

Swisscom startet Pilotversuch für KI-Analyse von Shop-Kunden



25. Juni 2026 - Im Rahmen eines Pilotprojekts in drei Swisscom-Stores startet Swisscom mit der KI-Auswertung von Kamera- und Mikrofonaufnahmen in den Stores. Bis Ende des Jahres könnten schon zehn weitere Läden folgen.

Swisscom beginnt in einzelnen Stores damit, das Kundenverhalten mit KI auszuwerten. Es handelt sich dabei um einen Test in drei Läden in Aarau, Bern und Lausanne, wie "Swissinfo" [berichtet](#) . Swisscom hatte das Projekt an einer Medienkonferenz vorgestellt.

Mit verschiedenen Sensoren wird das Verhalten der Kunden auf diesen Ladenflächen dokumentiert. So soll etwa gemessen werden, wie lange sich Kunden im Geschäft aufhalten und nach wie viel Zeit ihr Anliegen gelöst ist. Mit Mikrofonen sollen der Grund für den Besuch in Erfahrung gebracht und die Beratungsqualität gemessen werden. Das System soll gar merken können, wie lange sich Kunde und Berater anschauen.

Swisscom betont, dass Personendaten (Name, Telefonnummer etc.) anonymisiert werden. Dasselbe gilt für die Mitarbeitenden. Die Mikrofonaufnahmen würden ausserdem sofort wieder gelöscht, nachdem sie in schriftlicher Form anonymisiert gespeichert werden, wie der Telco weiter ausführt.

Sollte der Test erfolgreich verlaufen, werden bis Ende Jahr weitere Stores mit der Technologie ausgestattet. Weitere KI-Vorhaben in der Pipeline von Swisscom sind etwa ein KI-Avatar, der die Wartezeit verringern soll und KI-Beratungs-Tools für Shop-Angestellte.