

Wie eine Zürcher Äbtissin
dem Kloster Einsiedeln auf die Beine half **SEITE 16**

Ein Mitarbeiter der ZHAW wird wegen gefälschter
Unterschriften entlassen – er legt Beschwerde ein **SEITE 16**

«Sie sind verbunden mit unserem Sprachroboter»

Das Callcenter des Zürcher Strassenverkehrsamts ist Ende Jahr überlastet – ein Voice-Bot schafft nun Abhilfe

DANIEL FRITZSCHE

Wer das Strassenverkehrsamt im Albisgütli betritt, könnte einen falschen Eindruck erhalten. Den Eindruck, dass hier die Zeit stehengeblieben ist. Schalter reiht sich an Schalter, Leute mit Nummernschildern gehen ein und aus, in der Ecke steht ein Kaffeeautomat. Alles wie seit Jahrzehnten schon.

Ausgerechnet hier erprobt der Kanton, wie die Verwaltung der Zukunft aussehen könnte. Das Strassenverkehrsamt ist ein Testgelände für die Digitalisierungsstrategie des Regierungsrats. Wer sich telefonisch auf dem Amt meldet, wird neu auf Wunsch von einem Voice-Bot begrüßt: «Sie sind verbunden mit unserem Sprachroboter», säuselt eine computerisierte Frauenstimme am anderen Ende. Dann können die Anrufer ihr Anliegen deponieren. Sie müssen nicht wie bei einer herkömmlichen Hotline die 1, 2 oder 3 wählen, sondern können ihre Frage ganz normal in Dialekt stellen – der Algorithmus findet dann die passende Antwort.

Die Vorgeschichte: Vor dreieinhalb Jahren hat der Sicherheitsvorsteher Mario Fehr (sp.) das Amt beauftragt, die Kundennähe zu verbessern. Dessen Dienstleistungen sollten einfacher zugänglich sein – auch für Menschen, die Mühe mit dem Lesen und Schreiben haben. Rund 15 Prozent der Bevölkerung sind sogenannte Illettristen; sie können selbst einfache Texte nicht verstehen.

Zum einen hat das Amt einen neuen Leitfadern für einfache Sprache verfasst, an den sich alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt halten. Zum anderen kam die Idee eines Sprachroboters

Manche glauben, dass ihr Anliegen zu komplex für einen Algorithmus ist. Sie wollen einen Menschen am anderen Ende der Leitung.

oder Voice-Bots für Telefongespräche auf. «Für viele ist es einfacher, ein Anliegen mündlich zu formulieren statt schriftlich», sagt Peter Kyburz, der Geschäftsführer des Strassenverkehrsamts. Er sei immer wieder erstaunt, wie häufig das Telefon im Albisgütli klingele. 600 000 Mal kam dies im letzten Jahr vor. Selbst für einfachste Anfragen wie etwa die Öffnungszeiten des Amtes werde angerufen.

Der Geschäftsführer sieht mit dem Bot viele Vorteile: Das Amt sei nun auch ausserhalb der Büroöffnungszeiten telefonisch erreichbar – «rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag». Und die Kunden müssten zu Stosszeiten nicht länger in der Warteschleife bleiben. «Sie können wählen, ob sie statt mit einem Mitarbeiter mit dem Sprachroboter sprechen wollen, und von ihm sofort eine Antwort erhalten.»

Nur 1 Prozent ist unzufrieden

Der Bot ist vorläufig nur für einen Testlauf über zehn Wochen im Einsatz. «Wir möchten möglichst viele Erkenntnisse sammeln», sagt Kyburz. Als Be-

tätigungsfeld für den Roboter wurde ein Bereich auserkoren, der im Albisgütli jeweils für besonders viele Anrufe mit den immergleichen Fragen sorgt. Im Oktober und November verschickt das Amt knapp 900 000 Rechnungen für die jährliche Verkehrsabgabe. Alle Fahrzeughalter im Kanton werden also etwa gleichzeitig damit konfrontiert. Entsprechend heiss glühen die Leitungen im Strassenverkehrsamt.

«Es ist eine absolute Spitzenzeit», sagt Philippe Lüthi. Er leitet das Debitoren-Geschäft. «Zeitweise haben wir Schwierigkeiten, die vielen Anrufe zu bewältigen.» 16 Personen arbeiten in seinem Team. Acht Hauptanliegen, die immer wiederkehren, hat das Amt herausgefiltert. Zum Beispiel: Was sind eigentlich Verkehrsabgaben? Kann ich meine Rechnung in Raten zahlen? Muss ich meine Rechnung auch bezahlen, wenn ich mein Fahrzeug wechsele? Und so weiter. «Wir brauchen sehr viel Zeit, um meist dieselben Fragen zu beantworten», sagt Lüthi. Vom Voice-Bot erhofft er sich auch eine Entlastung, damit sich seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umso mehr um die komplexeren Fälle kümmern können.

Bis jetzt hätten die Kunden mehrheitlich positiv auf den Roboter am Apparat reagiert, zumindest diejenigen, die mit ihm sprechen wollten. Rund ein Drittel entschied sich während der Öffnungszeiten für diese Möglichkeit. Nur knapp 1 Prozent der Anruferinnen und Anrufer war am Ende des Gesprächs unzufrieden mit der Beratung. Auf 72 Prozent der Fragen konnte der Voice-Bot eine korrekte Antwort liefern oder an einen Mitarbeiter verweisen, wenn er überfordert war. Weitere 19 Prozent hätte er eigentlich richtig beantwortet, zog sich aber sicherheitshalber zurück. «Es ist wichtig, dass wir keine falsche Auskunft geben», sagt der Amtschef Kyburz. «Unsere Kommunikation ist rechtsverbindlich.» Nur 9 Prozent der Antworten im Testlauf waren falsch.

Bei einigen Anrufern gebe es einen Widerstand gegen die Roboteraus-

kunft, dass ihr Anliegen zu komplex für einen Algorithmus sei. Manche bevorzugten aber auch einfach einen Menschen aus Fleisch und Blut am anderen Ende der Leitung. «Das ist verständlich, vor allem wenn es um heikle, persönliche Anliegen geht», sagt Lüthi. Zum Beispiel wenn jemand seine Rechnung nicht bezahlen könne.

Testlauf für andere Behörden

Faszinierend ist die Technik hinter dem Voice-Bot. Sie kommt von zwei Zürcher Firmen, Adnovum und Spitch. Thomas Zweifel von Adnovum hat das Pilotprojekt von Beginn an begleitet. Für ihn ist klar, dass die digitale Spracherkennung in den letzten Jahren einen grossen Sprung nach vorne gemacht hat. «Die Technologie ist markant besser geworden, für Benutzer wurde sie vor allem durch Produkte wie Siri von Apple oder Alexa von Amazon bekannt.» Mittlerweile sei es möglich, mit Voice-Bots eine einfache Unterhaltung zu führen.

Für das Strassenverkehrsamt hat Adnovum ihren Bot mit verschiedenen Schweizer Dialekten und Fachausdrücken gefüttert. Begriffe wie «Albisgütli» oder «Wächelschild» musste er zuerst lernen. Mittlerweile verstehe der Roboter gebrochenes Deutsch und sogar Walliser Dialekt. «Es geht immer darum, die Absicht des Anrufers zu erkennen», sagt Zweifel. Dies gelinge mittlerweile immer besser. Der Bot achtet dabei auf einzelne Wörter, aber auch auf bestimmte Kombinationen und Satzstrukturen. Wichtig sei gerade für eine öffentliche Behörde die Datensicherheit. Alle Gespräche mit dem Strassenverkehrsamt laufen über einen Schweizer Server; die Datenhoheit bleibt beim Amt.

Thomas Zweifel ist sicher, dass die Spracherkennung in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen wird. «Wir sprechen zwei- bis dreimal schneller, als wir tippen», sagt er. Dank der Flat-Rate-Telefonie griffen mehr Personen zum Hörer. Diese Entwicklung beobachtet

nicht nur das Strassenverkehrsamt aufmerksam. Auch andere Behörden hätten bereits Interesse am Bot bekundet, sagt der Amtschef Peter Kyburz. Gut einsetzbar sei er an Stellen mit hoher Publikumsfrequenz, zum Beispiel beim Passbüro, beim Handelsregister- oder Steueramt. Bis jetzt «arbeitet» der Voice-Bot in Zürich aber exklusiv für das Strassenverkehrsamt. In der Verwaltung des Kantons Aargau gibt es einen ähnlichen Versuch.

Das Pilotprojekt in Zürich kostet 150 000 Franken. Falls der Voice-Bot sich bewährt, wird die Dienstleistung offiziell ausgeschrieben und eventuell auch auf andere Bereiche ausgedehnt. Das Amt hat insgesamt 60 bis 80 Fragen ausgemacht, die immer wieder gestellt werden, zum Beispiel auch zur Fahrzeugprüfung.

Ein Stellenabbau sei mit der Digitalisierungsoffensive jedoch nicht verknüpft, betont Kyburz. Es gehe bloss darum, den Service für die Kunden zu verbessern und den heutigen Mitarbeitern mehr Zeit für die Beratung bei

600 000 Mal hat das Telefon im vergangenen Jahr im Albisgütli geklingelt.

komplexen Anfragen zu verschaffen. Neben dem Sprachroboter experimentiert das Amt auch mit Chat-Bots und Automatisierungen gewisser Abläufe per Mail. «Es gibt noch viel Potenzial», sagt Kyburz.

Was nun noch fehlt, ist ein griffiger Name für den Telefonroboter. Soll es «Mario» oder doch lieber «Jacqueline» sein? Die Taufe hat laut Angaben des Amtes keine Priorität. Bis auf weiteres bleibt es damit beim anonymen «Voice-Bot».

Ein Freund des rohen Betons

SBB-Architekt Max Vogt gestorben

DOROTHEE VÖGELI

Roher Beton war in den Nachkriegsjahren verpönt. Das wusste auch der Architekt Max Vogt, der zwischen 1957 und 1989 für die Bahnhöfe, Stellwerke und Lokremisen der SBB in der ganzen Nordostschweiz verantwortlich war. Weil aber Beton hohen Belastungen standhält, war er ein Freund des als «unfertig» geschmähten Baumaterials – und schuf damit hochwertige Architektur. So gilt das 1964 erbaute Zentralstellwerk beim Hauptbahnhof als ein Wahrzeichen von Zürich. Es gehört zu Vogts Werk, ohne das die SBB den Wakkerpreis 2005 nicht erhalten hätten. Wie nun bekannt wurde, ist Max Vogt kurz vor seinem 95. Geburtstag gestorben.

Vogt wuchs in einer Genossenschaftssiedlung im Zürcher Milchbuck-Quartier auf. Nach dem Architekturstudium an der ETH arbeitete er im Büro von Robert Winkler, einem Schüler Karl Mosers. Seine Generation orientierte sich stark am internationalen Architekturstreben, zu den Vorbildern gehörten Le Corbusier und Ludwig Mies van der Rohe. Aber keiner dieser Architekten entwarf Bahnbauten – «zum Glück», wie Vogt einst im Gespräch mit dem Autor Ruedi Weidmann sagte. Denn so habe er den Weg selber finden müssen.

Vor allem aus Neugier meldete er sich auf ein Stelleninserat der SBB. Vogt wollte wissen, wozu die SBB einen Architekten brauchten. Er arbeitete damals in einem Architekturbüro in Olten. Beim Pendeln waren ihm die vernachlässigten Bahnhöfe aufgefallen. Vogt wurde angestellt und blieb bis zu seiner Pensionierung in der Sektion Hochbau der SBB-Bauabteilung Kreis III in Zürich, zuletzt als Sektionschef. Eine leitende Stelle war allerdings nie sein Ziel, auch als Chef gab er sich mit einem Holzstuhl zufrieden. Überhaupt war er äusserst bescheiden. Vogt blieb während



Max Vogt
Architekt

seines ganzen Lebens in der Genossenschaftssiedlung, in der er aufgewachsen war. Ruhm und gesellschaftliche Anerkennung bedeuteten ihm nichts. Einladungen, dem Bund Schweizer Architekten beizutreten, lehnte er ab.

Da die Bahnareale dem Bund gehörten, galten hier die kommunalen Zonenpläne und Bauvorschriften nicht. Mit Ausnahme der Wohnungen konnte Vogt also quasi «exterritorial» planen und musste nur seine Vorgesetzten in Bern von der Qualität der Gebäude überzeugen. Sie liessen ihn meist gewähren. Die Tücken des Amtsschimmels erschwerten allerdings die praktische Umsetzung: Für Perrondächer, Unterführungen oder die Beleuchtung waren unterschiedliche Sektionen zuständig, das erforderte viel Überzeugungsarbeit. Inzwischen gibt es das SBB-Architekturbüro nicht mehr. Bauliche Aufgaben werden öffentlich ausgeschrieben oder in Wettbewerben ermittelt.

Gegenüber der NZZ bezeichnete Vogt seine bekanntesten Bauten einst als «monolithische Betonschröppen». In der Fachwelt werden seine Werke mit dem Begriff «poetischer Funktionalismus» beschrieben. Die Bauten sind Kompositionen aus ineinandergeschobenen Körpern – rechte Winkel dominieren. Trotzdem gab sich Vogt nicht mit dem blossen Funktionieren zufrieden: «Es braucht mehr Gestaltung, damit sich Menschen wohl fühlen», sagte er einmal.