

The background of the slide is an abstract composition of diagonal lines in various shades of blue, teal, and black, creating a sense of depth and movement. A semi-transparent grey horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the main title and subtitle. On the right side of the slide, there are two vertical red bars: one at the top and one at the bottom, both with a slight inward-pointing angle at their ends.

Wenn die Maschine übernimmt

Anwendungsfelder von Robotertechnologie im Dienstleistungsbereich

Wie funktionieren künstliche Intelligenz (KI) und Bots?

- KI ist die Fähigkeit einer Maschine, menschliche Fähigkeiten wie logisches Denken, Lernen, Planen und Kreativität zu imitieren
- Im Allgemeinen funktionieren KI-Systeme, indem sie grosse Mengen gelabelter Trainingsdaten aufnehmen, die Daten auf Korrelationen und Muster analysieren und diese Muster nutzen, um Vorhersagen über zukünftige Zustände zu treffen.
- Sie kann nur Antworten auf die spezifischen Fragen geben, für die sie programmiert wurde.
- Bots sind Anwendungen, die i.d.R. mit künstlicher Intelligenz arbeiten



Voraussetzungen für den Einsatz von KI

- Stabile Verhältnisse
- Klare Regeln
- Kritische Masse



Praxisbeispiel

Voicebot im StVA - Ausgangslage

- Ca. 200'000 Telefonanrufe pro Jahr → **Kritische Masse**
- Viele Kundenbeschwerden infolge schlechtem Servicelevel
- Personalfluktuaton infolge hoher Telefonbelastung
- Standardfragen mit Standardantworten
 - ↓
Stabile Verhältnisse
 - ↓
Klare Regeln



Lösung - Einführung eines Voicebots

Projektziele:

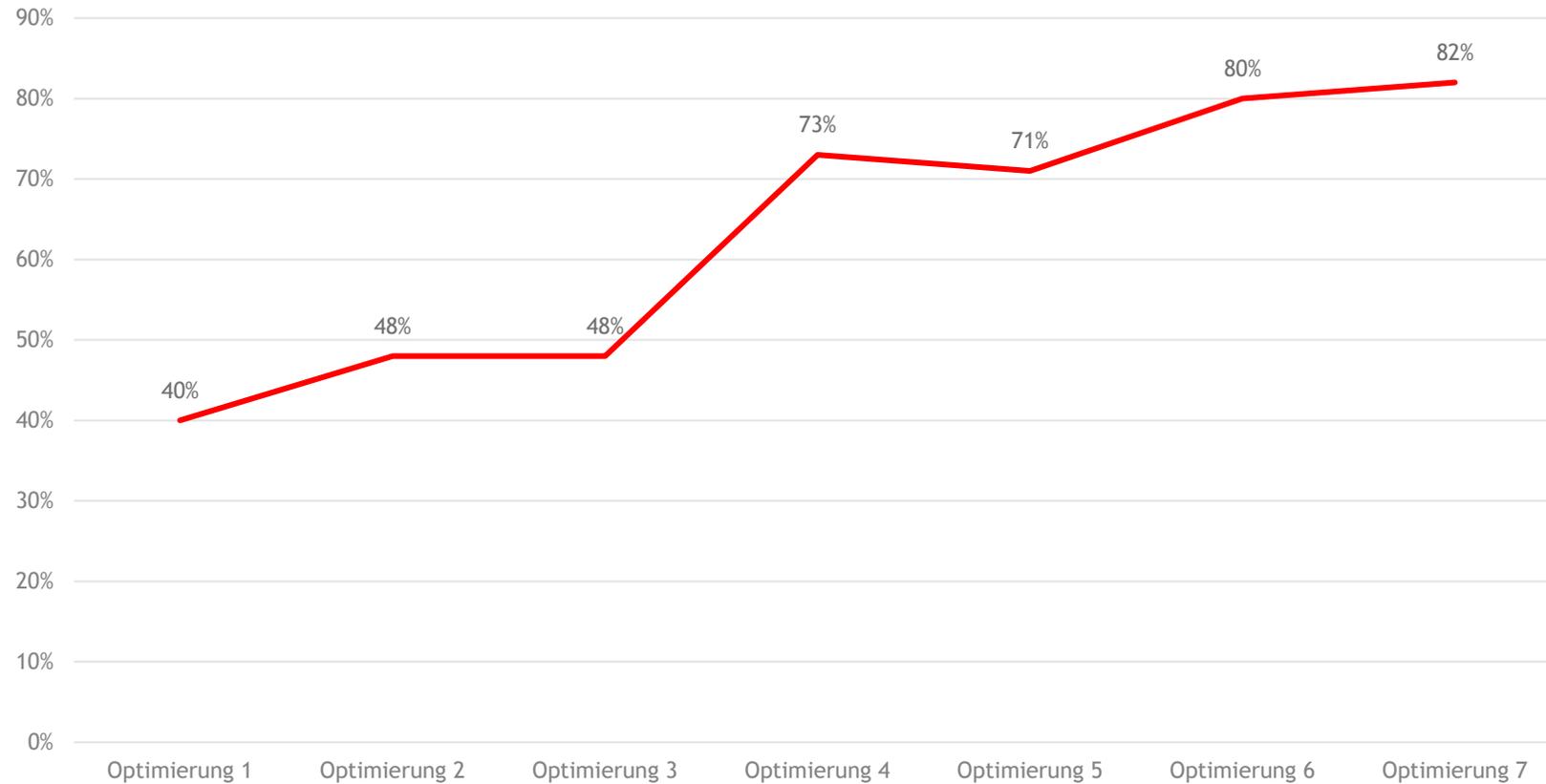
- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Entlastung der Mitarbeitenden
- 20% der Fragen sollen beantwortet werden können
- 80% der trainierten Fragen sollen erkannt werden



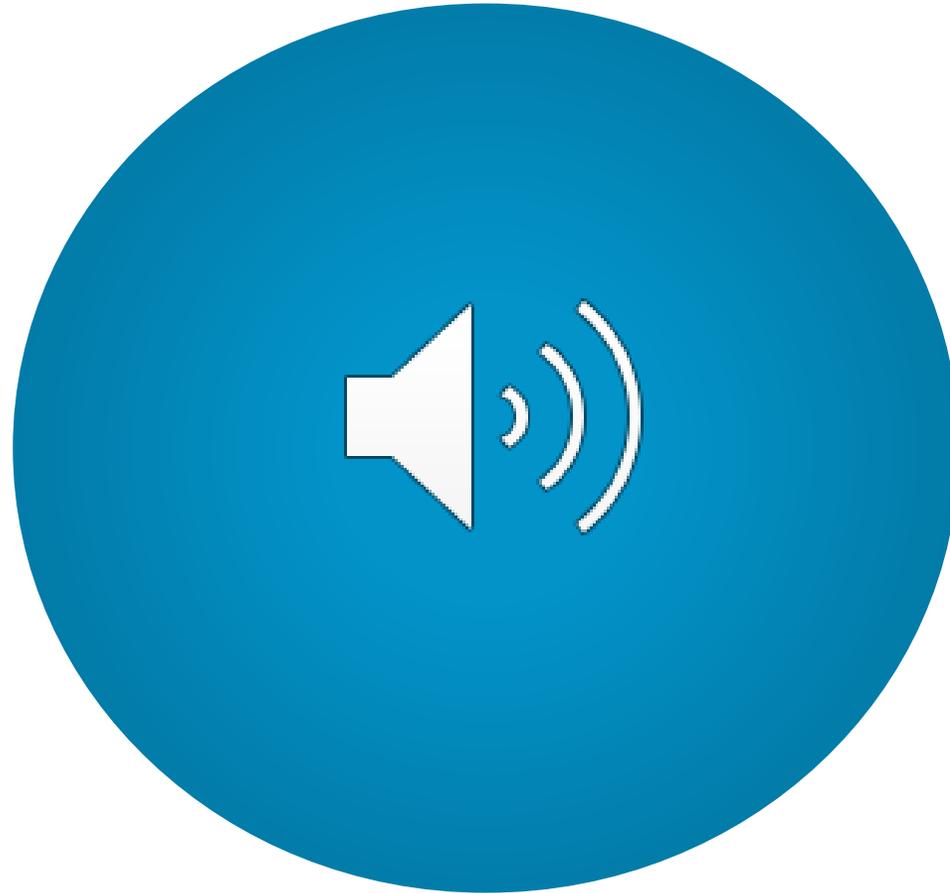
Umsetzung

- POC / Kundenbefragung mit 5 Fragen
- Projektumsetzung mit 23 Fragen Dezember 2020 – Juni 2021
- Einführung im Juli 2021 als Überlaufventil; optionale Zuschaltung auf Kundenwunsch (Risikominimierung)
- Ergänzung durch SMS-Funktion

Entwicklung der Erkennungsrate



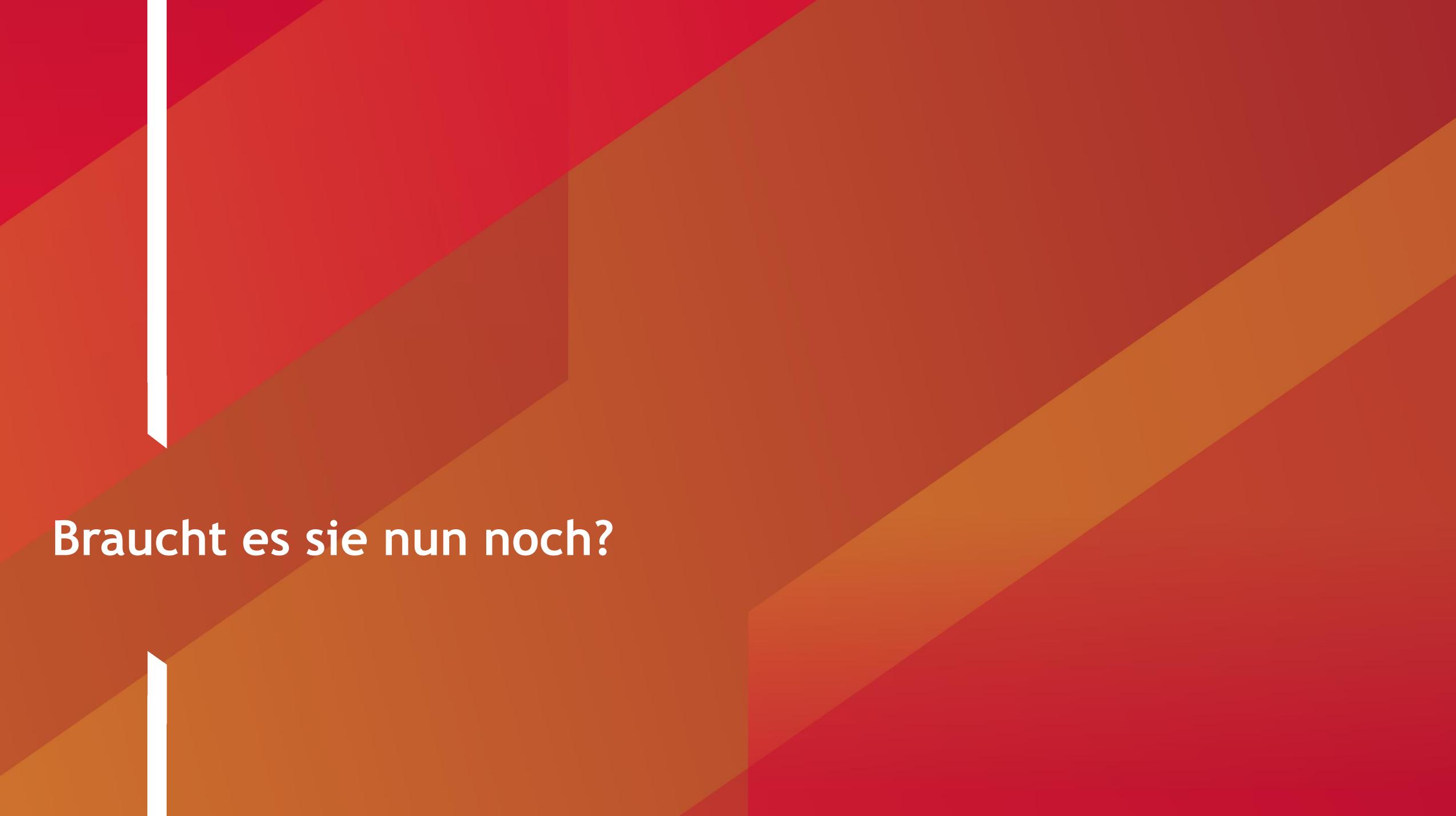
Beispiel





Zu beachten

- Herstellung der Kundenakzeptanz
- Gestaltung des Call-Flows
- Datenschutz



Braucht es sie nun noch?



Schlusswort

- KI kann die Arbeit vereinfachen bzw. Mitarbeitende entlasten!
- Wie gehen wir mit den gewonnenen Ressourcen um?
- **Sie bleiben unersetzbar!**

BDO AG

Schiffbaustrasse 2

8031 Zürich

Tel. 044 444 35 55

www.bdo.ch

Prüfung | Treuhand | Steuern | Beratung

