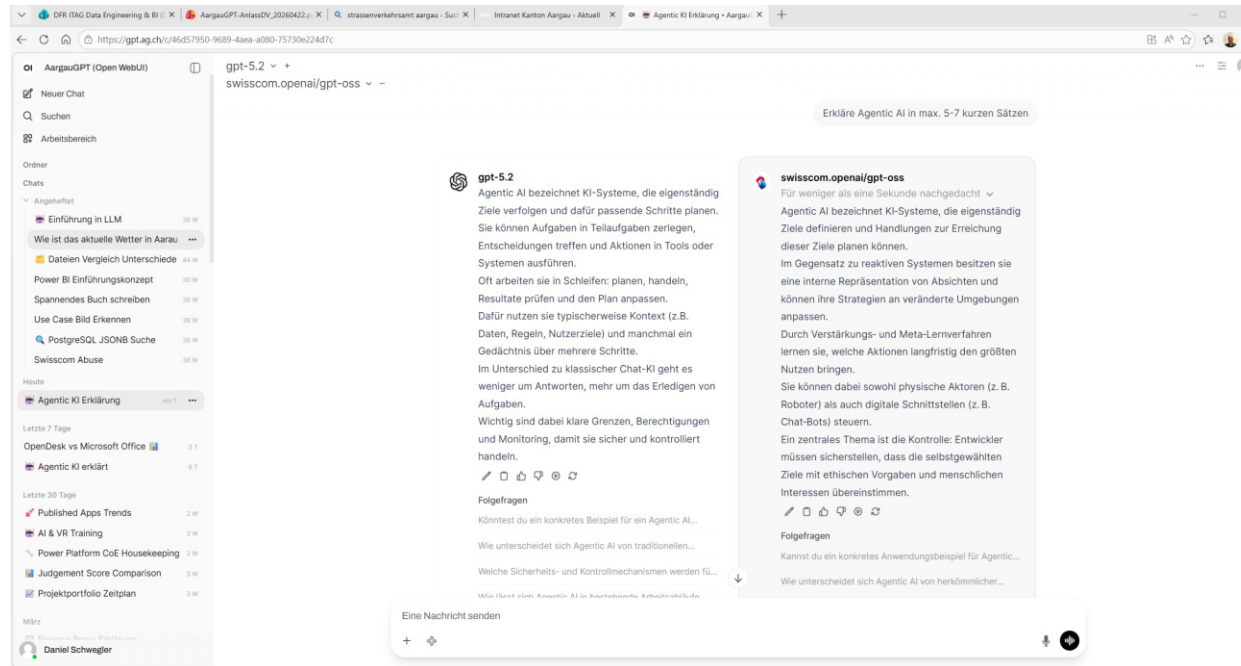
08



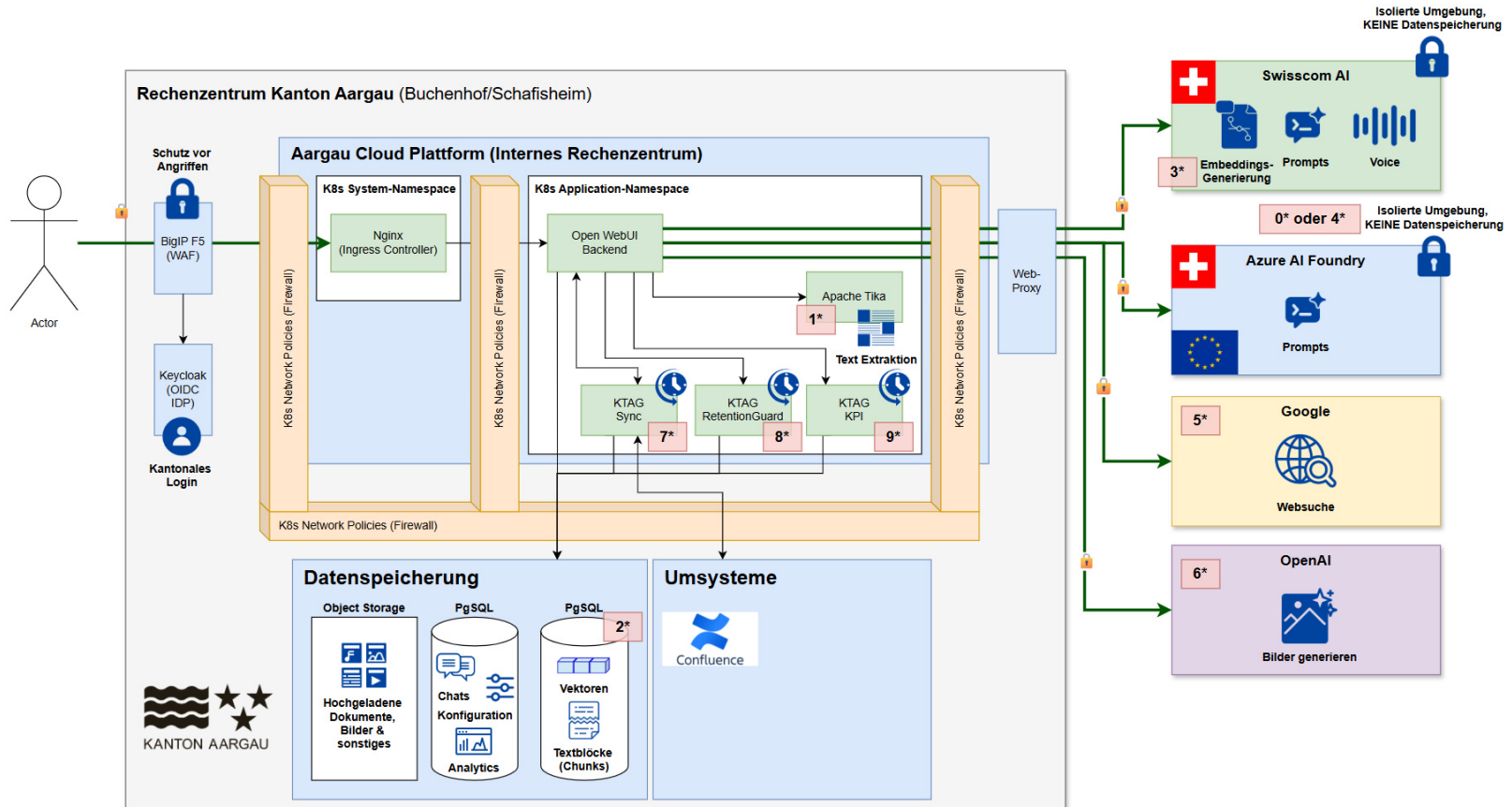
Bots

# AargauGPT auf Basis von Open WebUI

- > Gleiche Lösung wie BIT im Einsatz hat
- > Kein Customizing, kein Enterprise Support gewählt
- > WebSearch per Default deaktiviert, muss durch User ausgewählt werden



# AargauGPT (Systemarchitektur)



# Hinweis zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) im Kanton Aargau

**Sie sehen diese Nachricht, weil Sie eine KI-Anwendung (wie z. B. ChatGPT) im Internet aufrufen möchten.**

Wir empfehlen Ihnen hierfür die Nutzung der Plattform AargauGPT, die als zentrale Lösung für Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung und Gerichte im Kanton Aargau bereitsteht. Die Plattform unterstützt Sie bei der sicheren und datenschutzkonformen Erstellung von Texten, Übersetzungen, Präsentationen, Analysen und weiteren Inhalten.

[Zu AargauGPT](#)

### Vorgaben zur Nutzung externer KI-Anwendungen

Bei der **Nutzung von externen KI-Anwendungen** sind **datenschutzrechtliche Vorgaben** einzuhalten.

Im Umgang mit Informationen gelten folgende Regeln:

- Es dürfen **ausschliesslich öffentliche Daten (C1)** verwendet werden ([Datenklassifikation Kanton Aargau](#)).
- Die **Nutzung interner (C2), vertraulicher (C3) oder geheimer (C4) Daten** in externen KI-Anwendungen ist **nicht gestattet** und kann eine Verletzung des Amtsgeheimnisses mit strafrechtlichen Konsequenzen (Art 320/321 StGB) darstellen.

Hier können Sie – unter Beachtung der Einschränkungen – die ursprünglich gewünschte Website öffnen:

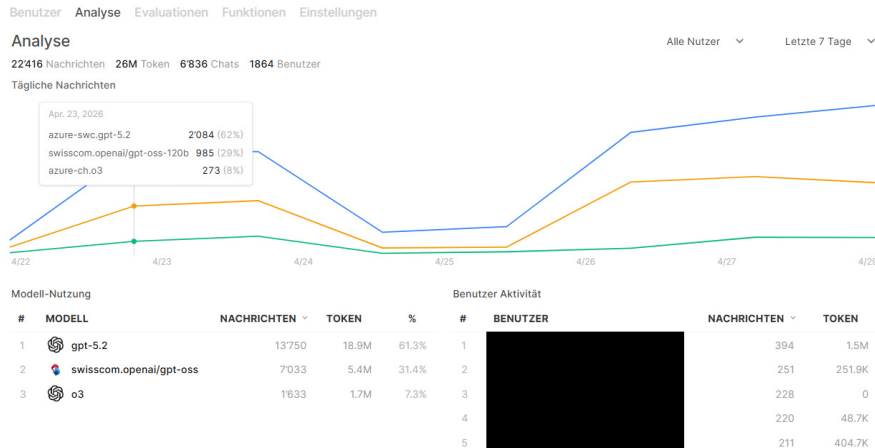
[Zur angefragten KI-Anwendung](#)

### Weiterführende Informationen:

- [KI-Strategie des Kantons Aargau \(PDF\)](#)
- [Datenklassifikation Kanton Aargau](#)
- [Informationssicherheit im Kanton Aargau](#)
- [Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen](#)

# Kosten / Aufwand

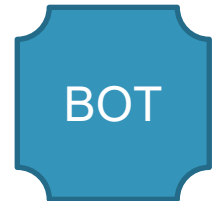
- > 5'250 registrierte Benutzer, davon ca. 1'000 täglich im Einsatz
- > Serverkosten tief, läuft mit sehr wenig Ressourcen auf K8s Stack
- > Initialkosten Swisscom AI Anbindung ca. 15'000 CHF
- > Engineering Aufwand im Moment wegen Housekeeping noch erhöht
- > Wenig Support-Tickets, Images von Hersteller, kein Customizing



	Jan. 26	Feb. 26	März 26
Swisscom AI LLM Endpoints ("Flatrate pro Modell")	2'750.00 CHF	2'750.00 CHF	2'250.00 CHF
Azure AI Foundry Modelle (pay-as-you go)	850.65 CHF	1'000.05 CHF	1'183.15 CHF
OpenAI Bildgenerierung	132.30 CHF	129.00 CHF	171.60 CHF
Google Search Websuche	1.12 CHF	1.86 CHF	1.90 CHF
<b>Total Kosten</b>	<b>3'734.10 CHF</b>	<b>3'880.90 CHF</b>	<b>3'606.65 CHF</b>

## Was ist zu beachten, läuft noch nicht gut..?

- > Quellen anzubinden ist Herausforderung (Redundanz, Performance)
- > Berechtigungen abzubilden (Wissens-Gruppen, Rollen)!
- > Suchmethoden entwickeln sich ständig weiter (Re-Ranking, Hybrid)
  
- > Interne Nutzung vor Externer (Erfahrung sammeln)
- > Medienecho nicht unterschätzen (Angst vor falschen Antworten)
- > Systemprompts und "keine Antwort wenn nicht sicher..."
- > Nutzung beobachten (Anzahl, Feedback)
  
- > Schulung zu LLM und KI im generellen (KAPO Pflicht-WK!)
- > Handling scheint klar, dennoch immer Fragen
  - > "Modell kennt aktuellen RR nicht?"





**DEPARTEMENT  
FINANZEN UND RESSOURCEN**

# Fallstudie: Voicebot im Strassenverkehrsamt

**Ikenna Nwalor**

AI Solution Architect Adnovum AG

# Die Herausforderung

Ein wachsendes, repetitives Arbeitsvolumen, das sich nur auf zwei Arten bewältigen lässt – mehr Personal oder bessere Technologie

**300K+**

Anrufe  
pro Jahr

**3-5%**

Jährliches  
Kundenwachstum

**70-80%**

Wiederkehrende  
Fragen

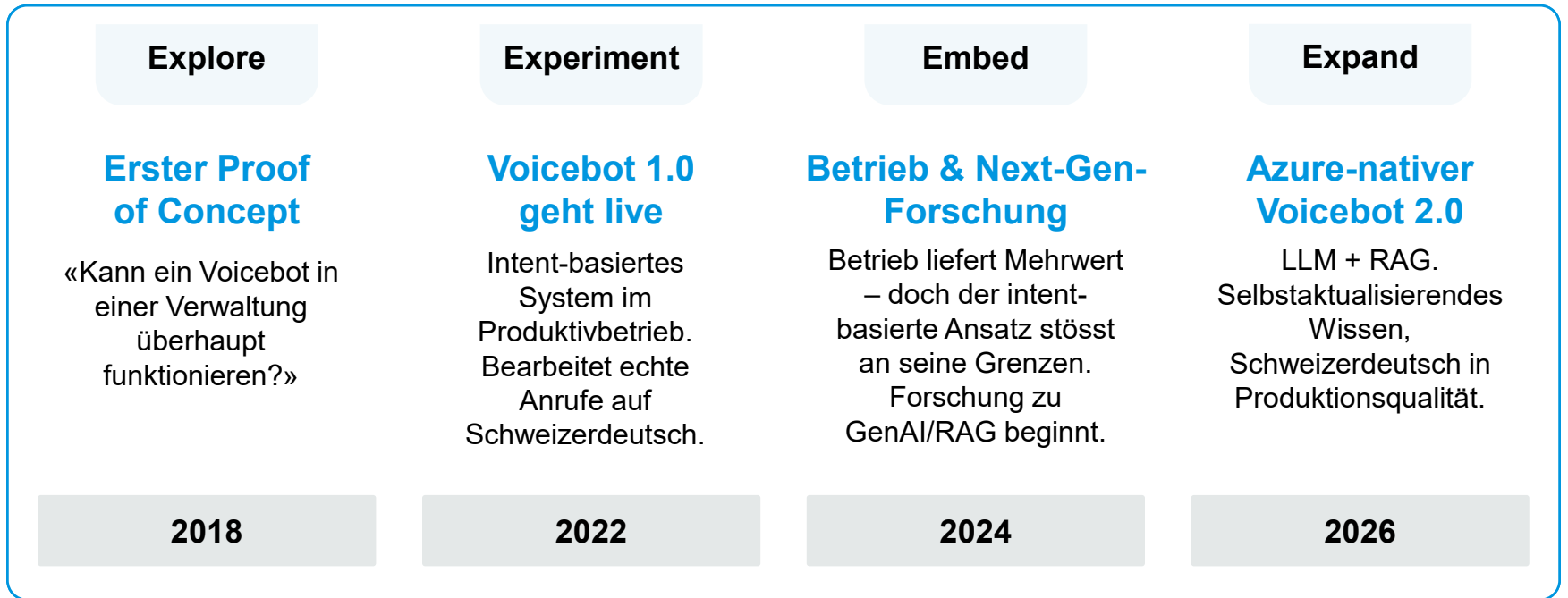
**24/7-Erwartungen der Bevölkerung, Schweizerdeutsch**



**Beispiel:** Nicht nur mehr Anrufe – auch qualitativ anspruchsvoll

# Die Reise zur KI-Adoption

7 Jahre in der Entwicklung – jede Phase ebnete den Weg für die nächste



# Die Lösung

Eine Azure-native, komponierbare Architektur – konzipiert, um mit jedem neuen Anwendungsfall mitzuwachsen



Deployment on  
Azure Tenant of  
Cantonal IT



## Adnovum Conversational AI Engine

- Orchestriert Dialog, Wissen und Kanäle
- Fundament für skalierbare, wiederverwendbare KI-Services



### Azure Communication Services

Managed Telefonie  
und Sprach-I/O



### Azure Cognitive Search

Dynamisches RAG  
über vertraute Inhalte



### Azure AI Foundry

Flexible Modellwahl  
je Anwendungsfall



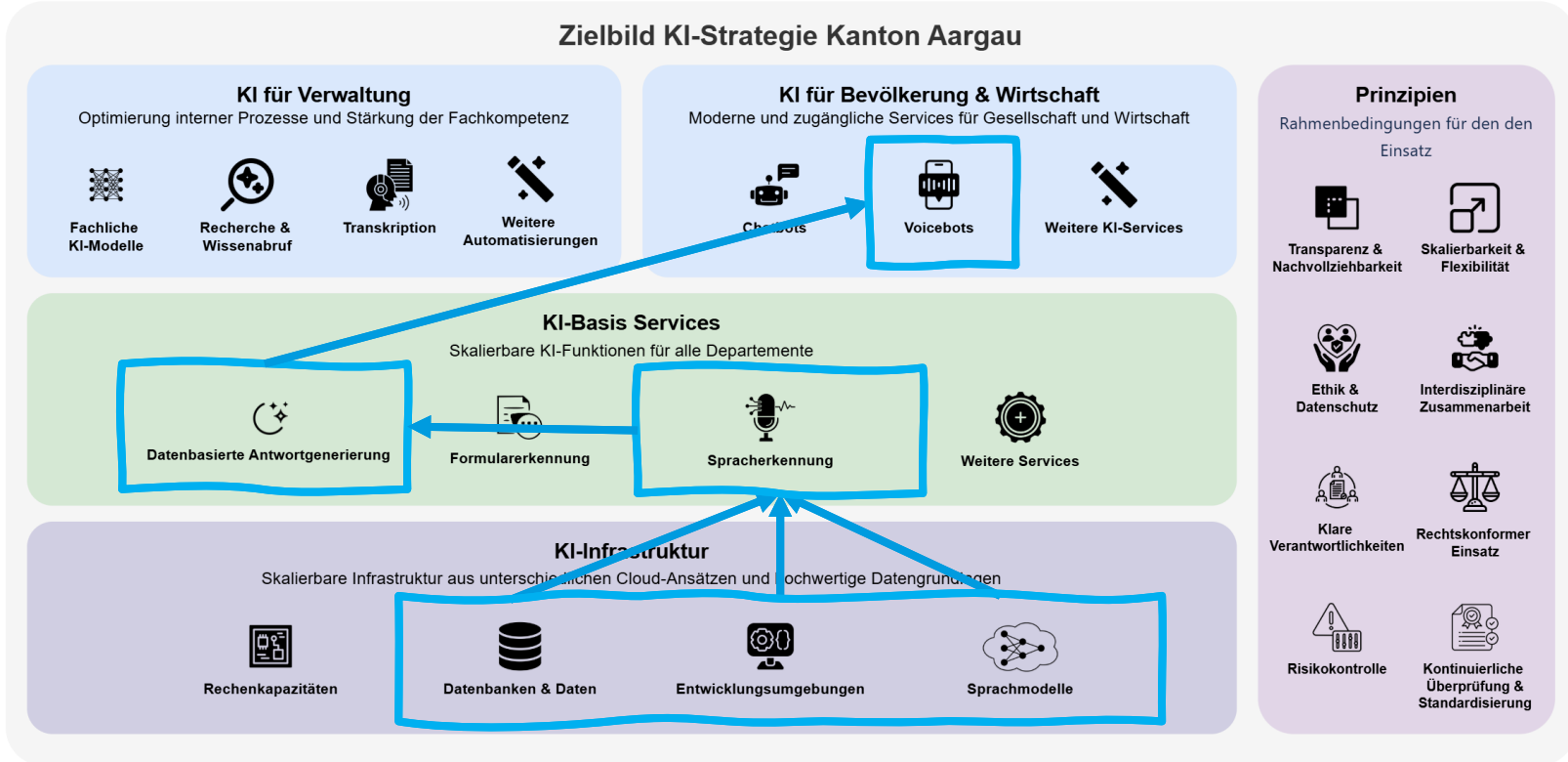
### Azure App Insights

Monitoring, Analyse,  
Optimierung

Immer verfügbar. Schweiz-nativ. Weiss, wann an einen Menschen zu übergeben ist.

# Anwendungsfall VoiceBot

Der Voicebot als konkreter Anwendungsfall der kantonalen KI-Strategie



# Time to Value & ROI

Ein bewährter Business Case  
– jetzt verstärkt

## < 1 Jahr bis zum Break-Even

Voicebot 1.0 amortisierte sich in unter einem Jahr – der Business Case für 2.0 war damit bereits erbracht.

## 50% der Anrufe automatisch bearbeitet

Voicebot 2.0 löst 50 % der Anrufe, indem er Fragen beantwortet oder korrekt triagiert – **eine Verdreifachung gegenüber Voicebot 1.0.**

## < 2 Monate von Kickoff bis Live-Betrieb

om Projekt-Kickoff bis zum ersten Anruf über die kantonale Telefonie – der Beweis, dass die Plattform bereit für die Skalierung ist.

# Blueprint: Vom Projekt zur Plattform

Eine Plattform. Drei Richtungen der Skalierung.

## Vertikal: Mehr Prozesse

Mehr Aufgaben innerhalb desselben Amtes – der Voicebot übernimmt Schritt für Schritt zusätzliche Anliegen.

## Horizontal: Mehr Ämter

Dieselbe Plattform, neues Amt – ausgetauscht wird im Wesentlichen nur die Wissensbasis.

## Modal: Omnichannel

Dasselbe Wissen, mehr Kanäle – nicht nur am Telefon.

### Fundament:

- ✓ Governance auf Kantonebene
- ✓ Datenverarbeitung und Hosting im Schweizer Kt. AG Azure-Tenant
- ✓ eine einheitliche Reporting-Ebene über Ämter, Kanäle und Prozesse hinweg

# Demo: Selbst erleben

Ein echter Anrufer. Eine echte Antwort. Und wie ein Gespräch ablaufen könnte.

## Anfrage eines echten Anrufers



Der herausfordernde  
Anrufer vom Anfang



Vicky's Antwort

## Ein vollständiger Anruf, (fast) von Anfang bis Ende



Anruf



**Der Vorteil liegt nicht darin, der Erste zu sein.  
Der Vorteil liegt darin, bereit zu sein.**

Vor sieben Jahren war dies ein Neugierprojekt. Heute beantwortet es 300'000 Anrufe pro Jahr.

→ Klein anfangen. Schnell lernen. Jede Phase die nächste verdienen lassen.

# Fragen



