

# SBB Inspiration Days – Die Zukunft beginnt heute.

Bern Wankdorf, 20.08.2024 bis 22.08.2024.

## Ziel der SBB Inspiration Days.

- Präsentation zukunftsweisender, aktueller SBB-Projekte und Themen.
- Inspiration durch Externe.
- Förderung des Dialogs, der Vernetzung und der interdisziplinärereren Zusammenarbeit.
- Wissensvermittlung, Anregung zu Innovationen.
- Stärkung der "OneSBB"-Kultur.

# SBB Inspiration Days werden präsentiert von UE-FIM.



## Innovationsprojekte & Coaching

Methodisch gestützte Begleitung von Innovationsprojekten in Potentialevaluationen, sowie Problem- und Lösungsexplorationen.



## Szenarien

Durch Szenarien zukünftige Chancen und Risiken proaktiv identifizieren und die Resilienz von Strategie- und Langfristplanungen fördern.



## Koordination übergreifende Innovationen

Unternehmensweite Koordination von Innovationsprojekten.



## Forschungs- & Hochschulzusammenarbeit

Koordination der SBB Forschungsgefäße, Koordination von Forschungsprojekten und Gewährleistung des Wissenstransfers in die SBB.



## Community

SBB Community zur Stärkung der Innovationskultur und Synergienutzung im gesamten Unternehmen.



## Workshop Facilitation

Gestaltung, Durchführung und Nachbereitung von Workshops zum Setup von Innovationsprojekten.



## Data & Analytics

Quantitative Datenanalysen für die Unternehmensentwicklung.



## Scouting & Innovationsnetzwerke

Weltweite Suche nach innovativen Lösungen und passenden Unternehmen sowie Pflege des SBB Innovationspartner Managements.



## SBB Kickbox

Innovations- und Weiterbildungsprogramm für engagierte SBB Mitarbeitende mit guten Ideen.



# Kundeninformation mit Artificial Intelligence

Martina Schmid, Fabio Schmieder & Daniel Gerber  
MP-VS-DB  
SBB Inspiration Days | August 2024

# Referent:innen.



Martina Schmid

Digital Business Development  
MP-VS-DB

[martina.schmid@sbb.ch](mailto:martina.schmid@sbb.ch)



Fabio Schmieder

Digital Business Development  
MP-VS-DB

[fabio.schmieder@sbb.ch](mailto:fabio.schmieder@sbb.ch)



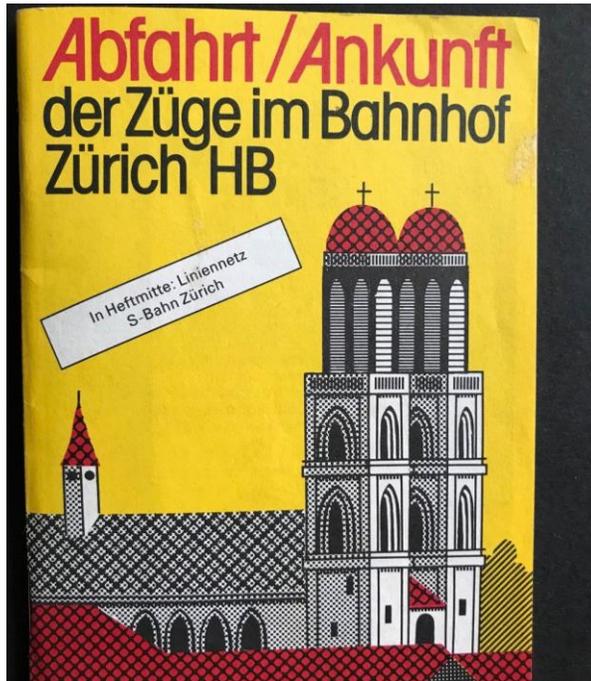
Daniel Gerber

Career Starter Data Science  
Digital Business Development  
IT-PTR-CEN1-YPT2

[daniel.gerber2@sbb.ch](mailto:daniel.gerber2@sbb.ch)

# Kundeninformation: früher, heute und in Zukunft?

Kundeninformation in Zeiten vor der Digitalisierung.



Kundeninformation in der heutigen Zeit.



Können wir die Kundenschnittstelle in Zukunft halten?



# AI-Geräte auf dem Markt.

## Humane Ai Pin



- Kamera und Lautsprecher
- Beacon für Standortinfos
- AI unterstützt, um Infos aus dem Internet zu finden
- Use Cases: Nachrichten verfassen, zusammenfassen & durchsuchen, Anrufe tätigen, Produkterkennung durch Kamera
- Ab USD 699.-

## Rabbit R1 von Rabbit Inc.



- 2,8 Zoll Touchscreen
- Kamera und Lautsprecher
- Scrollrad für Navigation
- Sprachsteuerung im Fokus
- AI unterstützt, um Infos aus dem Internet zu finden
- Verknüpfungen mit bevorzugten Apps möglich
- Ab USD 199.-

# Showcase am Mobile World Congress 2024. Concept AI Phone von Telekom.

- Smartphone ohne Apps
- Natural AI lernt andere Tools zu benutzen
- Bietet automatisch die passende Oberfläche zum Verwendungszweck
- Reiner Prototyp
- Realisationspläne gibt es noch nicht
- Zusammenarbeit mit Brain.ai und Qualcomm



# OpenAI immer wieder auf Geldsuche.

**B** Bloomberg.com

## OpenAI Is in Talks to Raise New Funding at Valuation of \$100 Billion or More

OpenAI is in early discussions to raise a fresh round of funding at a valuation at or above \$100 billion, people with knowledge of the...

22.12.2023

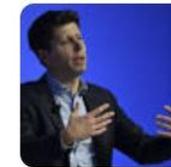


**BI** Business Insider Deutschland

## Der OpenAI Startup Fund sichert sich zehn Millionen US-Dollar von zwei ungenannten Investoren

Der OpenAI Startup Fund sichert sich zehn Millionen US-Dollar von zwei ungenannten Investoren ... Link kopiert!

07.02.2024



**AJ** Al Jazeera

## OpenAI's Sam Altman seeking trillions to fund chips for AI, report says

OpenAI's Sam Altman seeking trillions to fund chips for AI, report says. Altman has discussed 'wildly ambitious' plans with investors, including...

09.02.2024



**FT** Financial Times

## Singapore's Temasek in discussions to invest in OpenAI

Singapore's Temasek in discussions to invest in OpenAI ... Roula Khalaf, Editor of the FT, selects her favourite stories in this weekly newsletter...

05.03.2024



## Szenario 2030.



Stell dir vor du stehst um 8.30 Uhr in Bern auf Gleis 12 im Sektor A und wartest auf die Einfahrt deines Zuges.

Du hast einen Termin in Zürich und musst spätestens um 10.15 Uhr am Hauptbahnhof eintreffen.

Plötzlich hörst du eine Durchsage, dass die Verbindung um 8.33 Uhr unbestimmte Verspätung hat.

08:33

Hey AI Assistent, mein Zug  
hat unbestimmte Verspätung.  
Ich muss um 10:15 Uhr am  
Zürich HB sein. Welche  
Alternativen schlägst du vor?



08:33

Soll ich dir deinen Termin verschieben?

Nein, ich kann den Termin nicht verschieben.



08:33

Nein, ich kann den Termin nicht verschieben.

Alles klar. Ich empfehle dir ein Uber-Taxi zu nehmen. Damit solltest du vor 10:15 Uhr in Zürich ankommen. Soll ich dir eins bestellen?

Konkurrenz



08:33

Nein, ich kann den Termin nicht verschieben.

Es gibt regelmässige Züge von Bern nach Zürich HB. Die Fahrt dauert etwa 1 Stunde und 18 Minuten.

Fehlinformation

Fahrplan-  
informationen



08:33

Nein, ich kann den Termin nicht verschieben.

Alles klar. In 3 Minuten fährt auf Gleis 50 ein Zug mit Halt in Zürich HB. Versuch diesen zu erreichen.

Sicherheit

Fahrplan-  
informationen



08:33

Nein, ich kann den Termin nicht verschieben.

Alles klar. Du kannst den IC 8 nehmen, welcher um 9:02 Uhr auf Gleis 2 fährt. Du kommst um 9:58 Uhr am Zürich HB an.

Wunsch-  
szenario 

Fahrplan-  
informationen



08:34

Ist mein Sparbillett auf dieser Verbindung ebenfalls gültig?

Gemäss Tarif 601.10 ist dein Sparbillett bei einem Störfall auch für alternative Verbindungen gültig.

Tarifwissen



08:35

Wie lange dauert die  
Störung?

Erfahrungsgemäss sind solche  
Störungen nach 1 Stunde und  
15 Minuten meist behoben.

Halluzination

Störungs-  
meldungen



08:35

Wie lange dauert die  
Störung?

Die SBB macht keine  
Prognose für ein Ende der  
Störung.

Störungs-  
meldungen



08:35

Wie lange dauert die  
Störung?

Gemäss dem letzten  
Störungsupdate der SBB,  
dauert die Störung noch  
mindestens eine Stunde.

Wunsch-  
szenario 

Störungs-  
meldungen



08:35

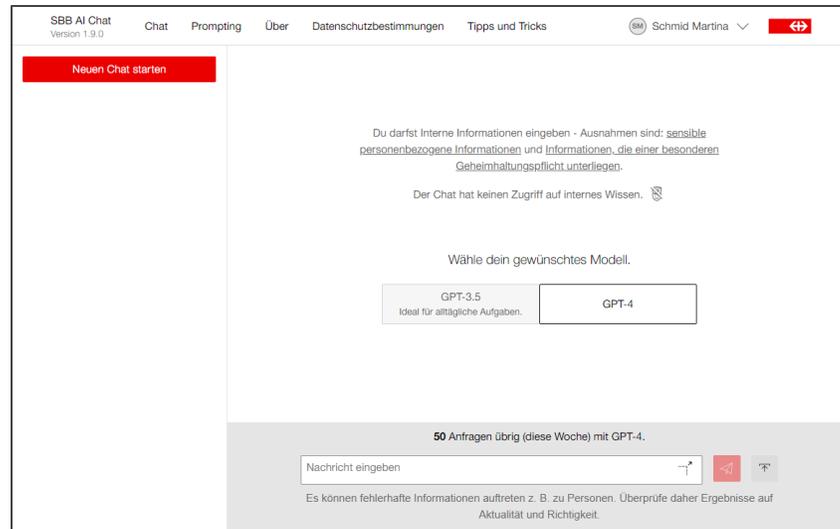
Was ist der Grund für die Störung?

Zwischen Olten und Bern gibt es eine Fahrleitungsstörung. Die Strecke ist nur eingleisig befahrbar.

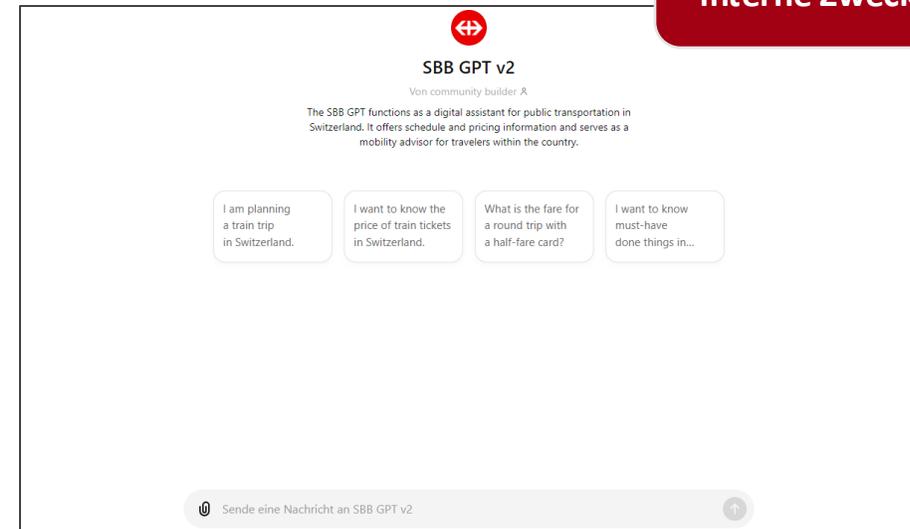
Störungsmeldungen

# SBB AI Chat und SBB GPT.

## Was ist der Unterschied?



- SBB AI Chat läuft über die eigene SBB Cloud. Daher dürfen die meisten interne Daten eingegeben werden, denn die Daten bleiben in der SBB Cloud.
- Basiert auf dem Sprachmodell 3.5 oder 4 von OpenAI und beinhaltet Trainingsdaten bis September 2021.



**Nur für  
interne Zwecke**

- Das SBB GPT läuft über die Cloud von OpenAI.
- Basiert auf neueren Sprachmodellen von OpenAI und hat einen aktuellen Wissensstand.
- Wir konfigurieren und trainieren das GPT selbst.

# SBB GPT Demo

## Was kann unser SBB GPT Demo?

- Plugin für Fahrplan- und Preisauskünfte (über SMAPI)
- Quellen:
  - Tarif
  - SBB.ch
  - allianceswisspass.ch
- SBB-Begrifflichkeiten in 4 Sprachen
- Verhaltenskodex

Nur für  
interne Zwecke

wann fährt der nächste Zug von zürich nach winti?



Hat mit chatgpt-plugin-dev-int.api.sbb.ch gesprochen

Hier sind die nächsten Verbindungen von Zürich nach Winterthur:

**Abfahrt:** 10:05 Uhr von Zürich HB, Gleis 33

**Ankunft:** 10:29 Uhr in Winterthur, Gleis 6

**Dauer:** 24 Minuten

**Umsteigen:** in Zürich Flughafen

**Preis:**

- CHF 13.40 (2. Klasse mit Halbtax)
- CHF 26.80 (2. Klasse ohne Halbtax)

**Billett kaufen:** [\[Link\]\(https://www.sbb.ch/de/kaufen/pages/fahrplan/fahrplan.xhtml?recon=jQXwRgoCVjESyQLCtkhLScK2VCRBPTFATz1aw7xyaWNoIEhCQFg9ODU0MDIxMUBZPTQ3Mzc4MTc3QEw9ODUwMzAwMEBhPTEyOEak\)](https://www.sbb.ch/de/kaufen/pages/fahrplan/fahrplan.xhtml?recon=jQXwRgoCVjESyQLCtkhLScK2VCRBPTFATz1aw7xyaWNoIEhCQFg9ODU0MDIxMUBZPTQ3Mzc4MTc3QEw9ODUwMzAwMEBhPTEyOEak)



# Learnings.



## Kundenschnittstelle

- Kund:innen kommen weiterhin zu zuverlässigen Informationen, auch wenn wir die direkte Kundenschnittstelle verlieren und sie mit AI-Touchpoints interagieren.
- Verifiziert von SBB ✓ als Wunschscenario.



## Kundeninformation & Datenhoheit

- Falls AI-Touchpoint relevant wird, muss Kundeninformation ein Teil davon sein.
- Datenhoheit halten ist unser oberstes Ziel.
- Wenn wir nichts machen, laufen wir in Gefahr, dass wir Datenhoheit verlieren und Fehlinformationen durch andere Anbieter kursieren.



## Zukunft der Künstlichen Intelligenz

- Das Feld der «Künstlichen Intelligenz» ist erst am Anfang. Es ist ungewiss, wohin die Entwicklungen führen und wie AI den Vertrieb beeinflussen wird.
- Frühe Marktbesetzung erreichen. Eigenes GPT vom offiziellen Anbieter etablieren anstatt eines vom Hobby-Bastler.
- Trial-and-Error-Prinzip: Versuchen, scheitern, lernen, verbessern.



# Fragerunde.



Viel Spass beim Testen  
des SBB GPTs und danke  
für Feedbacks.