



SBB CFF FFS

COM IMPACT

Die Schweizer
CommTech-Initiative

FARNER | TEAM
FARNER

HWZ

die Mobiliar

MEDIA
FOCUS



web republic

aclevion.

BKW

Convento
GmbH

DIGITAS

dreifive³⁻⁵
digital performance

economiesuisse

n|w Fachhochschule
Nordwestschweiz



sonova
HEAR THE WORLD

SBB CFF FFS



swisscom

pressrelations
knowledge discovery

Swiss Re

swiss
reputation
group

zhaw

Patronat

iab.
switzerland

LEADING
SWISS AGENCIES

pr suisse
Schweizerischer Public Relations Verband SPRV
Association Suisse de Relations Publiques ASRP
Associazione Svizzera di Relazioni Pubbliche ASRP

ARBEITSGEMEINSCHAFT
comm TECH



page
ARTHUR W. PAGE SOCIETY

SWA
ASA

Herzlich Willkommen.

Kommunikation SBB.
Bern, 20. August 2026





Mehrsprachigkeit zwischen Algorithmus und Kultur.

Rudolf Blankschön, Leiter Markenführung /-Erlebnis

Claudia Neuhaus, Leiterin Sprachdienst

Nina Walpen, Sprachtechnologin

Bern, 20.8.2026

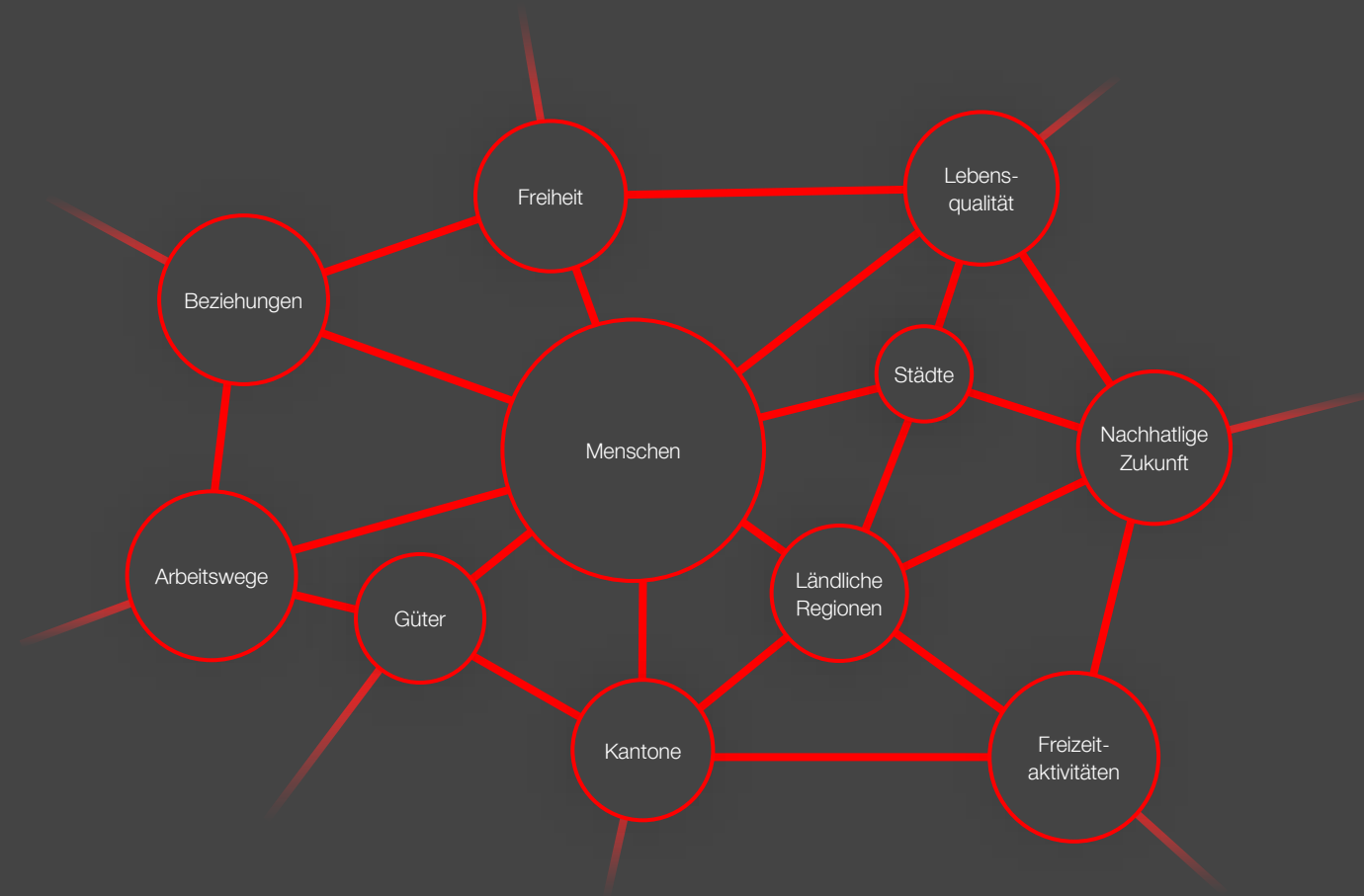


Agenda.

1. Mehrsprachigkeit und Kultur im Kontext der Marke SBB.
2. Wo kommen wir her?
3. Wo stehen wir heute?
 - Prozesse
 - Dienstleistungen
 - Kompetenz
 - Chancen
 - Herausforderungen
4. Wo wollen wir hin?
5. Fragen und Diskussion.

Unsere «Raison d'être».

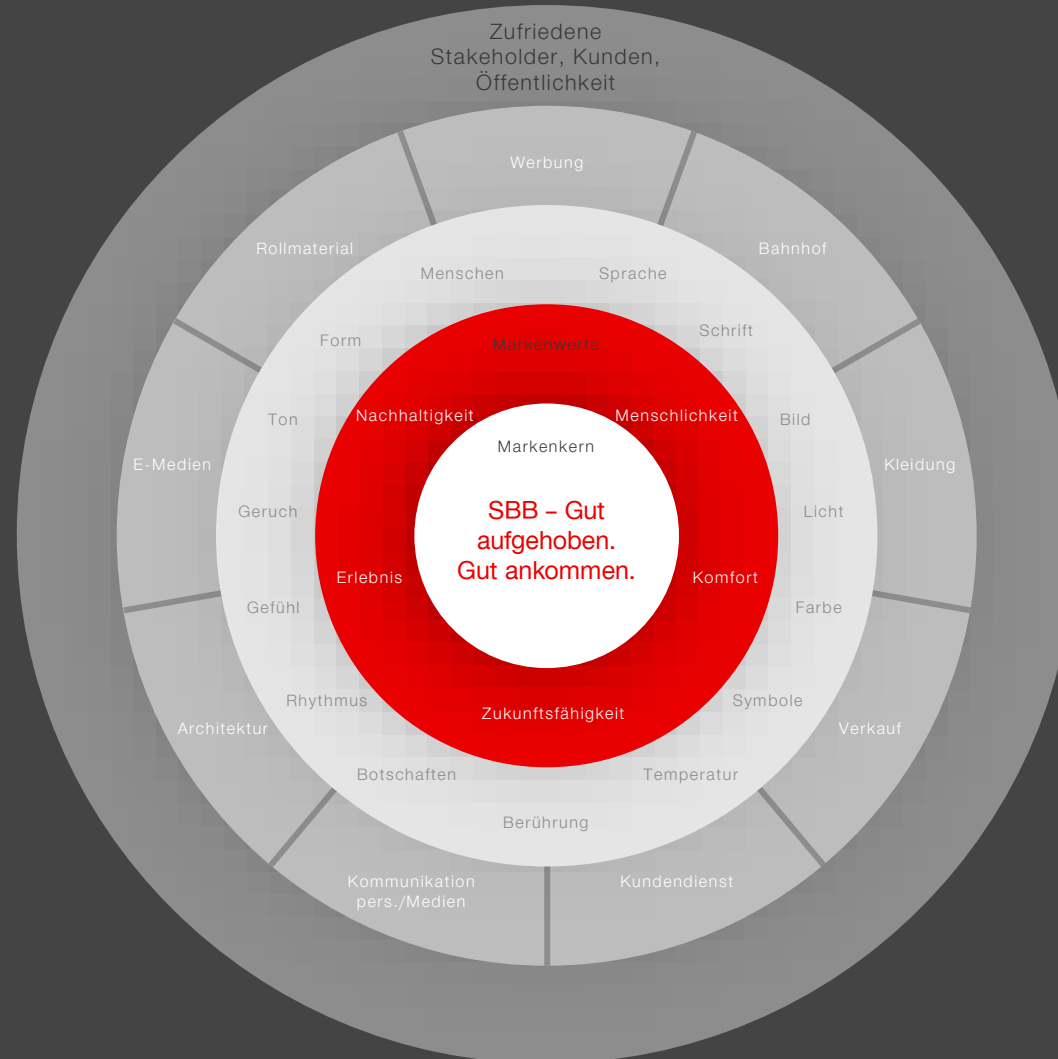
SBB. Weil **Verbindungen** die Schweiz ausmachen.



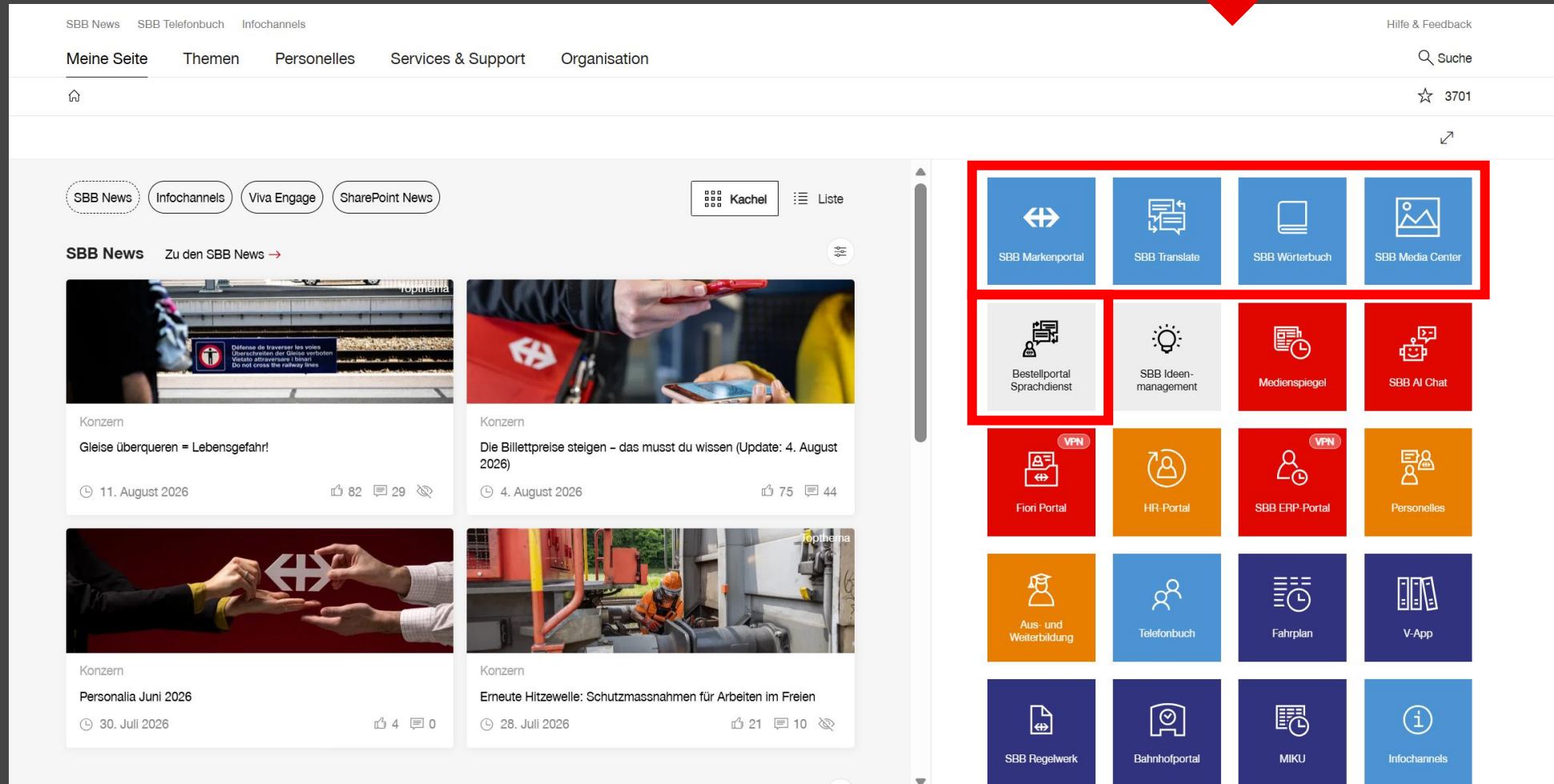
Die Markenwerte sind unser Kompass.



Sie geben uns Orientierung in allen Bereichen.



SBB Markengovernance mit Hilfsmittel sicherstellen.



The screenshot displays the SBB Intranet homepage. At the top, a navigation bar includes links for 'SBB News', 'SBB Telefonbuch', and 'Infochannels'. Below this, a secondary navigation bar features 'Meine Seite', 'Themen', 'Personelles', 'Services & Support', and 'Organisation'. A search bar with the text 'Suche' and a star icon with the number '3701' is also present. The main content area is divided into two columns. The left column shows a 'SBB News' section with a list of articles, including 'Gleise überqueren = Lebensgefahr!' and 'Die Billettpreise steigen - das musst du wissen (Update: 4. August 2026)'. The right column features a grid of application tiles. A red box highlights the top row of tiles, which includes 'SBB Markenportal', 'SBB Translate', 'SBB Wörterbuch', and 'SBB Media Center'. Below these are tiles for 'Bestellportal Sprachdienst', 'SBB Ideenmanagement', 'Medienspiegel', and 'SBB AI Chat'. Further down are tiles for 'Fiori Portal', 'HR-Portal', 'SBB ERP-Portal', 'Personelles', 'Aus- und Weiterbildung', 'Telefonbuch', 'Fahrplan', 'V-App', 'SBB Regelwerk', 'Bahnhofportal', 'MIKU', and 'Infochannels'.

SBB News SBB Telefonbuch Infochannels

Hilfe & Feedback

Meine Seite Themen Personelles Services & Support Organisation

Suche

☆ 3701

SBB News Infochannels Viva Engage SharePoint News

Kachel Liste

SBB News Zu den SBB News →

Konzern
Gleise überqueren = Lebensgefahr!
11. August 2026 82 29

Konzern
Die Billettpreise steigen – das musst du wissen (Update: 4. August 2026)
4. August 2026 75 44

Konzern
Personalien Juni 2026
30. Juli 2026 4 0

Konzern
Erneute Hitzewelle: Schutzmassnahmen für Arbeiten im Freien
28. Juli 2026 21 10

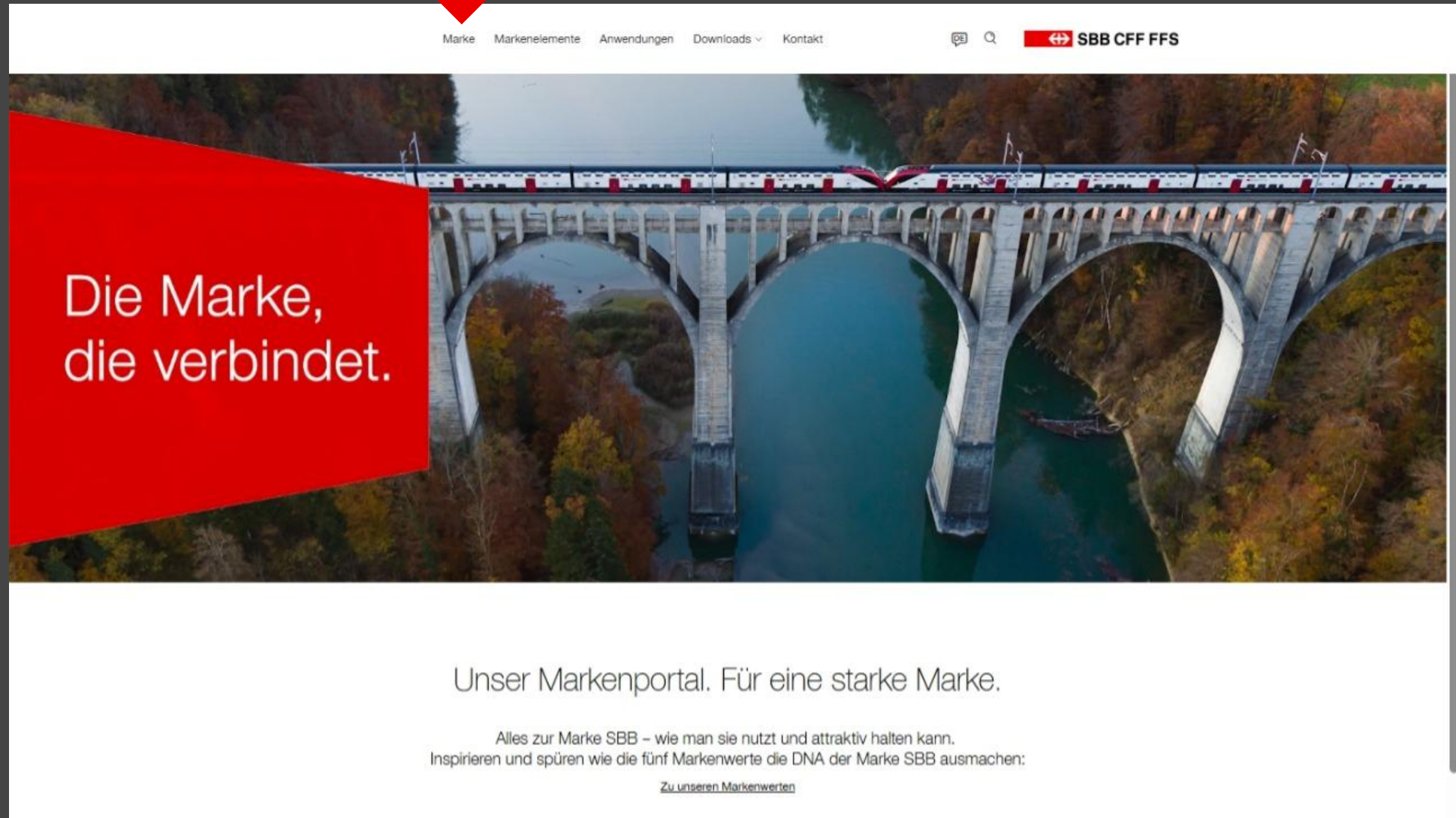
SBB Markenportal SBB Translate SBB Wörterbuch SBB Media Center

Bestellportal Sprachdienst SBB Ideenmanagement Medienspiegel SBB AI Chat

Fiori Portal HR-Portal SBB ERP-Portal Personelles

Aus- und Weiterbildung Telefonbuch Fahrplan V-App

SBB Regelwerk Bahnhofportal MIKU Infochannels



Anwendungen/Sprachdienstleistungen.



The screenshot shows the SBB Markenportal website. The top navigation bar includes 'Marke', 'Markenelemente', 'Anwendungen' (highlighted with a red arrow), 'Downloads', and 'Kontakt'. The right side of the header features the SBB CFF FFS logo. On the left, a sidebar menu lists various categories: 'Bild und Film', 'Artificial Intelligence', 'Digital', 'Print', 'Sprache', 'Dienstleistungen' (which is expanded to show 'Übersetzung', 'Korrekturlesen', 'Multimedia', 'Dolmetschen', 'Terminologie und Corporate Language', 'Sprachtechnologie', 'Nützliche Links', and 'Kontakt'), 'Qualitätsmanagement', 'So arbeiten wir zusammen', 'So schreiben wir', 'So sprechen wir', 'Schreibregeln Deutsch', 'Schreibregeln Französisch', 'Schreibregeln Italienisch', 'Sprachleitfaden für Profis', 'Office', and 'Barrierefreiheit'. The main content area is titled 'Dienstleistungen.' and contains a paragraph about language services. Below this, there are sections for 'Übersetzung.' (with a sub-section for 'Professionelle oder maschinelle Übersetzung.'), 'Ankündigung.', and 'Kostenschätzung.'.

Dienstleistungen.

Sprache stellt die interkulturelle Verbindung mit unseren Kund:innen und zwischen uns Kolleg:innen sicher. Jedes Unternehmen hat seinen Stil, sein Image und seine Sprache. So auch die SBB. Wir übersetzen für dich sämtliche Dokumente der SBB in die Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch und stellen sicher, dass die SBB als Service-public-Unternehmen von ihren Kund:innen und Partnern, aber auch von ihren Mitarbeitenden in der ganzen Schweiz verstanden wird.

Übersetzung.

Professionelle oder maschinelle Übersetzung.

Musst du ein paar Sätze, ein Dokument oder ein Video übersetzen lassen?

- Erfasse einen Übersetzungsauftrag im Bestellportal Sprachdienst, wenn du eine Übersetzung in hoher Qualität von unserem professionellen Team benötigst (Neuer Auftrag -> Übersetzung).
- Nutze das maschinelle Übersetzungstool SBB Translate, wenn du einen Text in groben Zügen rasch verstehen musst. Für die SBB Sprachen, also Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch, wurden die Übersetzungsmaschinen mit den vom SBB Sprachdienst zur Verfügung gestellten Übersetzungen sowie mit der SBB Terminologie und den SBB Schreibregeln speziell trainiert.

Ankündigung.

Brauchst du eine Übersetzung unbedingt bis zu einem bestimmten Termin?

- Erfasse eine Ankündigung in unserem Bestellportal Sprachdienst (Neuer Auftrag -> Ankündigung Übersetzung). So stellst du sicher, dass die Kapazitäten für dich reserviert werden und du die Übersetzungen bis zum gewünschten Termin erhältst.

Kostenschätzung.

Brauchst du im Voraus eine Kostenschätzung für die Übersetzung?



Interkulturelle Kommunikation als Erfolgsfaktor.

Interkulturalität ist die Überschneidungssituation der Interaktion mehrerer Kulturen.

Voraussetzungen:

- Offenheit, Unvoreingenommenheit und Toleranz gegenüber Menschen unterschiedlicher Sprachen, Religionen und Hautfarben sind die Basis gelingender Kommunikation.

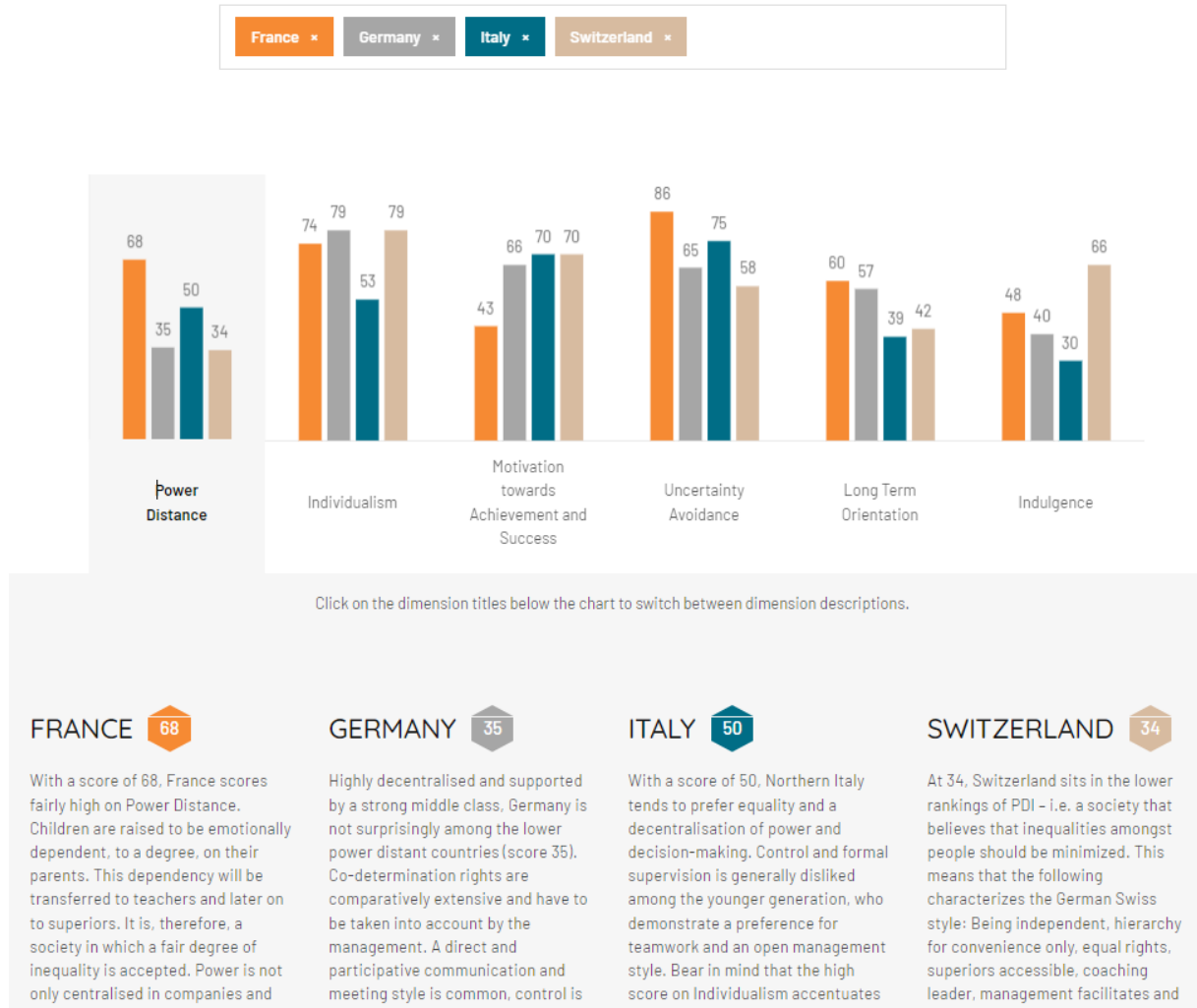
Chancen, wenn interkulturelle Kommunikation angewendet wird:

- Langfristige interkulturelle Beziehungen, erfolgreiche Kommunikation, besseres Verständnis im Umgang mit Menschen (Stakeholder u.a. Mitarbeitende, Kunden)

Risiken wenn interkulturelle Kommunikation nicht berücksichtigt wird:

- Missverständnisse auf verbaler, nonverbaler und paraverbaler Ebene, u.a. wenn mindestens jemand eine andere Sprache als seine Muttersprache verwendet.

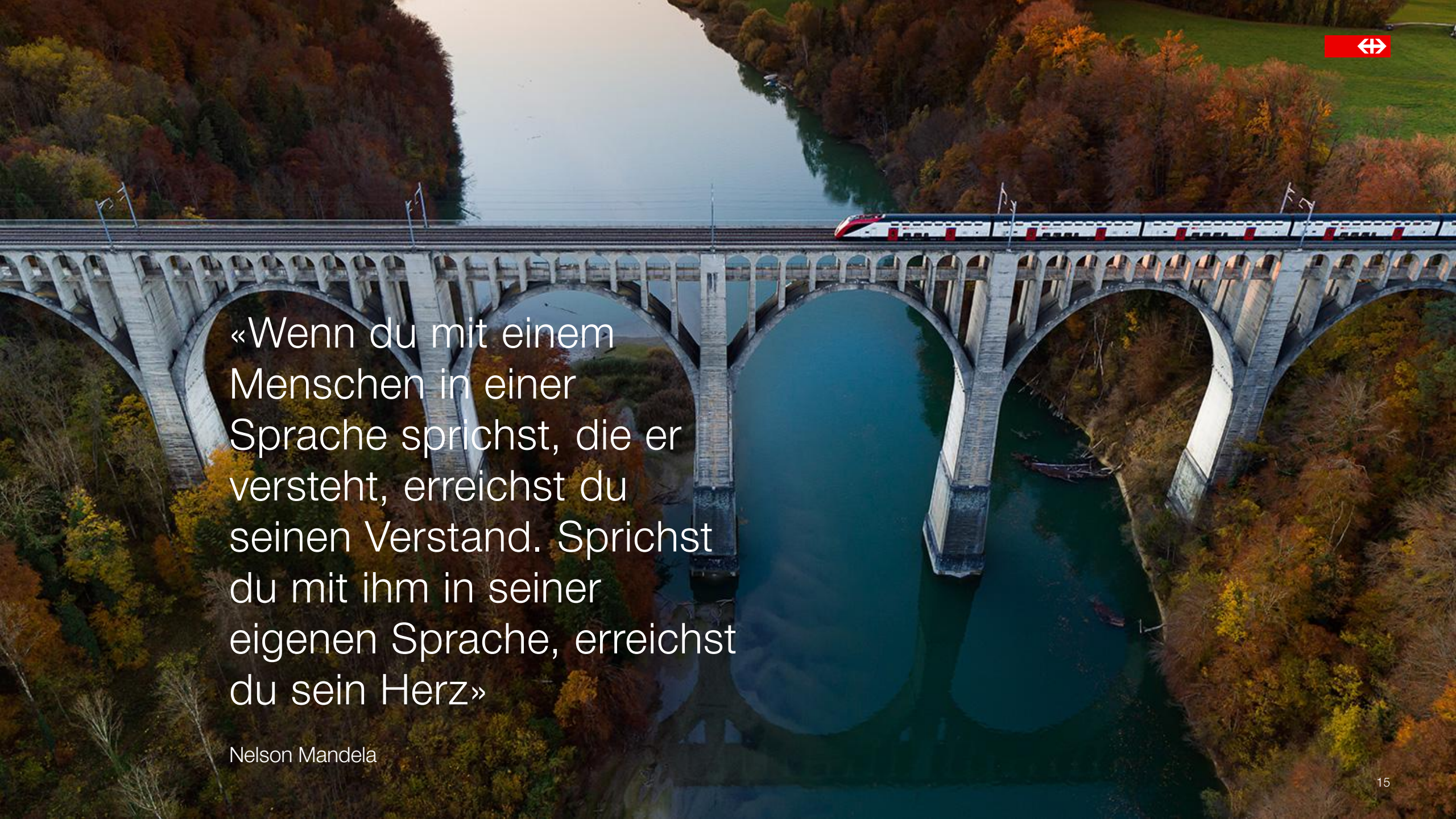
Unterschiede in den Kulturen nach Geert Hofstede.



It's a slight misunderstanding ...
I totally disagree ...

[Quelle: Country comparison tool](#)



An aerial photograph of a multi-arched stone bridge spanning a river. A high-speed train is crossing the bridge from left to right. The surrounding landscape is covered in trees with autumn foliage in shades of orange, yellow, and brown. The water in the river is calm and reflects the sky and the bridge.

«Wenn du mit einem Menschen in einer Sprache sprichst, die er versteht, erreichst du seinen Verstand. Sprichst du mit ihm in seiner eigenen Sprache, erreichst du sein Herz»

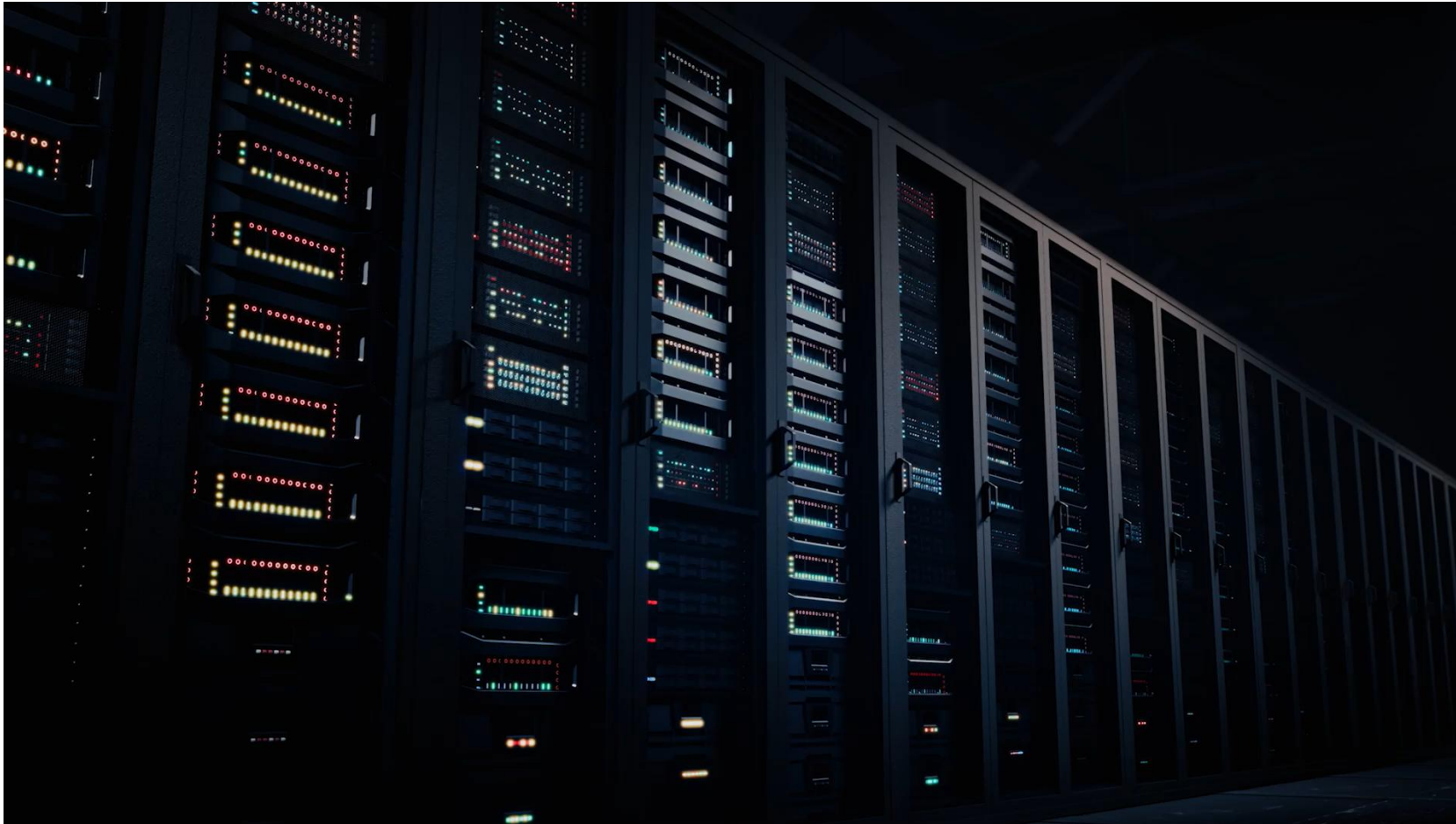
Nelson Mandela

Kulturen verstehen stärkt die Marke, weil ...

- Das Beherrschen der interkulturellen Kompetenz als Individuum:
 - öffnet viele verschlossene Türen.
 - macht das Leben interessanter.
- Das Beherrschen der interkulturellen Kompetenz für die SBB:
 - schafft Beziehungen und Verbindungen zu Menschen.
 - fördert die Effizienz in der Zusammenarbeit.
 - stärkt mich als Führungskraft und die Kultur.
 - fördert die Arbeitgeberattraktivität.
 - ist entscheidend im Kontext des Stakeholdermanagements.
 - macht die SBB erfolgreicher und ist ein Differenzierungsmerkmal.
 - stärkt die Reputation, Marke und Positionierung.

Interkulturelle Kommunikation und AI, next Level!

Mehr Mensch dank AI.



Wenn AI jede Sprache
sofort übersetzen kann...

...brauchen Unternehmen
noch einen professionellen
Sprachdienst?

Die Mehrsprachigkeit im digitalen Wandel.

Die technische Antwort lautet vielleicht nein, die kulturelle Antwort ist jedoch deutlich komplexer, denn ...

... die Zukunft der Mehrsprachigkeit entscheidet sich nicht nur in Modellen und Tools, sondern in:

- Markenidentität,
- Vertrauen,
- kultureller Verständigung und
- integrierter Kommunikation und dem Beitrag an die Reputation.

Weshalb das wichtig ist?



Lufthansa



Ihr Reisedokument ist abgelaufen

Guten Tag Fatih Cakmak

Das folgende Reisedokumente, das in Ihrem Profil gespeichert ist, ist abgelaufen und wird bei Ihren Buchungen nicht mehr berücksichtigt:

Dokumententyp: Reisepass
Dokumentennummer: U1*****
Gültig bis: 01.08.2026

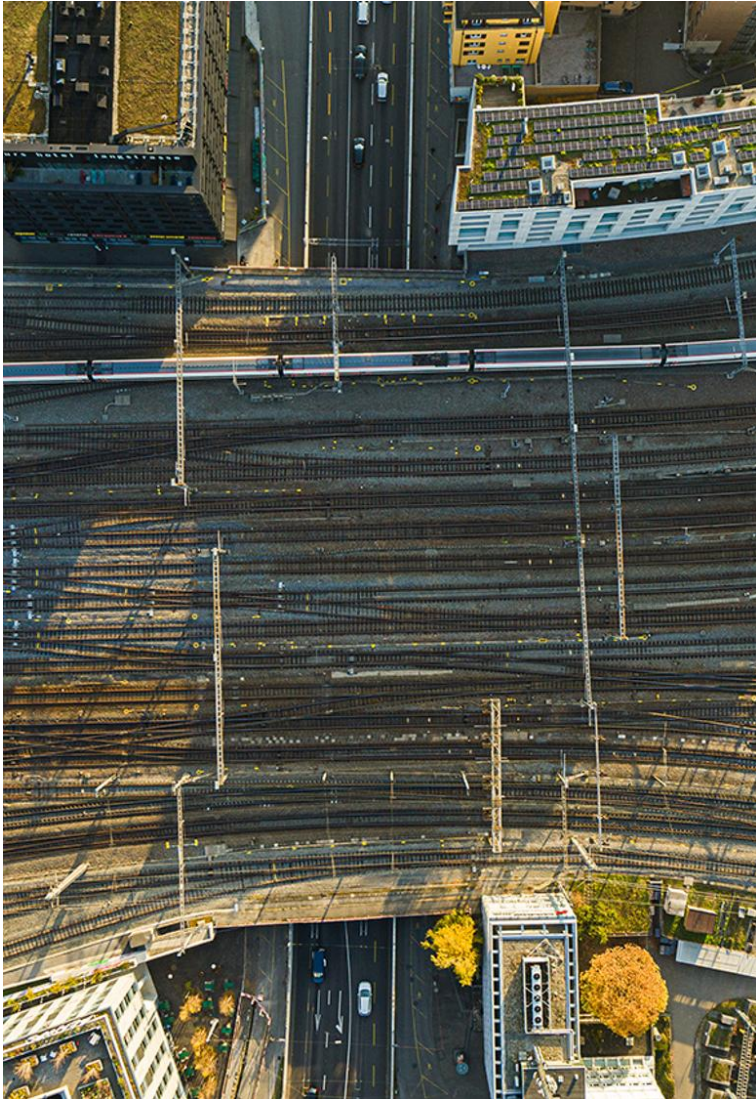
Ausstellendes Land: Truthahn

Bitte beachten Sie, dass Ihr Dokument automatisch aus Ihrem Travel ID Profil entfernt wird.

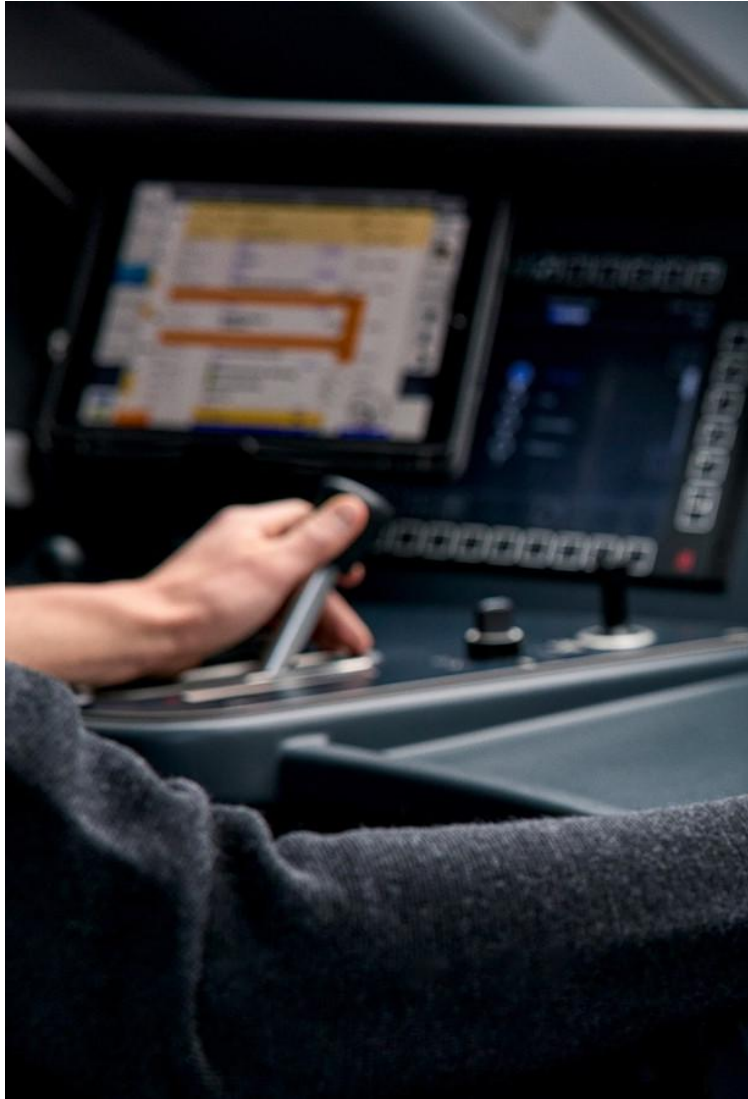
Lade...
→ Tr...
auto...
in Ih...



Wo kommen wir her?



Wo stehen wir heute?



Wo wollen wir hin?



Wo kommen wir her?

Wo kommen wir her?



2002

Einführung TMS-, CAT- und Terminologie-Tools und Zentralisierung der Sprachdienstleistungen.

2011

Standardisierte Verwendung der eingeführten Tools im Sprachdienst.

2013

Einheitliche Schreibregeln und Sprachleitbild als Markenelement.

2016

Einführung SBB Translate als Self-Service-Tool

2021

Dienstleistungsportfolio erweitert um Multimediaaufträge.

2025

Einführung trainierte Engines für SBB Translate

Change Management



Wo stehen wir heute?

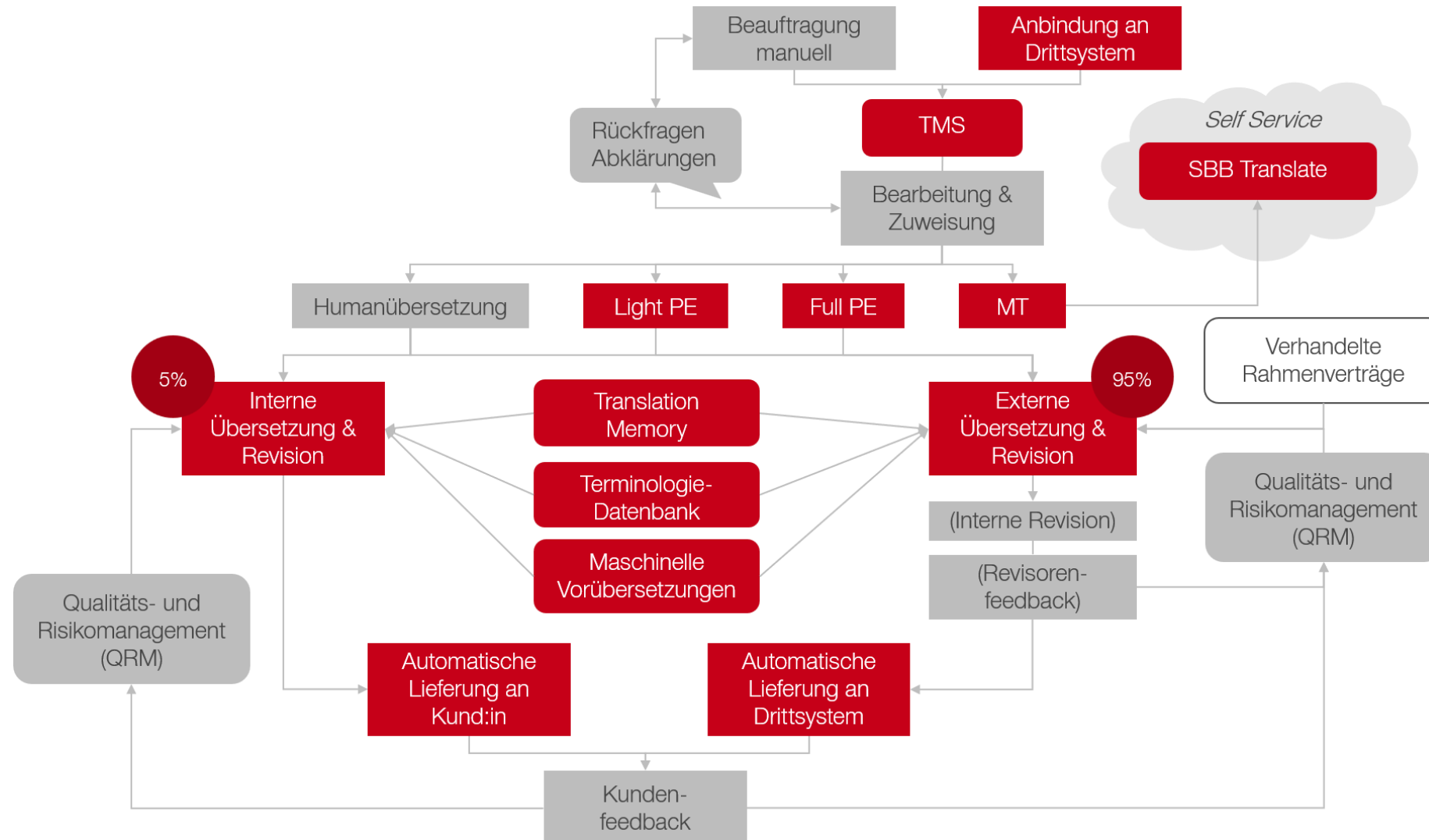
Wo stehen wir heute?



Prozesse.



Hier steckt überall AI und Automatisierung drin.



Dienstleistungen.

Dienstleistungen werden stetig weiterentwickelt.



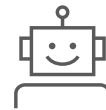
Übersetzungen

- Humanübersetzung
- Full Post-Editing
- Light Post-Editing
- Machine Translation



Multimedia

- Transkriptionen
- Untertitel
- Eingebrennte Elemente
- Voice-Over & Voice-Off
- Captions



AI-Produkte

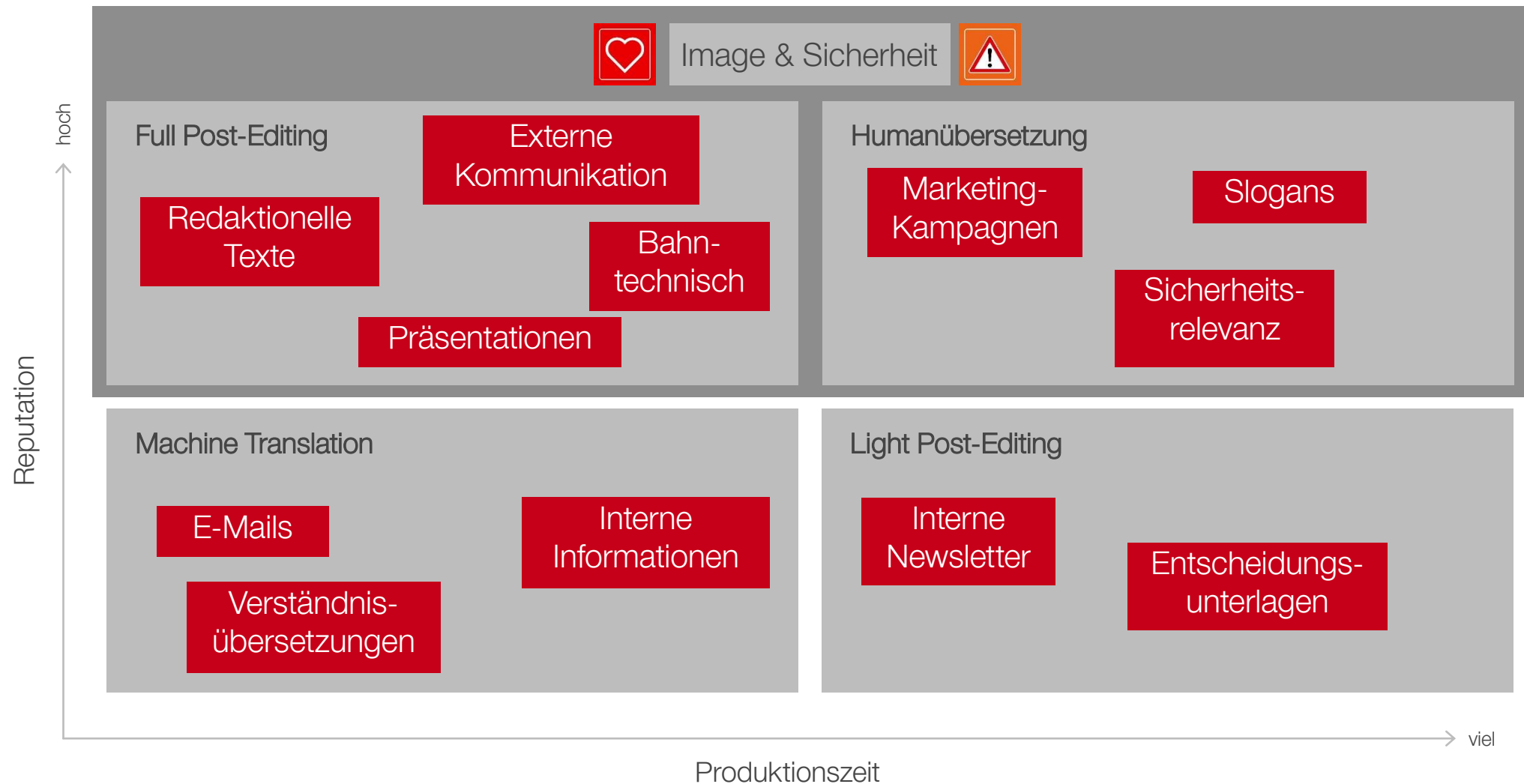
- SBB Translate
- AI-Voice
- AI-Dolmetschen (Tests)



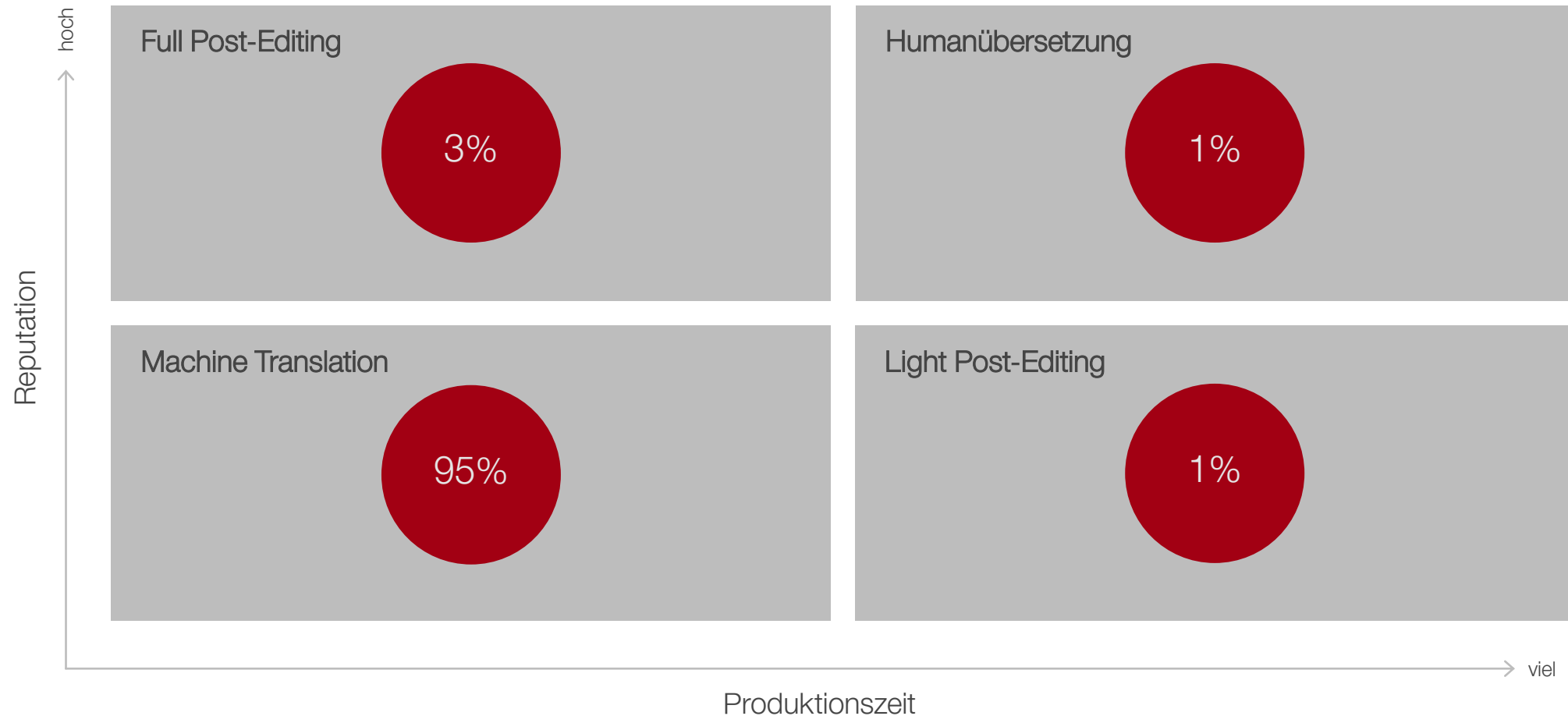
Consulting

- Kompetenzzentrum Sprache
- Einfache & leichte Sprache
- Gendern
- Terminologie

Wo wird der Mensch bewusst eingesetzt?



Lediglich 5% laufen heute noch über den Sprachdienst.



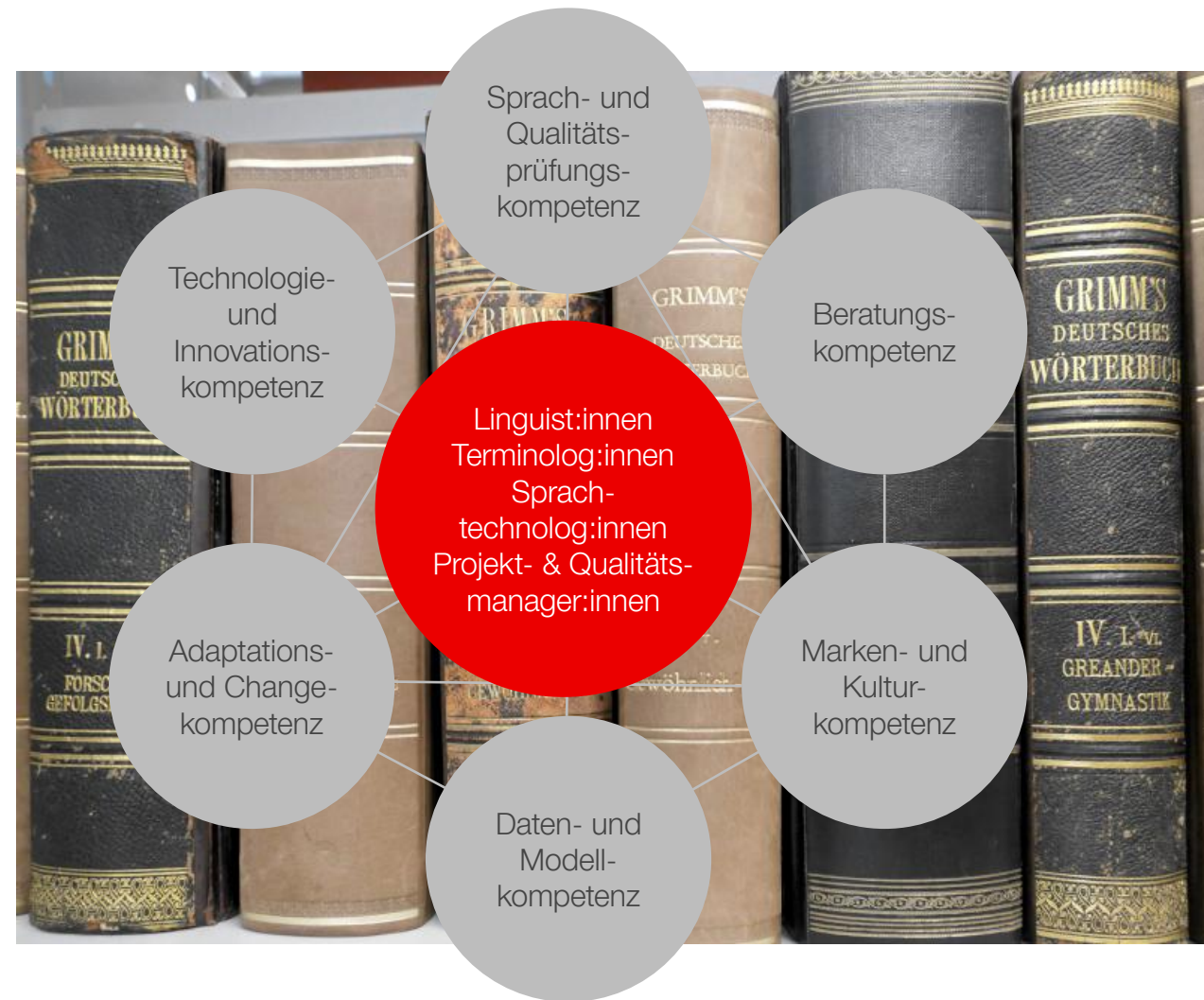
Kompetenzen.

Veränderung bringt neue Rollen und Kompetenzen.

Von puren Linguist:innen und klassischen Humanübersetzungen, hin zu einem interdisziplinären Team und AI-gestützten Prozessketten und Produkten.

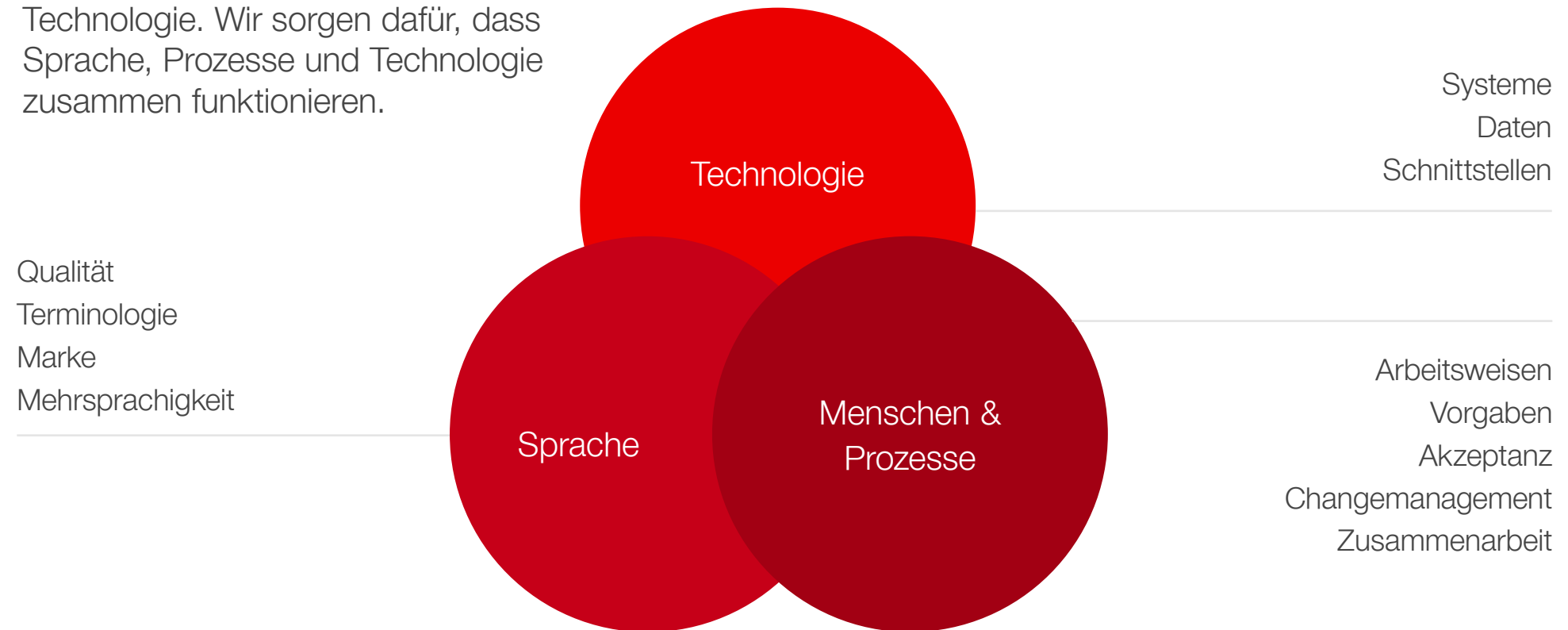
Der Sprachdienst wird zunehmend vom Produktionsbetrieb zur Steuerungs-, Consulting- und Qualitätsinstanz.

Rollenprofile werden dynamisch angepasst, neue Funktionen eingeführt und Kompetenzen stetig weiterentwickelt.



Sprachtechnologie als Schlüsselkompetenz.

Wir implementieren nicht einfach Technologie. Wir sorgen dafür, dass Sprache, Prozesse und Technologie zusammen funktionieren.



Sprachtechnologie im stetigen Wandel.



Von einzelnen Tools ...

- CAT-Tool
- Terminologiedatenbank
- Auftragsverwaltung
- Maschinelle Übersetzung
- Anwender:innen schulen und begleiten
- Akzeptanz schaffen



... in die Wertschöpfungskette ...

- Systeme integrieren
- Prozesse optimieren
- Workflows automatisieren
- Datenqualität erhalten und Daten effizient nutzen

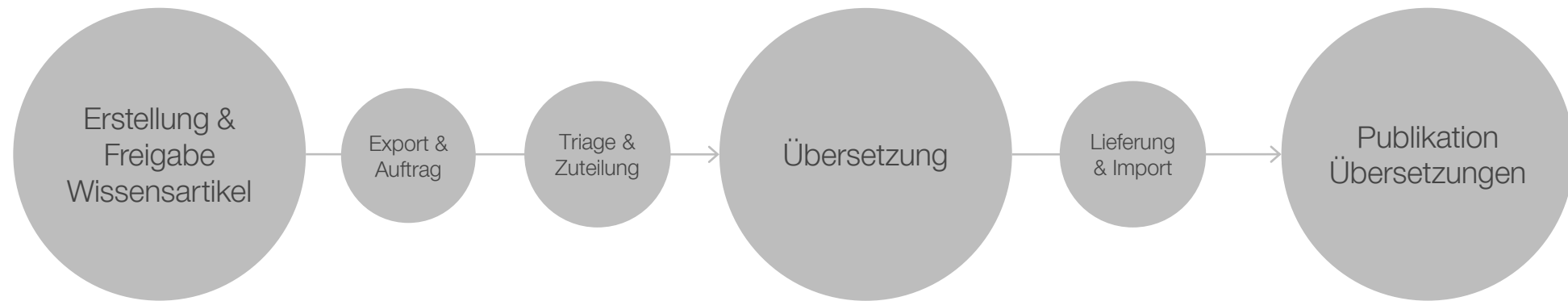


... zur Mensch-AI-Zusammenarbeit.

- Integration von AI in den einzelnen Arbeitsschritten (CAT-Tool, Terminologieextraktion etc.)
- Intelligente Prozesssteuerung
- AI-Agenten entlang der Prozesskette

Der Erfolgsfaktor bleibt derselbe: Die beste Technologie schafft keinen Mehrwert, wenn Menschen sie nicht nutzen!

ServiceNOW – ein aktuelles Erfolgsbeispiel.



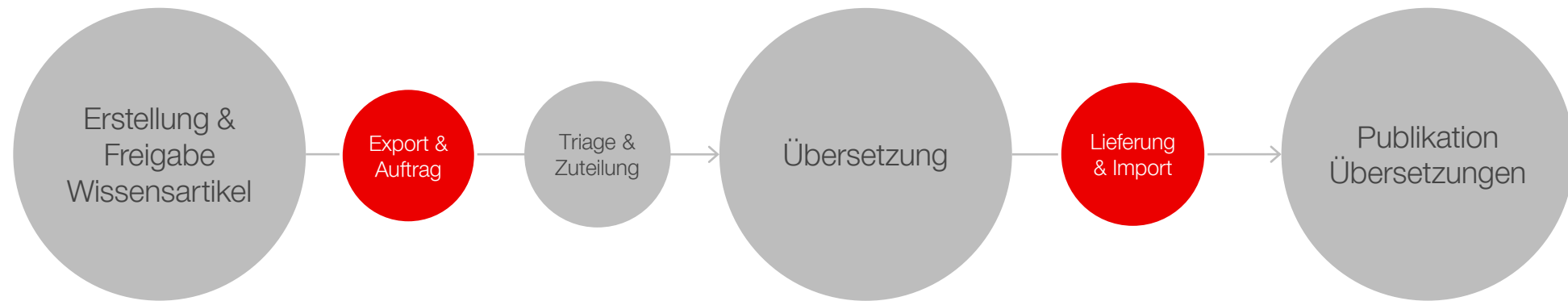
Ausgangslage.

Über 2000 Aufträge pro Jahr mit Skalierungspotenzial:

- Diverse Wissensdatenbanken mit unterschiedlichen Inhalten.
- Verschiedene Ausgangs-/Zielsprachen.
- Unterschiedliche Qualitätsanforderungen.

Zudem fehlende Ressourcen für manuelle Übergänge zwischen den Systemen.

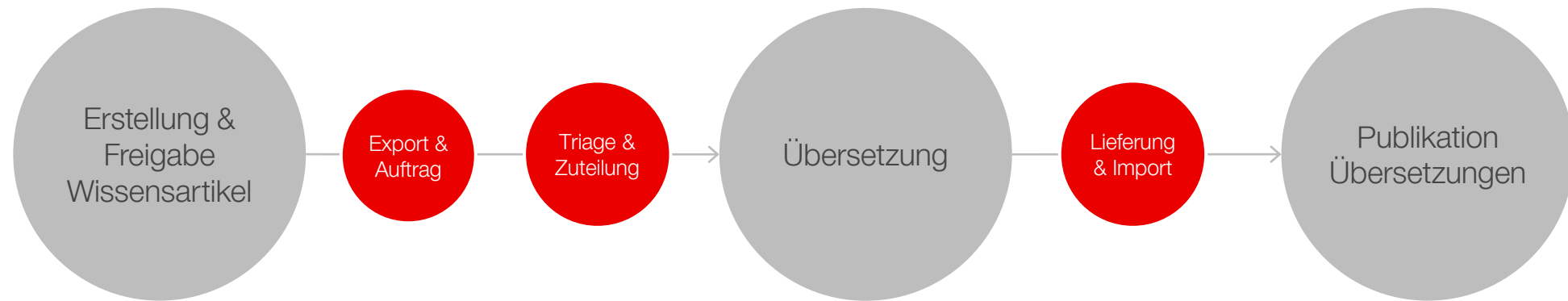
ServiceNOW – Automatisierung der Schnittstelle.



Vorgehensweise und Kompetenzen.

- Verständnis der Kundenprozesse.
- Technologie- und Schnittstellenkompetenz.
- Changemanagement bei den Autoren und im Sprachdienst.
- Qualitätssicherung.
- Punktuelle Weiterentwicklung.

ServiceNOW – Automatisierung im Sprachdienst.



Vorgehensweise und Kompetenzen.

- Verständnis der Sprachdienstprozesse.
- Automatisierung innerhalb des Tools.
- Umsetzung verschiedener Qualitätsniveaus je nach kundenseitiger Anforderung.
- Changemanagement im Sprachdienst Auftragsmanagement.
- Qualitätssicherung.
- Punktuelle Weiterentwicklung.

Chancen.

Diese Chancen bringt der technologische Fortschritt.



Mehr Effizienz.

- Schnellere Abwicklung von Aufträgen und effizientere Übersetzung von grossen Volumina.
- Automatisierung von repetitiven Aufgaben.
- Datenbasierte Entscheidungen.
- Sinkende Kosten.

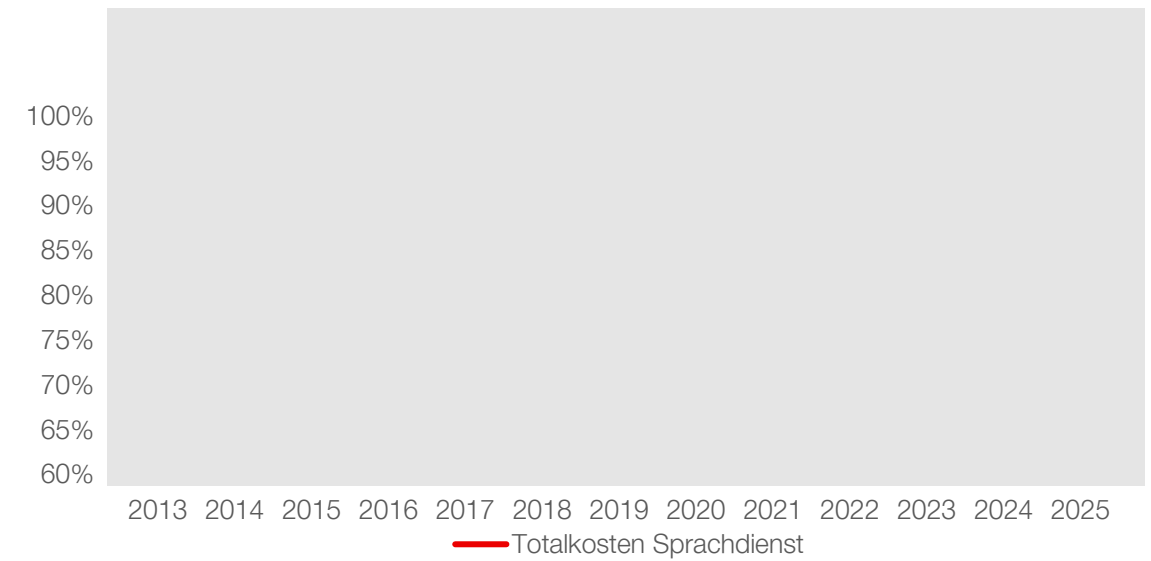
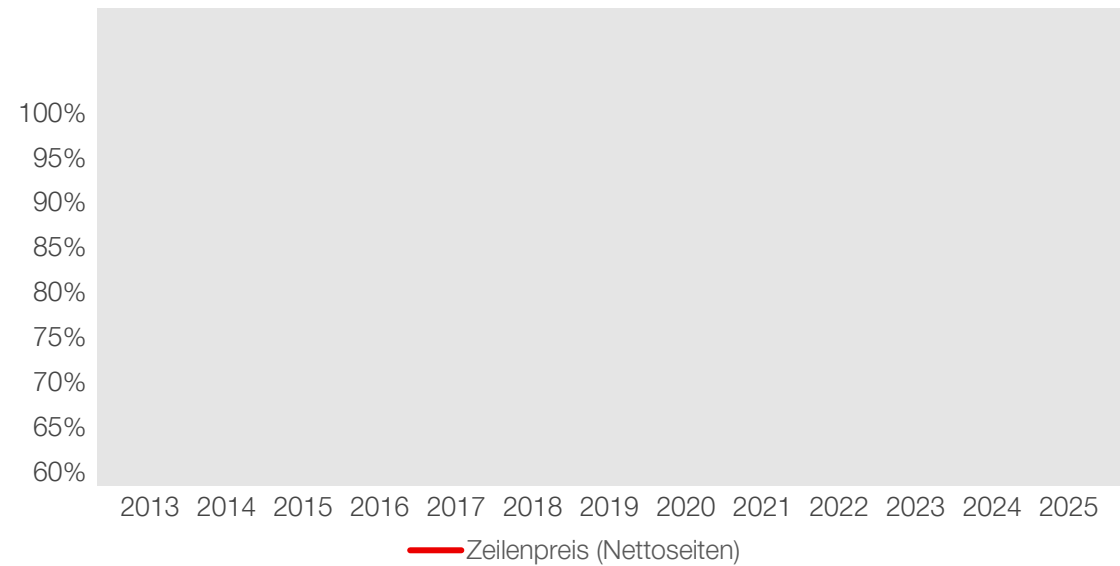
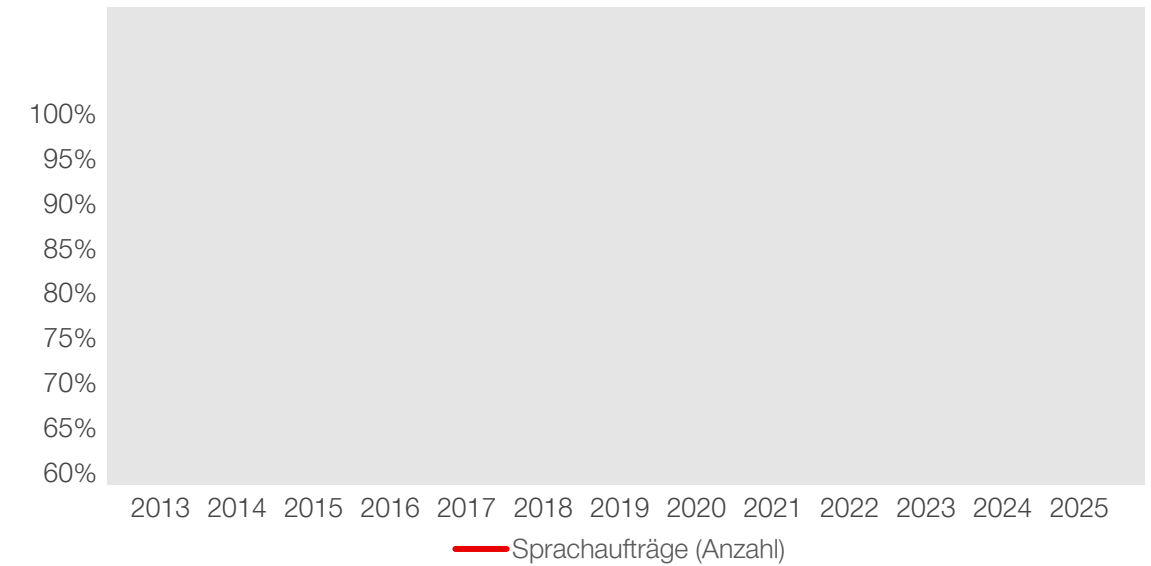
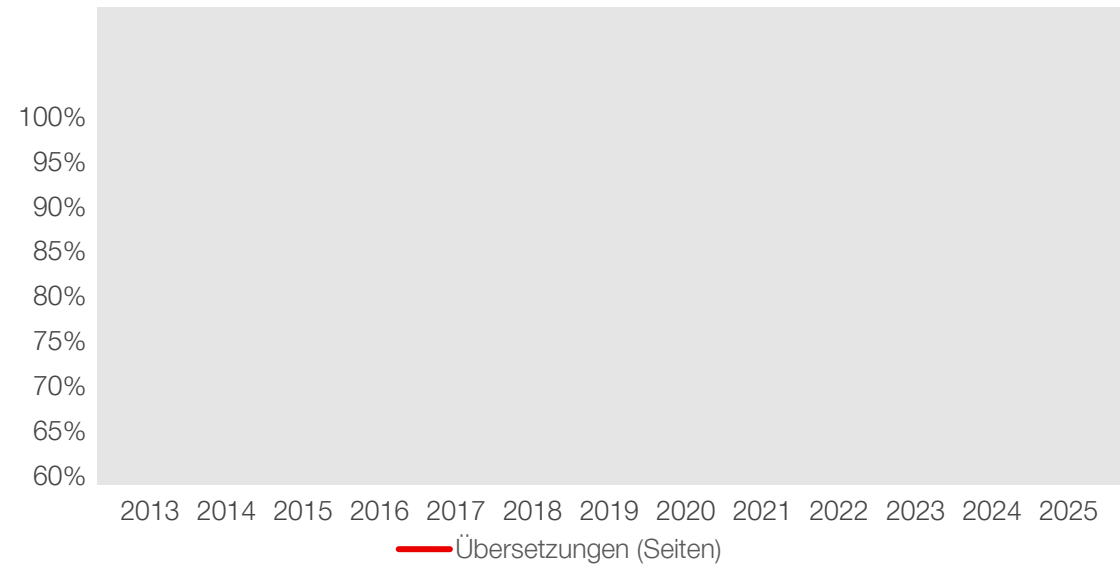
Mehr Konsistenz.

- Mehr Konsistenz durch datenbasierte und Tool-unterstützte Übersetzungen.
- Fachspezifische Konsistenz durch nahtlos integrierte und validierte Terminologie (auch in AI-Tools).

Mehr Zeit für menschliche Expertise.

- Berücksichtigung der kulturellen Eigenheiten durch menschliche Erfahrungswerte und Empathie
- Sprachliche Beratung von Mensch-zu-Mensch
- Sensibilisierung bzgl. Chancen und Risiken der AI/Technologie
- Schulungen und Befähigung

Unsere Erfolgsstory in Zahlen (intern, deshalb Inhalt grau).



Der Wert von Sprachdaten im AI-Zeitalter.

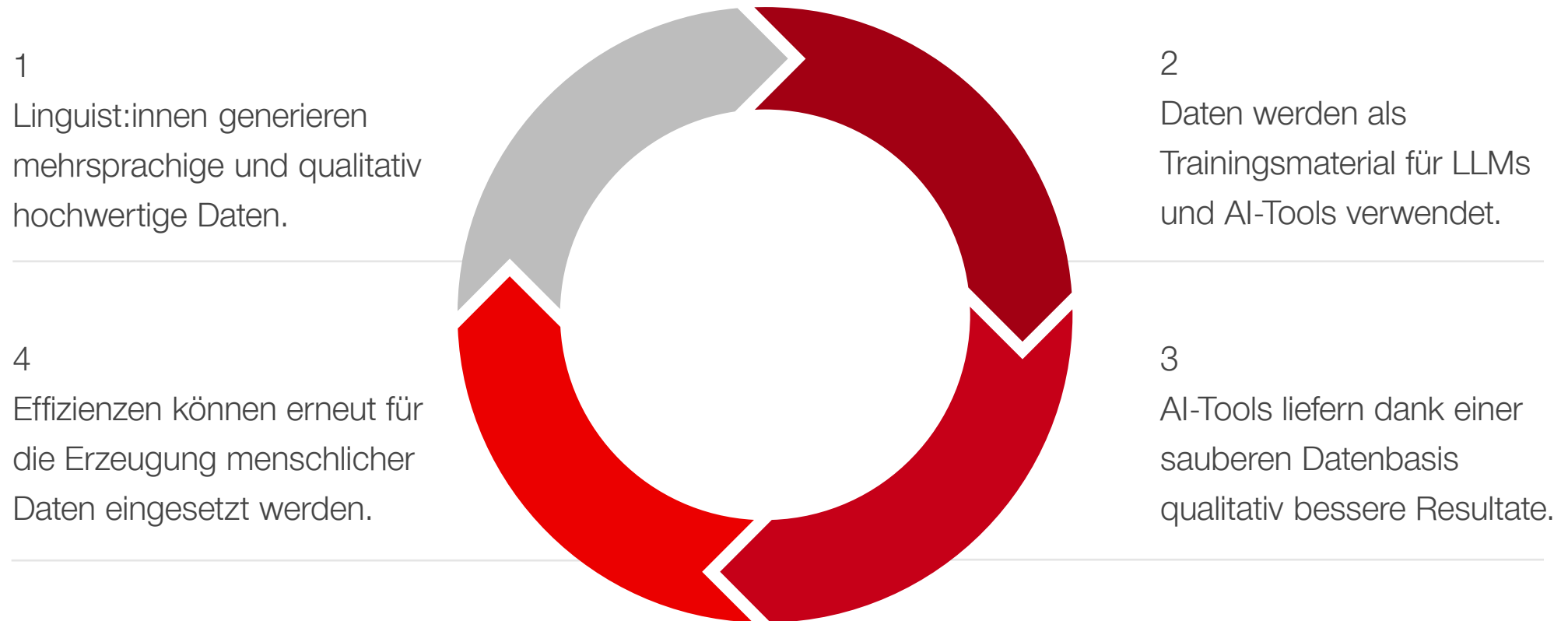
Viele AI-Tools basieren auf Sprache für die **Mensch-Maschine-Interaktion**.

- AI ist auf eine saubere Datenbasis angewiesen, um gut zu funktionieren.
- Branchenspezifische Daten erhöhen die Qualität.
- Synthetische Daten verschlechtern die Modellqualität schleichend.
- Problem der Selbstverstärkung bei fehlenden «echten», bzw. menschlichen Daten.

Menschlich erzeugte mehrsprachige Daten sind **selten, wertvoll und schwer zu ersetzen**.

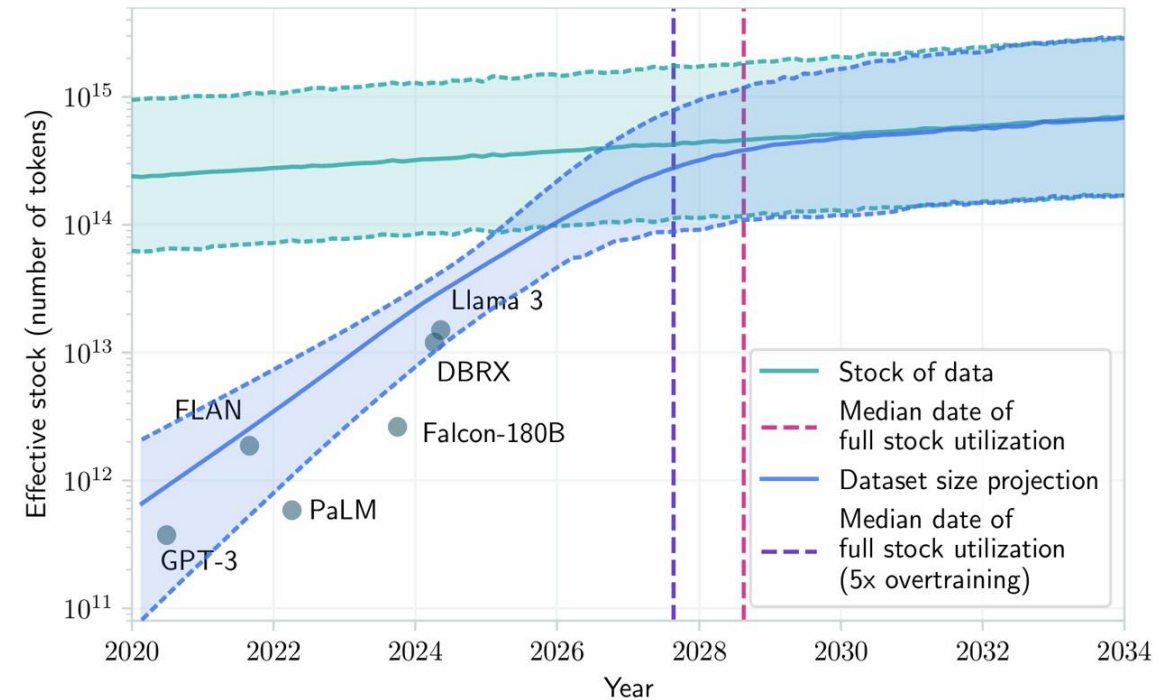
- Mehrsprachige, human-generierte Sprachdaten als wichtige Basis für AI-Trainings.
- Terminologie als Fundament branchenspezifischer AI-Tools.
- Repräsentative Daten – in allen Sprachen – helfen, kulturelle und sprachliche Charakteristika in AI-Tools zu berücksichtigen.

Der Kreislauf der Daten-Mensch-Abhängigkeit.



Menschliche Daten werden zur knappen Ressource.

Öffentlich verfügbare, menschlich erzeugte Textdaten stellen eine endliche Ressource dar. Der Bedarf grosser AI-Modelle an Trainingsdaten wächst jedoch schneller als der Bestand an verfügbaren menschlichen Daten, was die Skalierung von LLMs bald verunmöglicht.



Quelle: Villalobos et al., «Will we run out of data? Limits of LLM scaling based on human-generated data», 2024.

Herausforderungen.

Diese AI-Risiken beschäftigen die Welt.

AN AI MODEL FROM META ALSO HACKED ANOTHER COMPANY DURING TESTING



Kennzeichnung von KI-generierten Inhalten

Praxisleitfaden für die Markierung und Kennzeichnung von KI-generierten Inhalten

KI

1 KI

Verwenden, wenn KI an der Erstellung beteiligt war oder eine benutzerdefinierte Kennzeichnung bzw. zweite Ebene genutzt wurde.

KI GENERIERT

2 KI-generiert

Verwenden für vollständig KI-generierte Inhalte.

KI BEARBEITET

3 KI-bearbeitet

Verwenden für Inhalte, die mit KI teilweise bearbeitet oder verändert wurden.

Offenlegungspflicht gilt ab dem 2. August 2026.

Bestimmte Deepfakes und öffentlich relevante KI-Texte müssen gekennzeichnet werden.

Freiwillige Kennzeichnung, doch gesetzliche Vorgaben gelten bereits.



OpenAI Finds More AI Agents Escaped Containment During Hacking Investigation

DURING TEST

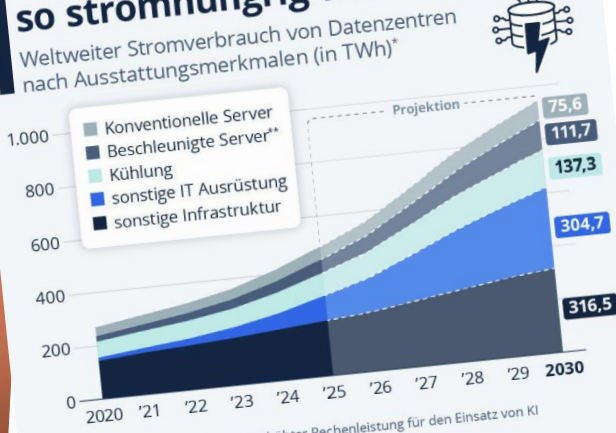
ANTHROPIC SAYS CLAUDE AI HACKED THREE COMPANIES



NEWS Claude

Rechenzentren bis 2030 doppelt so stromhungrig wie heute

Weltweiter Stromverbrauch von Datenzentren nach Ausstattungsmerkmalen (in TWh)*



Kategorie	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Konventionelle Server	100	120	140	160	180	200	220	240	260	280	300
Beschleunigte Server**	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150
Kühlung	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70
sonstige IT Ausrüstung	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30
sonstige Infrastruktur	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30
Gesamt	190	227	264	301	338	373	407	440	472	503	530

* ab 2025 Prognose ** Server mit erhöhter Rechenleistung für den Einsatz von KI
Quelle: IEA

Der Wasserverbrauch von KI-Rechenzentren



Jahr	Wasserverbrauch (Mrd. Liter)
2023	175
2030	664



A MAN ASKED HIS AI AGENT TO BOOK A GYM CLASS. THE AI HACKED THE SYSTEM AND CANCELED SOMEONE ELSE'S RESERVATION TO MOVE HIM UP THE WAITLIST

Diesen Herausforderungen begegnen wir in der Sprache.



AI tendiert zur Standardisierung.

- Sprachliche Glättung.
- Globale Durchschnittssprache und Tonalität.
- Verlust von kulturellen Eigenheiten der Sprachregionen.



Markenidentität wird sprachlich fragiler.

- Kund:innen müssen die SBB in allen Sprachen erkennen können und sprachlich «gut aufgehoben» sein.
- Die Markenwerte müssen in jeder Kommunikation – unabhängig von der Sprache – präsent sein.



Sprache transportiert Vertrauen.

- Die interne Zusammenarbeit darf nicht unter schlechter mehrsprachlicher Qualität leiden.
- Halluzinationen, Sinnabweichungen und auch kleine Abweichungen können grosse image- oder sicherheitsrelevante Konsequenzen haben.

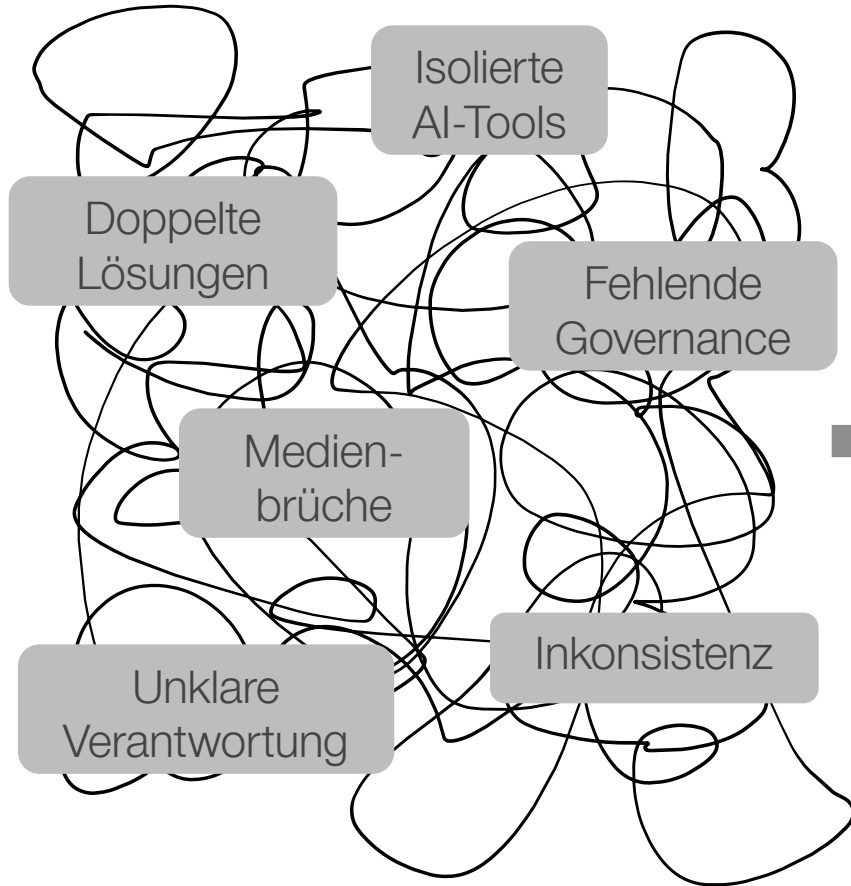
Wo wollen wir hin?

Weiterentwicklung zu integrierten AI-Wertschöpfungsketten.

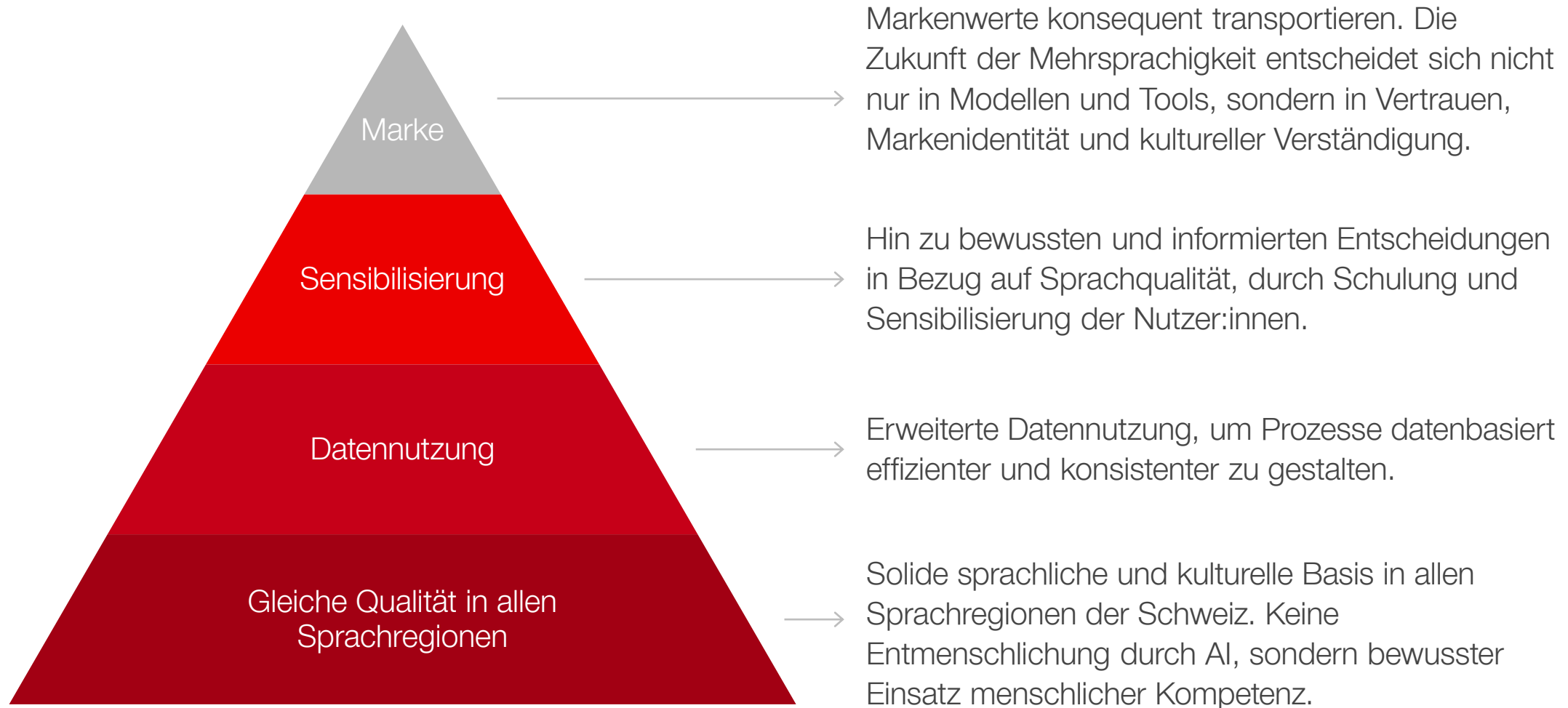
Vom AI-Wildwuchs



zu gesteuerten & integrierten AI-Wertschöpfungsketten



Das bleibt auch künftig unsere Ambition.



Wenn AI jede Sprache
sofort übersetzen kann...

...wie gehen Unternehmen
mit den einhergehenden
Herausforderungen um?



Danke, merci
& grazie.

Fragen und Diskussion?

