

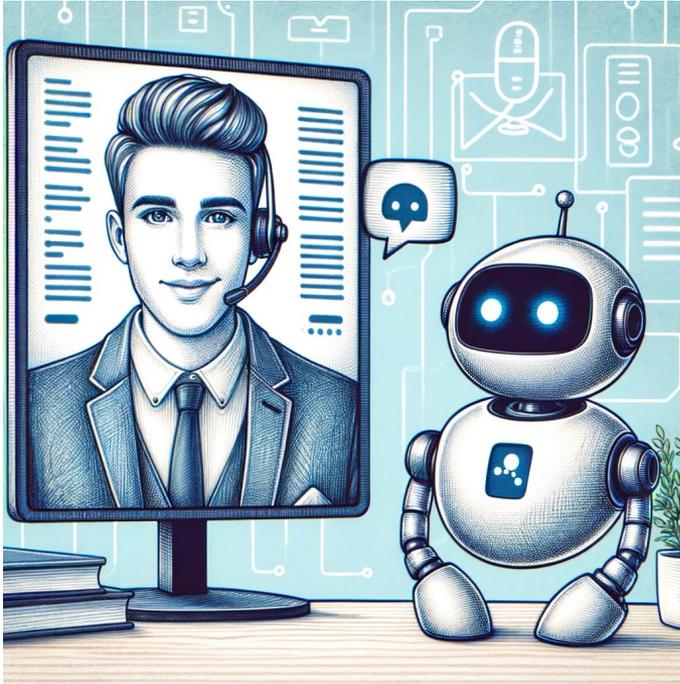
**Der erfolgreiche Kundenkontakt
ist heute digital und doch persönlich.**

... oder "Smart Citizens demand Smart Services"

Digitization
specialist of



Digital und doch persönlich?!



- Die **personalisierte Kundenerfahrung** ist heute ein Standard-Bedürfnis.
- Stärkung der Kundenbindung, so wie Effizienz und Zugänglichkeit, durch **persönliche Beratung und Nähe** auf digitalen Kontaktpunkten.
- Self-Service hat viele Vorteile, aber auch Grenzen. **Chatbots** können helfen, aber auch verärgern.

→ **Digital will begleitet sein!**

Nutzerzentrierung und Inklusion

- Der Kunde ist König! Prozesse **aus der Sicht des Kunden** gestalten: die Empfängerin bestimmt die Bedeutung der Aussage.
- **Zugänglichkeit und Einfachheit** der Interaktion beim Government für alle Anspruchsgruppen.
- Vom Telefonanruf zur Secure Message, vom Self-Service oder Formular zum Dialog **zwischen Menschen und Maschinen**.

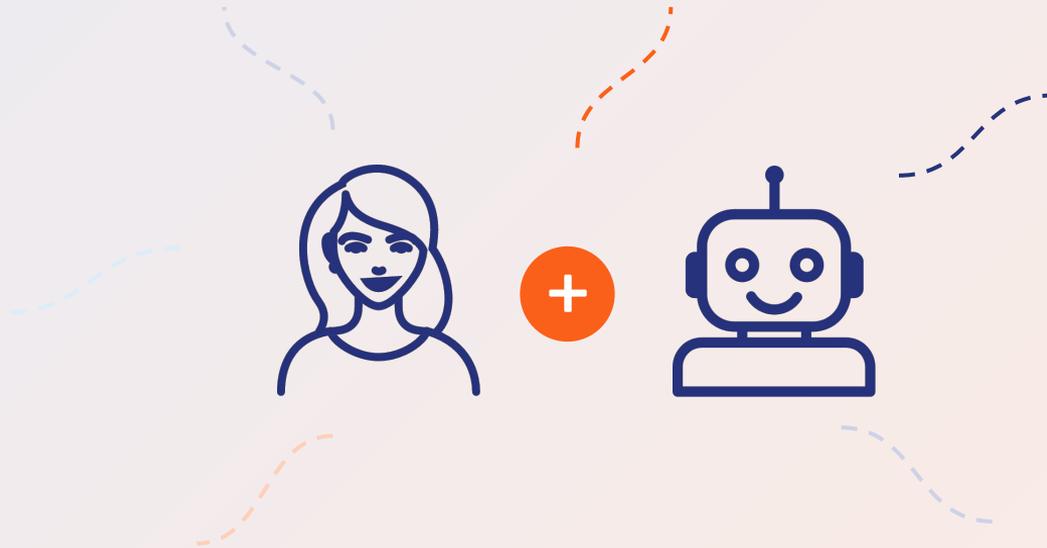


Digital First & Digital ONLY



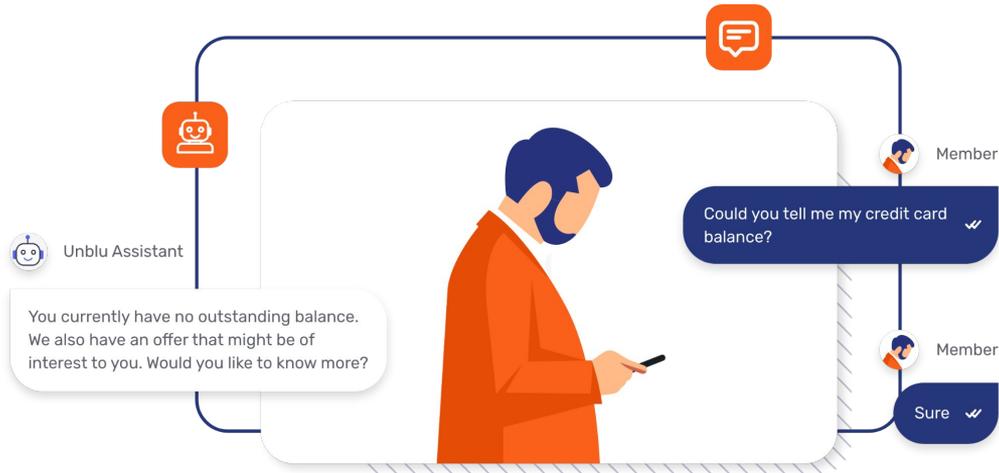
- Von Digital First zu **Digital Only**.
- **Was geht** heute digital?
- Was bedeutet dies **für die Zukunft** der Verwaltung und der Bürgerinnen?

AI + HI = The Winning Team!



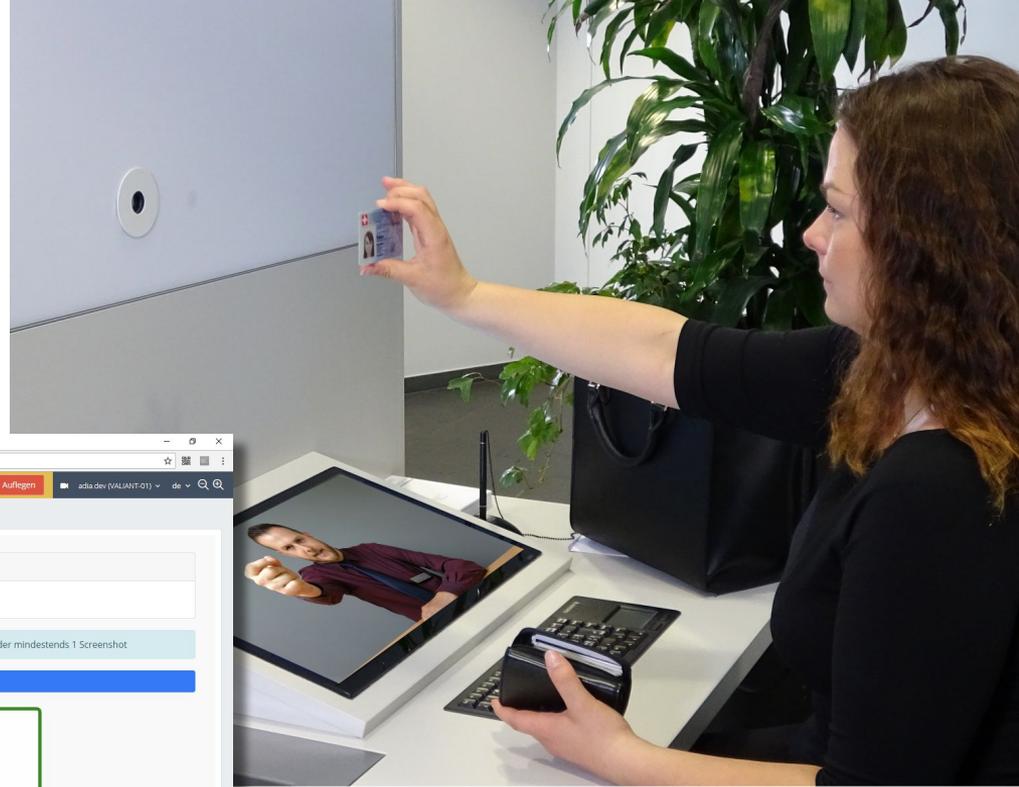
Human Intelligence & Artificial Intelligence

Die Finanzbranche als Vorbild?



Hands OFF & ON

Der Mensch ist (heute) nicht nur der bessere Berater, sondern auch überlegen in speziellen Support-Situationen!



Dashboard | Videoident | Warteliste (0) | Advisers (12) | Remote Communicators (18)

Verbunden mit Neuenegg Selbstbedienung

00:03:38 **Auflegen** | ada dev (VALANT-01) | de

Videoident

FINMA-RS 16/7
33% durchgeführt

- Start
- Ablauf
- Dokument Rückseite
- Dokument Vorderseite
- Tan
- Abschluss



Dokument Rückseite

«Halten Sie den Ausweis mit der Rückseite in die Kamera.»

Bedingung für nächsten Schritt: Erfolgreiche Erkennung oder mindestens 1 Screenshot

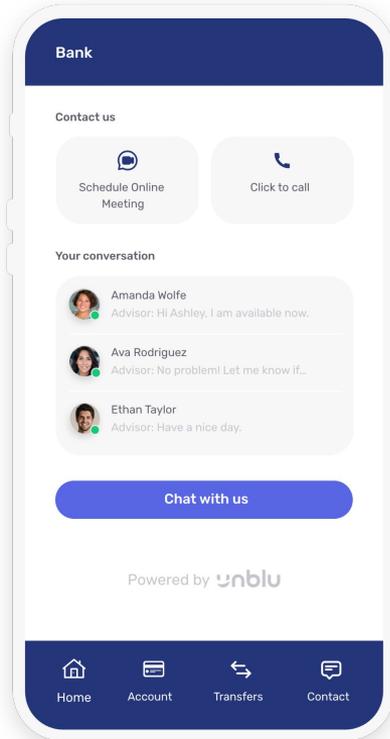
MRZ Prüfen

RESULTAT	
Name:	BLANCK
Vorname:	BARBARA-LAURE
Geburtsdatum:	1970-01-01
Geschlecht:	F
Numer:	800071000
Gültig bis:	31-12-2020
Land:	CH

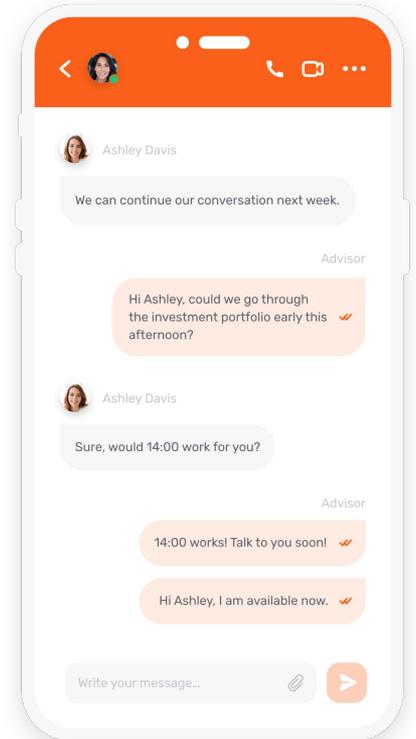
Nächster Schritt: Dokument Vorderseite

Abbruch

Generation Mobile



← Kundin
&
Beraterin →



Conversational eGovernment



Knowledge Bot

Digitale Dokumente, Knowledge Bases, FAQs, etc. können heute mit einem **Klick** zum Bot gemacht werden.



Bot Persona

Der **"tone"** macht die Musik. Sprache und Ausdrucksweise schaffen oder zerstören Vertrauen.



Bot Sidekick

Noch nicht parat, um den Bot von der Leine zu lassen? **"Suggested Responses"** erhöhen die Effizienz und beschleunigen die Falllösung.



Sicher und konform

Bankgeheimnis, Briefgeheimnis, Datenschutz - **sicher** ist sicher.



Integriert

Die einfache **Integration** in bestehende Prozesse und die Interaktion mit Systemen sind unerlässlich.



"Self Learning"

Mit einem **"Bot Trainer Assistant"** können die Bedürfnisse erkannt und erfüllt werden.

KI im Kundenkontakt - Risiken und Chancen



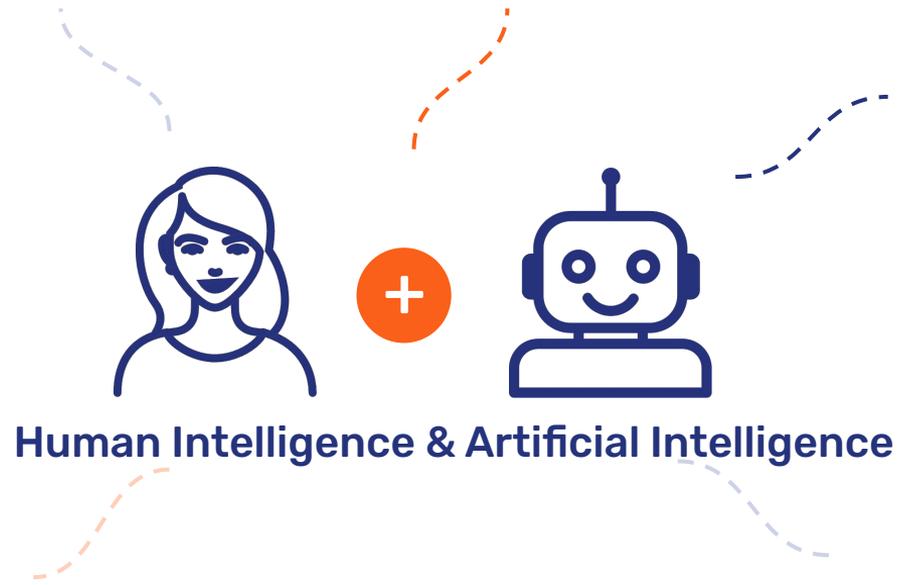
oder



- Was ist der Nutzen von KI in der Kundeninteraktion?
- Diskussion möglicher Risiken und ethischer Überlegungen.
- Strategien zur Minimierung von Risiken und zur Maximierung des Nutzens.

Takeaways

- Kernaussagen und Empfehlungen
 - Alles geht digital (fast alles).
 - Nichts geht ohne Menschen!
 - AI braucht HI zum Erfolg (aber alles was autonomisiert werden kann wird autonomisiert).
 - Time is now! Warten = Zeit verlieren.
 - Es braucht erfahrene Partner.
 - Einen Schritt nach dem anderen.



- Zukunftsausblick: Wie sich digitale, persönliche Kundenkontakte weiterentwickeln...
- Aufruf zum Handeln: Nächste Schritte für Entscheidungsträger in der Verwaltung.



Fragen & Diskussion.

Luc Haldimann
Co-CEO, Unblu Inc.

luc.haldimann@unblu.com

Digitization
specialist of



Copyright ©2024 Unblu Inc. - all rights reserved.

