KI-Assistenz zur Entlastung der Fahrdienstmitarbeitenden

Rébecca Gimmi

Leiterin Informatik

KI generiertes Bild

VBZ Züri Linie

Umsteigen lohnt sich.

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

KI generiertes Bild

Zahlen & use case

Use Case

> 1’600

Fahrdienstmitarbeitende

8 – 10

Unterschiedliche Muttersprachen

fast 1000

Meldungen pro Jahr
(Baustellinformationen und Veranstaltungen wie Konzerte, Fussballspiele, etc.)

> 5 Minuten

Informationssuche vor jedem Fahrdienst

Heraus-forderungen

Viele, für den aktuellen Dienst unnötige **Informationen** an unterschiedlichen Orten auf dem ÖV Pad:

- Fahrdienst
- Dienstvorschriften
- Betriebshofeinfahrten

Mentale Überforderung

Ausganglage (Beispiel Zugang zu den Anordnungen)

VBZ Züri Linie

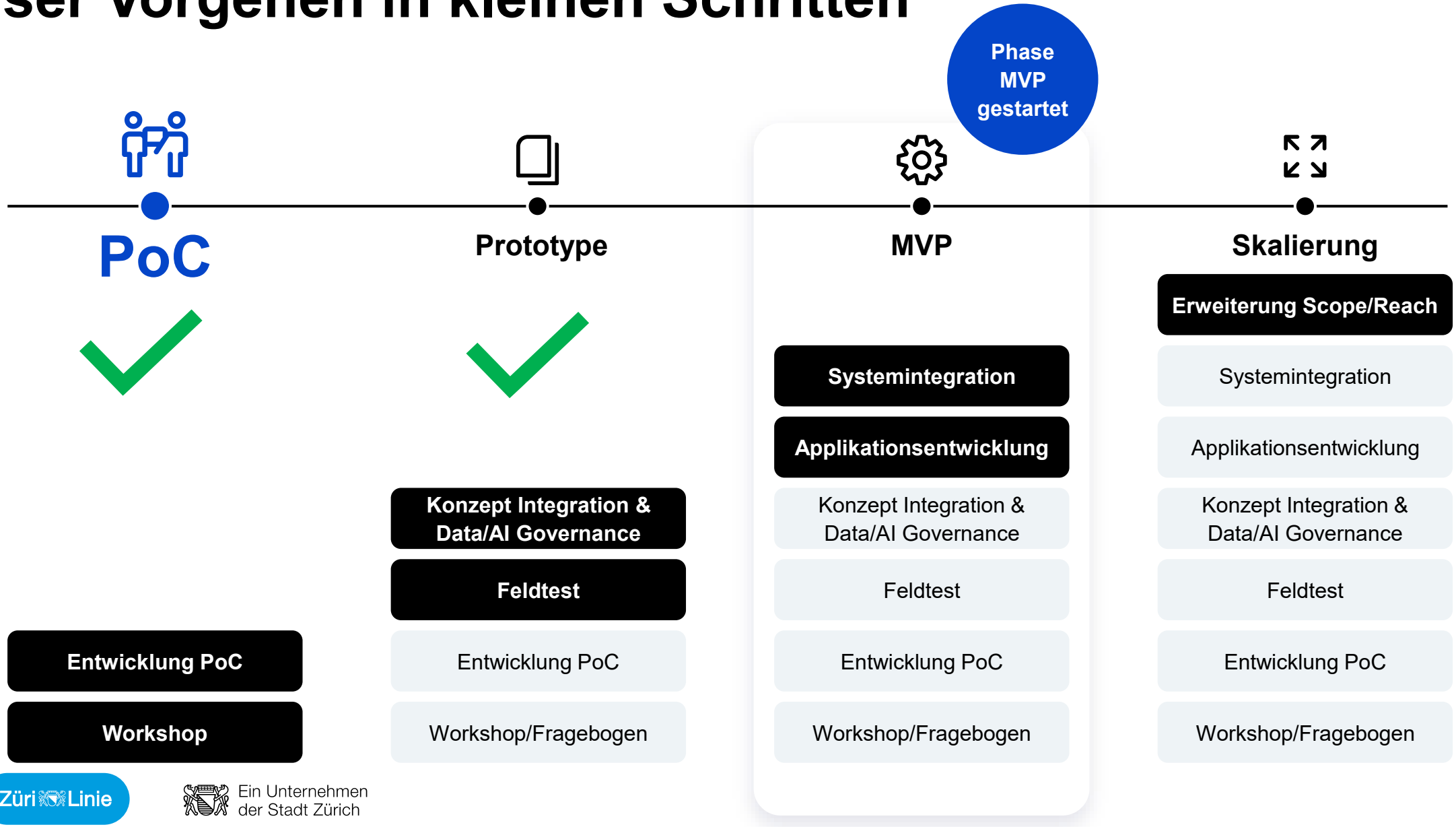
Ein Unternehmen der Stadt Zürich

VBZ Züri Linie

Umsteigen lohnt sich.

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Unser Vorgehen in kleinen Schritten



VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Feedback einholen ist wichtig

im PoC	Vollständigkeit Antwortqualität Übersetzungsqualität
im Prototyp	Wird der Nutzen erkannt Anforderungen an die Weiterentwicklung Was ich sonst noch sagen wollte

Bewertung der Mitarbeitenden im PoC

Vollständigkeit

Evaluation ob alle wichtigen Informationen enthalten sind mit einer Bewertungsskala

1 Nein | 2 Mehrheitlich | 3 Ja

Antwortqualität

Evaluation ob die Antworten richtig sind mit einer Bewertungsskala

1 Nein | 2 Mehrheitlich | 3 Ja

Übersetzungsqualität

Evaluation ob die Übersetzungen richtig und vollständig sind mit einer Bewertungsskala

1 Nein | 2 Mehrheitlich | 3 Ja

Testcase	Beruf	Schwierigkeit	Vollständigkeit	Antwortqualität	Übersetzungsqualität	Kommentar
Case 1	Trampilot*in	1	3	3	3	
Case 2	Busfahrer*in	1	3	3	3	Ausstehend: Bildinterpretation (neues VLM auf Swiss AI Plattform)
Case 3	Trampilot*in	1	3	3	3	
Case 4	Busfahrer*in	1	3	3	3	
Case 5	Trampilot*in	2	3	3	3	Stellt gut Zusammenhänge her von mehreren Informationen an verschiedenen Orten
Case 6	Busfahrer*in	2	2	3	3	Bemerkung wird nicht mitgenommen (Info Verkehrsregelungsanlage)
Case 7	Trampilot*in	2	3	3	3	Weisung 3 erscheint falsch zugeordnet zum Datum, Case bezieht sich aber auf 5
Case 8	Busfahrer*in	2	3	3	3	Punktesignal als Begriff kennt es nicht, Prüfen wann die Übersetzung passieren soll, ob schon die Dokumente übersetzt werden oder erst die Übersetzung
Case 9	Trampilot*in	3	1	1	1	Es werden Wörter verwendet, die im Tamilischen so nicht existieren. Falsche Übersetzung: Es wird so übersetzt, als gäbe es eine Streckenblockierung, obwohl in der Anordnung folgender Satz steht: «… ist nicht beeinträchtigt.»
Case 10	Busfahrer*in	3	3	3	3	
Case 11	Trampilot*in	1	3	3	3	
Case 12	Busfahrer*in	1	3	3	2	Begriff «Umbau» auf Französisch
Case 13	Trampilot*in	1	3	3	3	
Case 14	Busfahrer*in	1	3	3	3	
Case 15	Trampilot*in	2	3	2	2	ist wie ein Brief formuliert, sollte zusammenfassen. Begriff «Vertrauensarzt» wird geprüft in Albanisch
Case 16	Busfahrer*in	2	3	3	3	

Legende

- 3 Min. 80%
- 2 50 – 80%
- 1 < 50%

VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Feedback im Feldtest

Zentraler Nutzen der Plattform

Eine zentral strukturierte Informationsplattform spart Zeit und erleichtert den täglichen Arbeitsablauf erheblich.

Wichtige Anforderungen

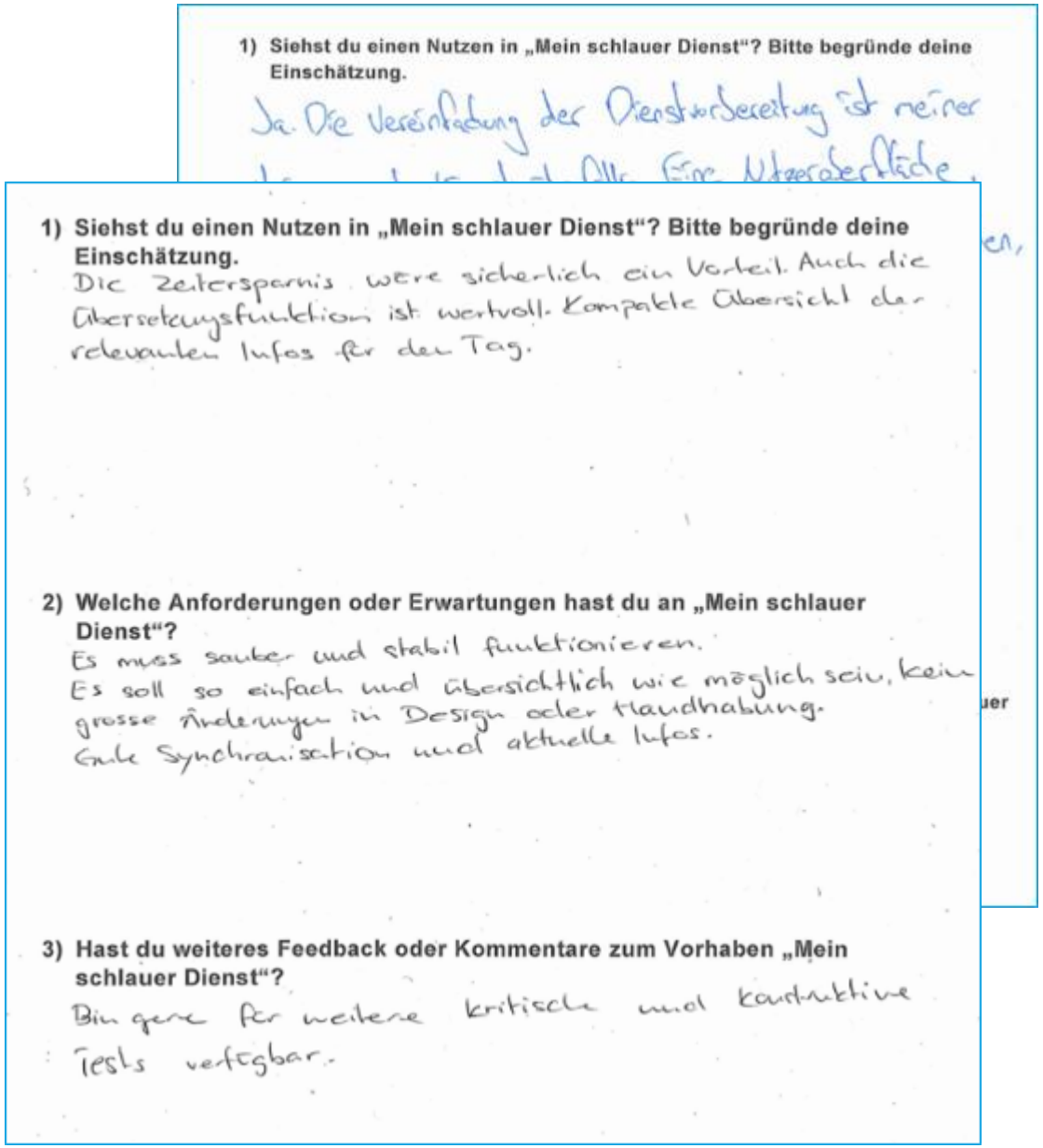
Zuverlässigkeit, Stabilität und eine intuitive Bedienoberfläche sind entscheidend für eine hohe Nutzerzufriedenheit.

Optimierung und Erweiterungen

Markierungsfunktionen, Erinnerungen und bereichsübergreifende Abstimmung erhöhen den praktischen Nutzen der Lösung.

Engagement und Fortschritt

Hohe Mitarbeitenden-Beteiligung und der Wunsch nach Weiterführung zeigen den Wert und Fortschritt des Projekts.



1) Siehst du einen Nutzen in „Mein schlauer Dienst“? Bitte begründe deine Einschätzung.

Ja. Die Vereinfachung der Dienstvorbereitung ist meiner

1) Siehst du einen Nutzen in „Mein schlauer Dienst“? Bitte begründe deine Einschätzung.

Die Zeitersparnis wäre sicherlich ein Vorteil. Auch die Übersetzungsfunktion ist wertvoll. Kompakte Übersicht der relevanten Infos für den Tag.

2) Welche Anforderungen oder Erwartungen hast du an „Mein schlauer Dienst“?

Es muss sauber und stabil funktionieren.
Es soll so einfach und übersichtlich wie möglich sein, kein grosse Änderungen in Design oder Handhabung.
Gute Synchronisation und aktuelle Infos.

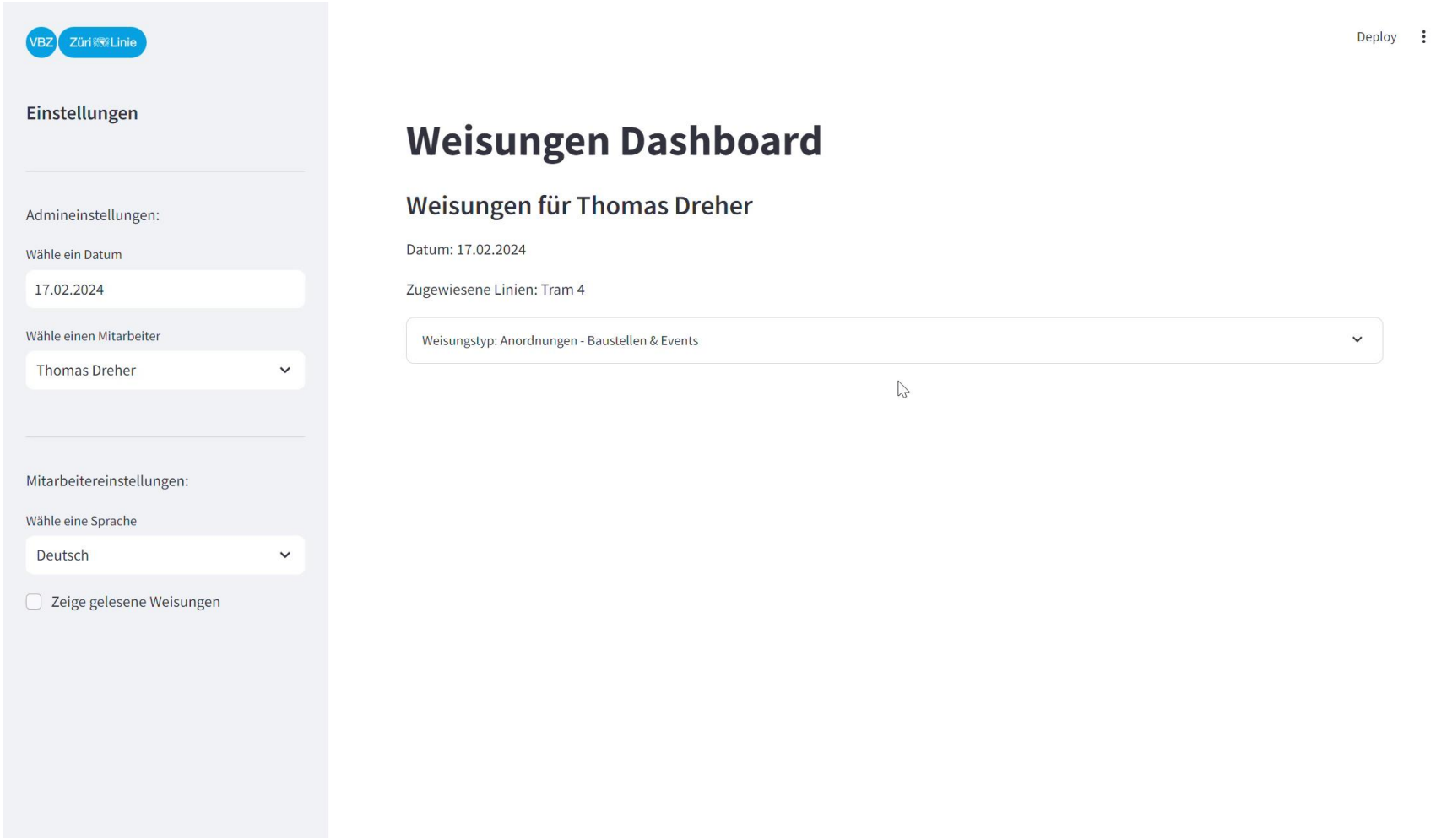
3) Hast du weiteres Feedback oder Kommentare zum Vorhaben „Mein schlauer Dienst“?

Bin gerne für weitere kritische und konstruktive Tests verfügbar.

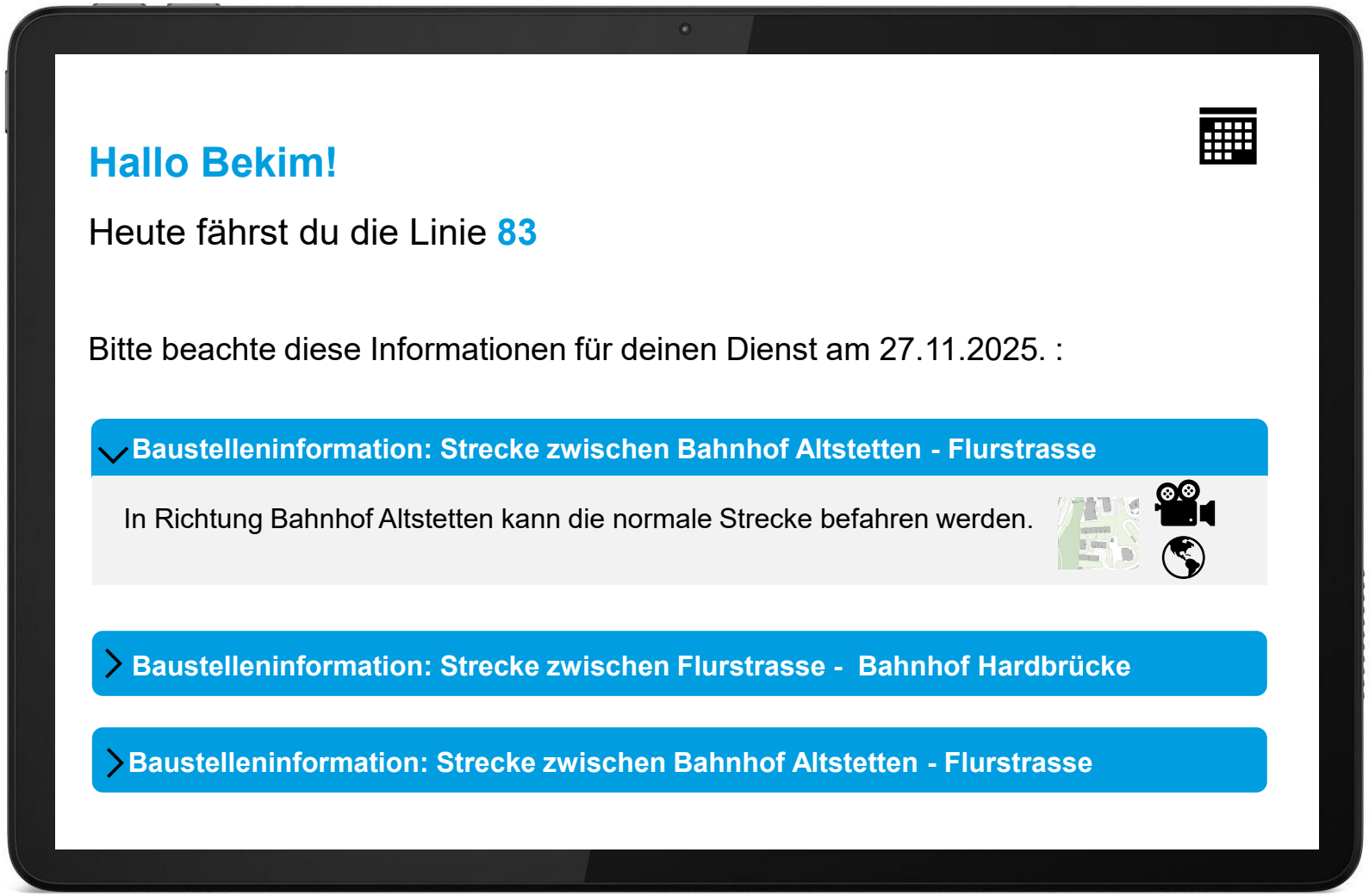
VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Mein schlauer Dienst Demo

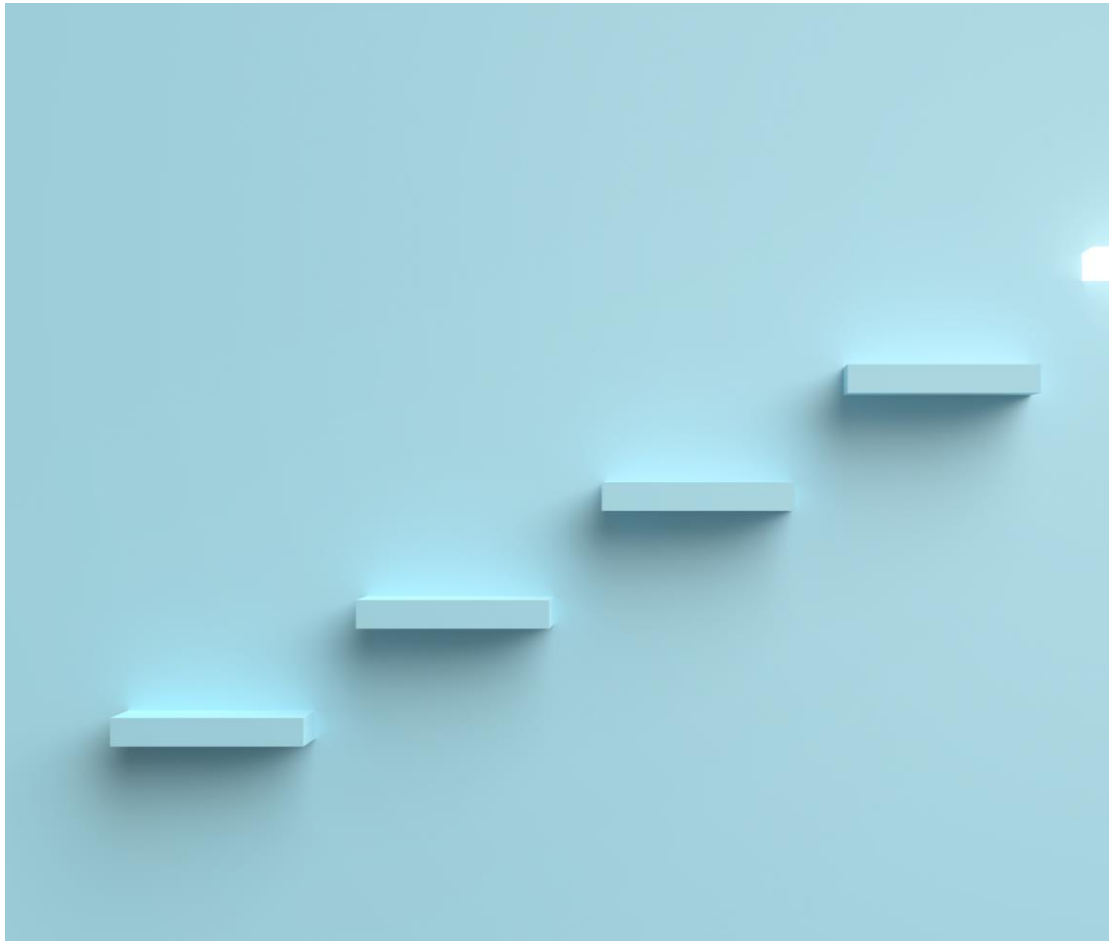


Was ist "Mein schlauer Dienst"?



auf einen Blick & nächste Schritte

KI generiertes Bild



VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Auf einen Blick

Massgeschneiderte Lösung	auf einer ISDS geprüften Plattform
Zusammenfassen des wesentlichen	Nur was relevant ist für meinen Dienst
Übersetzung in die Muttersprache	Ich verstehe besser was Sache ist

VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich

Wie geht es weiter?

Feldtest auswerten und Handlungsempfehlungen formulieren

Integration in städtische Umgebung und ÖV Pad

Fokus öffnen auf andere relevante Umsysteme

Herzlichen Dank!

VBZ Züri Linie

Ein Unternehmen der Stadt Zürich