

Thorsten Hansler, Programmmanager für den Bereich «KI in der Leitstelle» bei IABG

«Die Zukunft geht in die Realisierung!»

Seit 2023 ist Thorsten Hansler Programmmanager für den Bereich «KI in der Leitstelle» bei der IABG. Dieses Jahr war er zum dritten Mal Referent am SPIK, seit zwei Jahren betreut er konkrete Projekte in der Schweiz. Eine Bestandsaufnahme und ein Blick in die Zukunft.

Herr Hansler, vor drei Jahren war KI zwar bereits in aller Munde, doch konkrete Vorstellungen, welchen Nutzen sie in Leitstellen bringen kann, waren Mangelware. Wie ist es heute?

THORSTEN HANSLER: «Vor drei Jahren wurde KI in Leitstellen vor allem diskutiert – heute wird sie eingesetzt. Wir sprechen nicht mehr über Potenziale, sondern über konkrete Anwendungen im Betrieb. Leitstellen verstehen heute zudem besser, was KI leisten kann – und wo ihre Grenzen liegen. Wir selbst haben ebenfalls gelernt – auch aus Projekten in der Schweiz, etwa mit der easyCab medical AG aus Köniz oder der Sanitätsnotrufzentrale in Solothurn.»

«Was zeigen diese Projekte hinsichtlich der Entwicklung von KI in Leitstellen?»

«Das Projekt in Solothurn zeigt sehr konkret, wo Leitstellen heute stehen: Viele sind konzeptionell weit, aber in der Umsetzung noch am Anfang. Genau hier setzen wir an – mit Lösungen, die nicht nur geplant, sondern effektiv im Betrieb erprobt werden. Gleichzeitig sehen wir, dass sich die Diskussion in kurzer Zeit stark verändert hat: 2024 ging es noch um das Potenzial, 2025 um die Voraussetzungen – Stichwort <Technologie-Radar>, das Sie in Ausgabe 02-2025 sehr verständlich dargelegt haben. Und 2026 sprechen wir erstmals über Lösungen, die bereits produktiv eingesetzt werden.»



Thorsten Hansler trat am SPIK 2026 bereits zum dritten Mal als Referent auf – und stand uns exklusiv für dieses Interview zur Verfügung, wofür die Redaktion ihm herzlich «Merci!» sagt.

© SPIK

«Welche KI-Lösungen sind dies – und welchen Nutzen bringen sie?»

«Der grösste Hebel liegt aktuell in der Prognose von Einsatzaufkommen und -orten. Projekte in Berlin, Marburg-Biedenkopf oder Lausitz zeigen: Leitstellen positionieren ihre Fahrzeuge viel gezielter. Das führt zu weniger Leerfahrten, kürzeren Reaktionszeiten und einer besseren Auslastung der Ressourcen. Leitstellen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit abschätzen können, was in den nächsten Stunden zu erwarten ist, können Hilfsfristen durch gesteigerte Effizienz und Qualität besser einhalten.»

«Klingt gut – aber so einfach, wie man denken mag, wird die KI-Integration kaum sein ...»

«Der Einstieg ist anspruchsvoll – vor allem, weil viele den Aufwand unterschätzen. Drei Dinge müssen klar sein: Erstens: KI funktioniert nur mit guten, ausreichend verfügbaren Daten. Und die sind in der Realität oft fragmentiert oder nicht ohne Weiteres nutzbar. Gleichzeitig verändert KI Prozesse – und damit auch Arbeitsweisen. Wichtig ist damit zweitens: Der Mensch entscheidet. KI ersetzt keine Entscheidungen, sondern unterstützt sie. Und drittens: KI ist kein Produkt, das man einfach kauft, sondern ein System, das kontinuierlich aufgebaut und weiterentwickelt werden muss.»

«Wo stehen KI-gestützte Prognose-Tools heute – und welche Entwicklung erwarten Sie?»

«Die Qualität der Prognosen ist heute bereits hoch – weil viele relevante Einflussfaktoren gut verfügbar sind: Wetter, Verkehrsaufkommen, Veranstaltungen oder saisonale Effekte. Wobei weniger ein einzelner Faktor als vielmehr die Kombination vieler Datenquellen wichtig ist. Genau hier liegt die Stärke der KI: Sie erkennt Muster, die für den Menschen so nicht sichtbar wären.

Mittelfristig wird KI die Planbarkeit deutlich verbessern. Einsatzpläne und Schichtmodelle können präziser und mit grösserem Vorlauf erstellt werden. Ressourcen werden gleichmässiger ausgelastet, Belastungsspitzen abgebaut. Das beschert Mitarbeitenden mehr Verlässlichkeit und weniger Belastung im Arbeitsalltag.

Langfristig ermöglichen KI-gestützte Prognosen zudem räumliche, strategische und kooperative Optimierungen. Standorte können strategisch optimal gewählt werden, die Flächenpräsenz steigt und die Kooperation mit Dritten wird transparenter und effektiver.»

«Wenn Sie heute eine Leitstelle neu planen: Was würden Sie anders machen als noch vor fünf Jahren?»

«Leitstellen dürfen nicht mehr statisch geplant werden. Systeme, Prozesse und Strukturen müssen sich weiterentwickeln lassen – technisch wie organisatorisch. Das bedingt zum Beispiel modulare IT-Architekturen, klare Schnittstellen, die Fähigkeit, neue Funktionen schrittweise zu integrieren – und die Bereitschaft, Abläufe regelmässig zu hinterfragen und anzupassen.

Eine Herausforderung bleibt, dass technologische Entwicklungen oft schneller sind als regulatorische Rahmenbedingungen. Doch Blaulichtkräfte können nicht warten. Sie müssen mit der Zeit gehen, um ihre Aufgaben jederzeit erfüllen zu können. Daher müssen Leitstellen einen pragmatischen Weg finden, Innovation umzusetzen, ohne auf vollständige Klarheit von Politik und Gesetzgebung zu warten.»

«Wo scheitert Zusammenarbeit zwischen Leitstellen – und was kann KI verbessern?»

«Bei organisationsübergreifenden Einsätzen hilft KI, entsprechende Lagen besser vorherzusehen und Ressourcen frühzeitig abzustimmen. Dazu müssen Leitstellen stärker vernetzt arbeiten – wofür Technologieoffenheit und der strukturierte Austausch von Daten eminent sind. Initiativen wie der Swiss Emergency Data Hub zeigen, wie solche Plattformen künftig aussehen können. Leitstellen müssen entsprechend frühzeitig klären, welche Daten sie teilen wollen, welche Schnittstellen nötig sind – und wie sie sich technisch und organisatorisch in solche Netzwerke einbinden.»

«Wie verändert KI aus Ihrer Sicht den Arbeitsalltag einer Leitstelle?»

«Routineentscheidungen werden stärker unterstützt oder teils automatisiert, während die Bewertung komplexer Lagen an Bedeutung gewinnt. Das hat direkte Auswirkungen auf Organisation und Qualifikation: Anforderungen an Ausbildung und Weiterbildung steigen, Rollen entwickeln sich und auch der Raumbedarf kann sich verändern – etwa durch neue Funktionen oder Arbeitsweisen. Diese Entwicklungen sollten bereits in der Planung berücksichtigt werden.»

«Viele Leitstellen fragen sich, wo sie überhaupt anfangen sollen. Was wären aus Ihrer Sicht die ersten konkreten Schritte?»

«Sie sollten den Prozesszyklus des <Technologie-Radars> regelmässig durchlaufen, die Ergebnisse validieren und nötige Anpassungen ableiten. Dabei gilt es, den aktuellen Stand und künftige Entwicklungen aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten und zielgruppenorientiert zu bewerten. Dann gelangt man zu Lösungen, die im Alltag tatsächlich funktionieren.»

«Letzte Frage: Wie beurteilt und plant die IABG ihre Zukunft im Schweizer Markt?»

«Wir sehen in der Schweiz einen sehr dynamischen Markt mit hoher Offenheit für neue Technologien. Nach ersten Projekten in der Umsetzung prüfen wir aktuell, wie wir unsere Präsenz vor Ort weiter ausbauen können.»