KI-Live-Übersetzung für Leitstellen, Empfang und Schalter

Artikel vom **20. November 2026**
Leitstellenkommunikation

e*Message erweitert »e*loquentia«: Die KI-gestützte Lösung übersetzt neben fremdsprachigen Anrufen nun auch persönliche Gespräche vor Ort in Echtzeit. Auf der PMRExpo 2026 (Halle 8.1, Stand F040) zeigt das Berliner Unternehmen, wie Behörden, Kliniken und Kundenzentren Sprachbarrieren datensouverän abbauen.



Persönliches Gespräch am Servicetresen: Die Anwendung übersetzt live und überwindet Sprachbarrieren direkt vor Ort. (Bild: e*Message, KI-unterstützt)

Mit »e*loquentia« erweitert e*Message seine KI-gestützte Übersetzungslösung für fremdsprachige Anrufe um eine Funktion für persönliche Gespräche vor Ort. Die neue Version wird vom 24. bis 26. November 2026 auf der PMRExpo in Köln vorgestellt. Sie richtet sich unter anderem an Behörden, Bürgerbüros, Kliniken und Kundenzentren, in denen Mitarbeitende direkt mit Menschen sprechen und zugleich personenbezogene

oder vertrauliche Daten schützen müssen. In vielen Einsatzbereichen kosten Sprachbarrieren Zeit und können zu Missverständnissen führen. Frei verfügbare Übersetzungs-Apps sind dort nicht immer geeignet, weil sensible Informationen verarbeitet werden. Die erweiterte Lösung soll deshalb dort unterstützen, wo Verständigung schnell, nachvollziehbar und datensouverän erfolgen muss: am Schalter, am Empfang oder am Servicetresen. **Gespräche vor Ort in Echtzeit übersetzen** Für den Einsatz vor Ort genügen ein Rechner oder Laptop, ein Mikrofon, Lautsprecher und bei Bedarf ein Besuchertablet. Die Anwendung erkennt automatisch, wer spricht und in welcher Sprache gesprochen wird. Anschließend übersetzt sie das Gesagte in Echtzeit. Alternativ lassen sich Tasten für Sprechen und Hören belegen, etwa für Arbeitsplätze, an denen eine bewusst gesteuerte Gesprächsführung sinnvoll ist. So können Mitarbeitende ein Gespräch führen, ohne kurzfristig einen Dolmetscher hinzuziehen zu müssen. Das kann Abläufe beschleunigen, Wartezeiten verkürzen und Personal entlasten. Gleichzeitig bleibt der Einsatz nicht auf Leitstellen beschränkt, sondern lässt sich auf Situationen übertragen, in denen Menschen direkt miteinander sprechen. **Datenschutz und Betrieb in Deutschland** Wie bei der Anwendung in Leitstellen stehen Datenschutz und Informationssicherheit im Mittelpunkt. Die Datenverarbeitung erfolgt in Deutschland. Bei einer On-Premises-Installation verlassen sensible Daten das System nicht. Damit eignet sich die Lösung besonders für Bereiche, in denen vertrauliche Informationen ausgetauscht werden und Gespräche nachvollziehbar dokumentiert werden müssen. Entwickelt wurde die Lösung gemeinsam mit dem Landkreis Börde. In der Leitstelle in Haldensleben unterstützt sie Disponenten bereits bei fremdsprachigen Notrufen durch Echtzeitübersetzung. Die erweiterte Version überträgt dieses Prinzip nun auf persönliche Gespräche in weiteren Arbeitsumgebungen. **Premiere auf der PMRExpo 2026** Fachbesucher können die neue Version vom 24. bis 26. November 2026 auf der PMRExpo in Köln kennenlernen. Der Stand befindet sich in Halle 8.1, Stand F040. Dort werden außerdem Lösungen für sichere Alarmierung und Notfallkommunikation gezeigt, die auf einem deutschlandweit verfügbaren, satellitengestützten Alarmierungsnetz basieren.

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag