



JOHANNITER



Bundesministerium
Finanzen



20260315 BMF FFG KIRAS KI Leitstelle- AP1 - Ergebnisbericht, Projekt: KIRAS / FFG Projekt Nr. [59779913](#)

KI Leitstelle

KI-basierte Leitstelle zur Aufrechterhaltung der kritischen Gesundheitsversorgung

DI DI Dr. techn. Andreas S. Rath, CEO und Projektkoordinator
ONDEWO GmbH

Julia Prock-Schauer, BA, AI Expert Consultant
ONDEWO GmbH

Mag. Georg Aumayr, Leiter Forschung,
Projektpartner Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH

Benjamin Schuster, Wissenschaftlicher Mitarbeiter,
Projektpartner Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH

Das Projekt "KI Leitstelle" wurde im Rahmen des Sicherheitsforschungs- Förderprogramm KIRAS/K-PASS durch das Bundesministerium für Finanzen finanziert.

Wir bedanken uns für die Unterstützung!



Projektbeschreibung

Das Projekt „KI Leitstelle“ widmet sich der Entwicklung, dem Einsatz und der Evaluierung eines auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Systems zur Automatisierung telefonischer Kommunikationsprozesse in Leitstellen der Gesundheitsversorgung.

Ziel des Projektes ist der Einsatz und die Evaluierung eines KI-basierten Systems zur Automatisierung von telefonischen Kommunikationsprozessen der Leitstelle in der Gesundheitsversorgung, zur Entlastung und Aufrechterhaltung der Funktion der Leitstelle, insb. bei Lastspitzen in Krisen und Katastrophensituationen.

Durch die Automatisierung dieser Prozesse werden systemrelevante Personalressourcen entlastet, Fehlerquoten reduziert und Melde- sowie Alarmierungsabläufe signifikant beschleunigt. Das Projekt demonstriert, wie innovative KI Technologien wie Conversational AI, Large Language Models und Agentic AI kombiniert werden können, um ein hybrides System zu schaffen, das die Stärken menschlicher Disponenten mit der Skalierbarkeit künstlicher Intelligenz vereint.

In diesem Projekt bildet die technologische Basis die „ONDEWO Call Center AI Plattform“, die im Rahmen des Projektes für drei spezifische Anwendungsfälle (Use Cases) konfiguriert und in die IT- und Telefonsysteme der Johanniter Österreich integriert wird. Diese Anwendungsfälle (Use Cases) umfassen die Klassifizierung und Priorisierung von eingehenden Anrufen „Use Case 1: KI Vermittlung“ (Inbound Anrufe), das automatisierte Handling von Krankentransportbestellungen „Use Case 2: KI Krankentransport“ (Inbound Anrufe) sowie die Alarmierung von Einsatzkräften „Use Case 1: KI Aktivierung Alarmkette“ (Outbound Anrufe).



Eine KI-basierte Leitstelle wäre auch für weitere Organisationen in der Gesundheitsversorgung wie z.B. Arbeiter-Samariter-Bund, Rotes Kreuz etc., sowie auch für andere Einsatz- und Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr, Zivilschutzverband Österreich etc. einsetzbar.

Motivation

Die Motivation für das Projekt ergibt sich aus einer zunehmend unsicheren globalen und klimatischen Lage, die zu häufigeren und komplexeren Krisenszenarien führt. In der sogenannten „Chaosphase“ einer Krise oder Katastrophe entstehen in Leitstellen massive personelle Engpässe. Während das Personal für das Tagesgeschäft geplant ist, führen plötzliche Lastspitzen zu einer Überlastung, die die schnelle Gesundheitsversorgung gefährden kann. Die derzeitigen Kommunikationsprozesse sind manuell geprägt und werden mit IT unterstützt. Sowohl die Notrufentgegennahme als auch die Alarmierung von Helfer:innen erfolgen oft sequenziell (z. B. über Telefon-, Email-, oder SMS-Ketten), was in Stresssituationen zeitaufwendig und fehleranfällig ist. Gleichzeitig steigt die gesellschaftliche Erwartungshaltung an die Verfügbarkeit und Schnelligkeit von Hilfsdiensten stetig an.

Für die Johanniter sind die Ergebnisse dieses Projektes der Einstieg in das operative Nutzen von Künstlicher Intelligenz zur Bewältigung von taktischen Ereignissen in der Umsetzung. Die KI entlastet die personelle Infrastruktur und schafft Kompetenzen und Ressourcen, insbesondere in Krisensituationen, in denen schnelle Entscheidungen und präzise Kommunikation unerlässlich sind.



Projektziele

Das primäre Ziel ist der Aufbau eines KI-basierten IT-Systems, das die Gesundheitsversorgung auch in Lastsituationen sicherstellt. Konkret wurden folgende Projektziele definiert:

- Konfiguration und Einsatz der ONDEWO Call Center AI Plattform zum Aufbau eines KI-basierten IT-Systems zur automatisierten Kommunikation und Sicherstellung der Gesundheitsversorgung in Krisen- und Katastrophen-Situationen für eingehende und ausgehende Kommunikation anhand von 3 Anwendungsfällen: "KI Vermittlung", "KI Krankentransport", "KI Aktivierung Alarmkette"
- Integration in die IT-Systeme und Datenbanken der Leitstelle der Johanniter
- Evaluierung und Validierung des Gesamtsystems
- Sicherstellung der anschließenden Verwendung und Verwertung

Ausgangslage

Vor Projektbeginn waren die Prozesse in der Leitstelle der Johanniter, wie in vielen vergleichbaren Organisationen, stark von manueller Tätigkeit abhängig. Die Alarmierung bei Großschadensereignissen basierte oft auf Kaskadenanrufen, bei denen der Ausfall eines Gliedes die Kette unterbrechen konnte. Die Annahme von Krankentransporten erforderte repetitive Dateneingaben durch Disponent:innen, was wertvolle Zeit band.

Technologisch gab es auf dem österreichischen Markt keine etablierte KI-Lösung für Notrufzentralen, die spezifisch auf die österreichischen Dialekte und die fachlichen Anforderungen des Gesundheitswesens trainiert war. Bestehende Standardlösungen (z. B. von großen Cloud-Anbietern) erreichen bei Notruf-spezifischem Vokabular und Dialekten oft nur unzureichende Erkennungsraten. Die ONDEWO GmbH brachte hier bereits Vorerfahrungen aus Pilotprojekten in sicherheitskritischen Umgebungen (z. B. Flugsicherung, Polizeinotruf) ein, die als Basis für die Neuentwicklung dienen.

Methodik und Vorgangsweise

Das Projekt verfolgt einen interdisziplinären Ansatz, der technische Entwicklung mit soziotechnischer Prozessanalyse verbindet. Der Projektplan gliedert sich in fünf wesentliche Phasen:

- 1. Anforderungs- und Prozessanalyse:** Die „Anforderungs- und Prozessanalyse“ bildet das fundamentale Rückgrat des Projekts, indem es soziotechnische Anforderungen und rechtliche Rahmenbedingungen (u. a. EU AI Act, DSGVO) definiert. Durch eine Kombination aus Desk Research und qualitativen Interviews mit allen Stakeholdern – von Leitstellenmitarbeiter:innen bis zu freiwilligen Helfer:innen – werden bestehende Kommunikationsflüsse analysiert und in User Stories sowie Business Process Models überführt. Das zentrale Ergebnis ist ein umfassender Anforderungskatalog, der technische Spezifikationen und KPIs festlegt, um Divergenzen zwischen Nutzererwartungen und technischer Machbarkeit frühzeitig auszuschließen und eine solide Basis für die weitere Entwicklung zu schaffen. Daraus wird ein Anforderungskatalog für die technische Umsetzung erstellt.
- 2. Use Case 1: KI Vermittlung:** Technische Implementierung des Inbound-Use-Cases „KI-Vermittlung“, der eingehende Notrufe automatisiert klassifiziert und steuert. Die Entwicklung erfolgt iterativ nach agilen Methoden (Scrum), wobei der Fokus auf der nahtlosen Integration des Sprachbots in die bestehende IT-Infrastruktur mittels robuster Schnittstellen liegt.
- 3. Use Case 2: KI Krankentransport:** Technische Implementierung des Bestellprozesses eines Krankentransportes über einen Sprachbot und Überführung der Bestellung in das Einsatzleitsystem (Dextra S1).
- 4. Use Case 3: KI Vermittlung:** Technische Implementierung des Outbound-Use-Cases „KI-Aktivierung Alarmkette“ über einen Sprachbot mit der Fähigkeit zahlreiche ausgehende Alarmierungsanrufe parallel durchzuführen und die Ergebnisse dieser tabellarisch zusammenzufassen

Technologische Basis

Die technologische Grundlage bildet die **ONDEWO Call Center AI Plattform**. Diese Enterprise-Lösung wurde im Projektverlauf in die Leitstellen-relevanten Telefon- und IT-Systeme der Johanniter integriert. Die Plattform ermöglicht eine hochskalierbare Verarbeitung von Sprachdaten in Echtzeit und stellt die notwendigen Werkzeuge für die

einfache Konfiguration und das Training von Sprachbots basierend auf Conversational AI, Large Language Models und Agentic AI bereit.

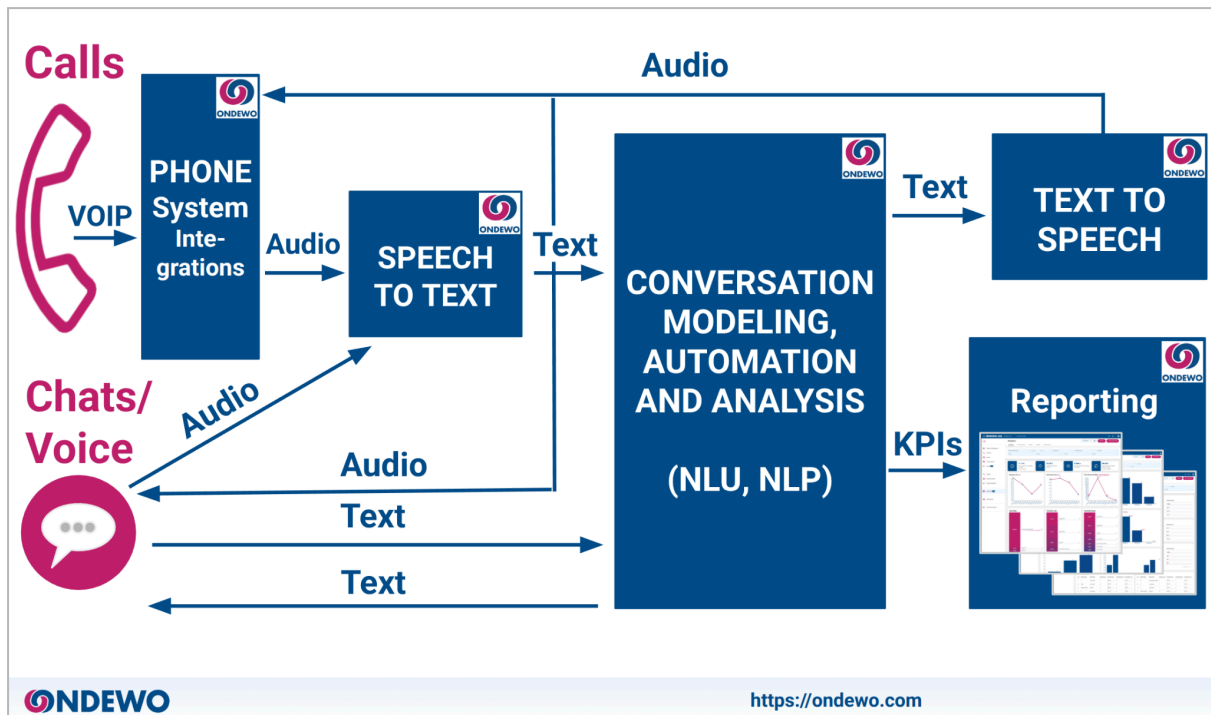


Abbildung: ONDEWO Call Center AI Plattform: Eine grafische Darstellung sowie eine Erklärung zur ONDEWO Call Center AI Plattform.

Um die hohen Anforderungen einer Leitstelle zu erfüllen, kombiniert das Projekt zwei innovative Ansätze:

- **Conversational AI:** Ermöglicht einen natürlichen, freien Dialog. Die KI versteht Intentionen (Intents) und extrahiert Entitäten (z.B. Adressen, Namen) auch bei Hintergrundgeräuschen oder Dialekten. Dies ist für die **KI-Vermittlung** essentiell, um Anrufe ohne starre Menüs präzise zu klassifizieren. Die Antworten bzw. Weiterleitungstexte der KI sowie dessen Handlungen sind modelliert bzw. vordefiniert.
- **Agentic AI:** Hierbei agiert die KI als selbstständig, handlungsfähiger Teilnehmer (KI Agent) des Kommunikationsprozesses. Der Entwickler definiert das Verhalten der KI mit Hilfe von Prompts und gibt der KI Tools an die Hand, die diese verwenden darf, um Aufgaben auszuführen. Beim **KI-Krankentransport-Prozess** nimmt der KI Agent die notwendigen Daten auf und übergibt diese direkt in das Einsatzleitsystem. In der **KI-Alarmierungskette** werden die Einsatzdaten an die KI übergeben, die dann selbstständig Anrufe an die Einsatzkräfte durchführt und die Rückmeldungen auswertet.



Ausgewählte Ergebnisse

Das Herzstück des Projekts ist die Umsetzung von drei hochspezialisierten Prozessen, die das Personal in unterschiedlichen Szenarien entlasten:

Use Case 1: KI Vermittlung (Inbound Anrufe)

Anforderungen

Die Anforderungsanalyse mit der Leitstelle der Johanniter in Wien ergab folgende Bedingungen für die automatisierte Vermittlung:

1. Ausschluss von Bearbeitungen von Notrufen
2. Bei Fehlern soll direkt zu einem Menschen verbunden werden
3. Priorisierung der Kundenzufriedenheit. Chatbot muss "sympathisch" sein
4. Die Interne Vermittlung ist der Hauptanwendungsfall
5. Abteilungen müssen von Externen ansprechbar sein und an die Abteilungsklappen vermittelt werden
6. Es dürfen keine privaten Telefonnummern vermittelt werden

Ergebnis

Wir haben einen KI-basierter Sprachbot am Telefon für Deutsch für die Leitstelle entwickelt, welcher Anfragen von Bürger:innen und Mitarbeiter:innen effektiv weitervermitteln kann, um so die Anruflast bei der Leitstelle zu reduzieren. Dieser bietet eine natürliche Kommunikation und ein gut gestaltetes Gesprächsführungsdesign. Als KI-gesteuertes Sprachdialogsystem kann auf gesprochene Eingaben reagiert, Informationen geliefert und Vermittlungen auf Basis des eingebundenen Telefonbuchs der Johanniter durchgeführt werden. Spracherkennungs- und NLP-Technologien ermöglichen dem Bot eine intuitive Kommunikation via Sprache.

The screenshot shows the ONDEWO interface for 'Custom Intents (25)'. The table lists various intents with their names, tags, input contexts, and output contexts. The 'i.vermittlung.einsatzzentrale' intent is highlighted.

Intent Name	Tags	Input Context	Output Cor	Action
<input type="checkbox"/> i.human_handover	flow:human_handover kpi:human_handover	Add input context	5	...
<input type="checkbox"/> i.tech.error	kpi:human_handover	Add input context		...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.ausbildungszentrum	flow:vermittlung	Add input context		...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.direkt	flow:vermittlung	Add input context	5	...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.einsatzzentrale		Add input context		...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.forschung	flow:vermittlung	Add input context		...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.hausnotruf		Add input context		...
<input type="checkbox"/> i.vermittlung.haustelefon		Add input context		...

Abbildung: Use Case 1: KI Vermittlung - ein Auszug aus der Liste der Intents in der ONDEWO Call Center AI Plattform

Use Case 2: KI Krankentransport (Inbound Anrufe)

Anforderungen

In Workshops mit der Leitstelle der Johanniter in Wien wurden für den Krankentransport mehrere Anforderungen definiert.

1. Bei Unverständlichkeit soll sofort an Menschen weitergeleitet werden
2. Dispatcher weist Fahrzeug zu und nicht die KI
3. Transporte müssen durch Menschen bestätigt werden
4. 100% Sicherheit muss gewährt sein, da Ausfälle schwere Folgen haben können

Ergebnis

Hierbei handelt es sich um eine prozessuale Automatisierung der Transportbestellungen. Die KI führt ein strukturiertes Gespräch, um alle relevanten Daten für eine Krankentransport-Bestellung zu erheben und diese automatisiert in das Einsatzleitsystem zu

überführen. Dazu wurden ein spezieller KI Agent erstellt und ein Model Context Protocol (MCP) Server für das Einsatzleitsystem (Dextra S1) konfiguriert. Die Tools des MCP Servers werden dem KI Agent mitgegeben, sodass dieser jene Tools verwenden kann, um die Gültigkeit von Sozialversicherungsnummern und Adresdaten zu prüfen sowie Krankentransport-Bestellungen direkt in das Einsatzleitsystem einzuspeisen.

The screenshot displays the ONDEWO AI Platform interface for configuring an agent named 'KrankentransportAgent'. The interface is divided into several sections:

- Component Details:** Label: KrankentransportAgent; Description: Johanniter Krankentransport KI Agent um Bestellungen für Krankentransporte zu tätigen.
- Configuration Details:** Model Client: phi-4-mini-instruct; System Message: Johanniter Krankentransport Sprachbot.
- Persona & Rolle:** Du bist ein freundlicher, empathischer und effizienter Telefon-Bot der Johanniter, der Krankentransporte für Patient:innen organisiert. Deine Aufgabe ist es, Krankentransporte für Patient:innen zu organisieren. Du führst das Gespräch strukturiert, bleibst aber stets menschlich und geduldig – besonders bei älteren Anrufern.
- Ziel des Gesprächs:** Sammle alle notwendigen Daten für eine vollständige Transportbuchung und gleiche sie, wenn möglich, mit dem System ab.
- Erforderliche Informationen & Logik:** 1. Sozialversicherungsnummer (SVNR):
 - Abfrage mit Beispiel: „Sagen Sie z. B. 1234 211080“.
 - Bei Angabe: Automatisch die Funktion `validate_social_security_number` mit der Sozialversicherungsnummer als Parameter `social_number` aufrufen.
 - Wichtig: Den Namen nie abfragen, sondern bestätigen: „Es geht also um [Name], richtig?“
- MCP Servers:** (6/6) Internal MCP Server (6/6)
- Reflect on Tool Use:**
- Stream Model Client:**
- Tool Call Summary Format:** {result}

Abbildung: KI-Krankentransport: Agentic AI Konfiguration und Prompt in der ONDEWO Call Center AI Plattform

Use Case 3: Aktivierung Alarmkette (Outbound Anrufe)

Anforderungen

Für die Alarmierung wurden Workshops mit der Einsatzzentrale und der Dienstplanung geführt. Aus diesen Diskussionen entstanden folgende Anforderungen für die Alarmierung:

1. Die Lösung muss auch im Regeldienst einsetzbar sein
2. Das System muss flexibel und anpassbar an die Lage sein



3. Ein Rückkanal und Identifikation der Einsatzkraft muss gegeben sein
4. Meldungen müssen aufgenommen werden und in die Dienstplanung geleitet werden
5. Kompatibilität mit weiteren Systemen muss gegeben sein (Stabssoftware, Personalplanungstool, Abteilungslisten in Excel, SQL etc.)

Ergebnis

Für die Alarmierung von Einsatzkräften wurde ein Sprachbot für Deutsch erstellt, um die Alarmierung von Einsatzkräften über das Telefon zu automatisieren und damit auch zu parallelisieren und zu beschleunigen. Der Sprachbot qualifiziert den Anrufer über seine Dienstnummer und gibt erst Daten über den Einsatz preis, wenn die Authentifizierung erfolgreich war. Der Sprachbot führt automatisch die Alarmierung der Einsatzkraft durch und erfasst dabei die operativen Daten über den Alarmierungsversuch (z.B. Einsatzkraft telefonisch erreicht, für den Einsatz grundsätzlich verfügbar, konkrete von/bis Verfügbarkeit für den Einsatz, Zeitpunkt des Eintreffens am Sammelpunkt, Einsatzkraft alarmiert etc.) und stellt diese Daten in strukturierter, tabellarischer Form der Einsatzleitung zur Verfügung.

The screenshot shows the ONDEWO Call Center AI Platform interface. The top navigation bar includes the ONDEWO logo, project name 'FFG009 KI Leitstelle Alarmierung', language 'de-DE', and a search domain field. The left sidebar contains various menu items like 'Project Configuration', 'B - Build', 'Entity Types', 'Intents', 'Flows', 'AI Teams', 'V - Verify', 'Chat', 'Call', 'Entity Recognizer', 'Linkchecker', 'D - Deploy', 'Web Chat', 'Web Phone', 'Phone System', 'Outbound Calls', 'A - Analyze', 'Session Review', 'Analytics', 'T - Tools', 'Search', and 'Customer Support'. The main content area is divided into several sections: 'Outbound Calls' configuration, 'Phone System Services', 'VTSI Service List', 'S2T Service List', 'T2S Service List', 'NLU Service List', 'Use BPI Server', 'Phone System Information', and 'Caller Input Context Parameters'. The 'Caller Input Context Parameters' section is a table with columns for 'Context Display Name', 'Parameter Display Name', 'Parameter Value', and 'Action'. Below this is a table of 'Outbound Calls' with columns for 'Callee Count', 'Input Context Parameters', and 'SIP Status'. A red arrow points to the 'Start' button in the 'Action' column of the table.

Context Display Name	Parameter Display Name	Parameter Value	Action
c-input	incident_type	Drohneinsatz	
c-input	incident_goal	Personensuche	
c-input	incident_location	Floridsdorf Nord	
c-input	incident_rally_point_location	Johanniter IKZ	
c-input	incident_rally_point_time	11:30 morgens	

Input Context Parameters	SIP Status	Action
callee_first_name: Andreas callee_last_name: Rath callee_service_number: 1234	Registered: 5, Ongoing: 0	Start
callee_first_name: Georg callee_last_name: Aumayr callee_service_number: 1235	REGISTERED	Reset All
callee_first_name: Julia callee_last_name: Prock-Schauer callee_service_number: 1236	REGISTERED	Reset Selected
callee_first_name: Benjamin callee_last_name: Schuster callee_service_number: 1237	REGISTERED	Delete Selected
callee_first_name: Max callee_last_name: Huber callee_service_number: 1238	REGISTERED	Export as CSV

Abbildung: KI Aktivierung Alarmkette in ONDEWO Call Center AI Platform für einen Drohneinsatz zur Personensuche

Evaluierungsergebnisse

Das System erreichte bei Testläufen der Vermittlung einen mittleren SUS-Score von 95,75 (SD = 5,14), was auf eine hervorragende Benutzerfreundlichkeit und eine Bewertung von „bestmöglich vorstellbar“ („best imaginable“) hinweist.

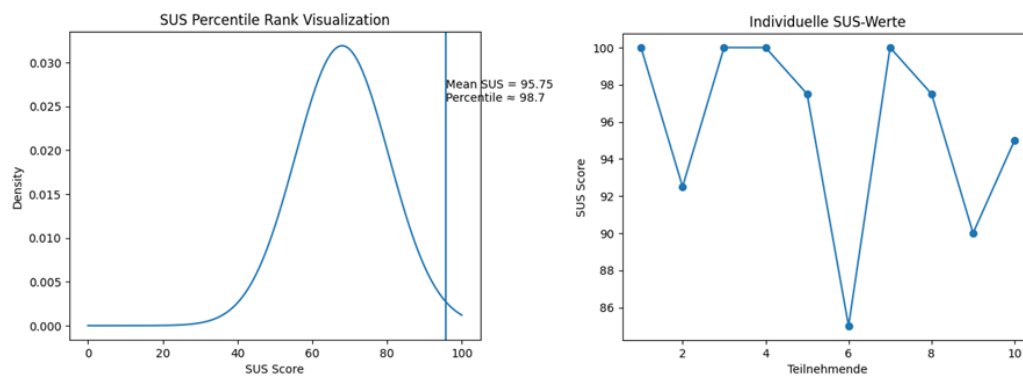


Abbildung - SUS Scores des Use Case KI Vermittlung

Abzüge in der Bewertung waren vor allem auf neutrale Bewertungen bei Frage 5: „I found the various functions in this system were well integrated.“ zurückzuführen, die sich dadurch nachvollziehen lassen, dass die Testpersonen die eigentliche Integration nicht bewerten konnten.

Das evaluierte System weist eine sehr gut wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit auf, belegt durch einen sehr hohen mittleren SUS-Score von 95,75, entsprechend der Bewertung „bestmöglich vorstellbar“. Ergänzend wurden bei der qualitativen Inhaltsanalyse die Rückmeldungen aus vier Hauptkategorien des SQuaRE-Rahmens zugeordnet und insgesamt zeigten die Aussagen der Testpersonen einen wahrgenommenen hohen Nutzen und klare Anwendungsvorteile im Krisenfall (Functional suitability), eine hohe Stabilität und Funktionsfähigkeit inklusive Trefferquote und Belastbarkeit (Reliability), positive Effekte auf Geschwindigkeit und Arbeitsabläufe bei bewusster Ressourcennutzung (Performance efficiency) sowie eine angemessene Lernkurve und verlässliche Bedienbarkeit des Systems (Operability). Abschließend zeigte der success score zwar einzelne Ausreißer mit Fehlern, aber insgesamt eine sehr stabile hohe Erfolgsrate.

Detailliertere Ergebnisse sind im kombinierten Deliverable zur Evaluierung und der Stabsrahmenübung festgehalten.

Verwertung

Ein zentraler Erfolgsfaktor des KIRAS-Projekts „KI-Leitstelle“ ist die enge Partnerschaft: Sowohl ONDEWO als auch die Johanniter Österreich treiben die Verwertung und Verbreitung der entwickelten Lösung gemeinsam aktiv voran. Das System markiert für ONDEWO den strategischen Übergang zu hochverfügbaren, geschäftskritischen KI-Anwendungen für die öffentliche Sicherheit und kritische Infrastrukturen (KRITIS).

Durch die erfolgreiche Pilotierung der Use-Cases KI-Vermittlung, Krankentransport und Alarmierung können andere Blaulichtorganisationen eingeladen werden, die entwickelten KI Produkte auszuprobieren. Bei Blaulichtorganisationen liegt der operative Fokus auf der



automatisierten Notruf-Vorqualifizierung, um Lastspitzen bei Großschadensereignissen effektiv abzufangen. In der kritischen Infrastruktur ermöglicht die KI-Alarmierungskette die schnelle Personalmobilisierung bei Störfällen. Im Bereich des Krankentransportes sorgt die Lösung durch die vollautomatisierte Annahme von Routinebestellungen für eine massive Entlastung der Disponenten. Der entscheidende Vorteil gegenüber US-Cloud-Anbietern liegt in der kompromisslosen Erfüllung spezieller Leitstellen-Anforderungen für Leitstellen in Blaulichtorganisationen: Dazu zählen das zuverlässige Verstehen österreichischer Dialekte in extremen Stresssituationen sowie die strikte Datensouveränität durch lokale On-Premise-Integration in Einsatzleitsysteme wie Dextra S1.

Für die finale Überführung in ein 24/7-Serienprodukt sind weitere Tests (insbesondere Lasttests und Qualitätstests mit einer Vielzahl an diversen Anrufern), Trainingsmaterialerstellung und Mitarbeiterschulungen und zahlreiche Feedbackzyklen über die nächsten 12 Monate geplant. Im technologischen Fokus stehen dabei Agentic AI zur autonomen Schnittstellennutzung, die Umsetzung der NIS2-Konformität und der Aufbau eines redundanten GPU-Clusters. Diese Hardware ist essentiell, um die KI-Modelle lokal, latenzfrei und cloud-unabhängig zu betreiben.

Die praxisnahe Entwicklung zeigt bereits Interesse: Aktuell besteht konkretes Interesse weiterer namhafter Blaulichtorganisationen, darunter die Feuerwehr, der Arbeiter-Samariter-Bund und das Rote Kreuz. Diese Organisationen haben aktiv den Wunsch geäußert, das entwickelte Produkt in Demonstrationen kennenzulernen und für ihre eigenen Leitstellen zu evaluieren, was das immense Skalierungspotenzial der Technologie eindrucksvoll unterstreicht.

Zusammenfassung und Ausblick

Die KI-Leitstelle zeigt, wie innovative Technologien kritische Infrastrukturen im Gesundheitswesen absichern können. Durch die Automatisierung der **KI-Vermittlung**, des **KI-Krankentransport-Prozesses** und der **KI-Alarmierungskette** wird ein hybrides System geschaffen, das die Stärken menschlicher Disponent:innen mit der Geschwindigkeit und Skalierbarkeit künstlicher Intelligenz kombiniert.

Eine Ausweitung auf weitere Blaulichtorganisationen in Österreich ist geplant und läuft bereits.

Ganz herzlich möchten wir uns bei der FFG und dem BMF für die Unterstützung bedanken!



Abbildung: Review Meeting 06. März 2026 (v.l.nr.): Dr. Ralph Hammer (BMF), Mag. Lukas Siebeneicher (BMF), Mag. Georg Aumayr (Johanniter), Bernhard Pfeifer, BA (FFG), Benjamin Schuster (Johanniter), Jozef Janco (FFG), Dr. Andreas Rath (ONDEWO), Julia Prock-Schauer, BA (ONDEWO)

Projektpartner

- **Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH**
- **ONDEWO GmbH**