

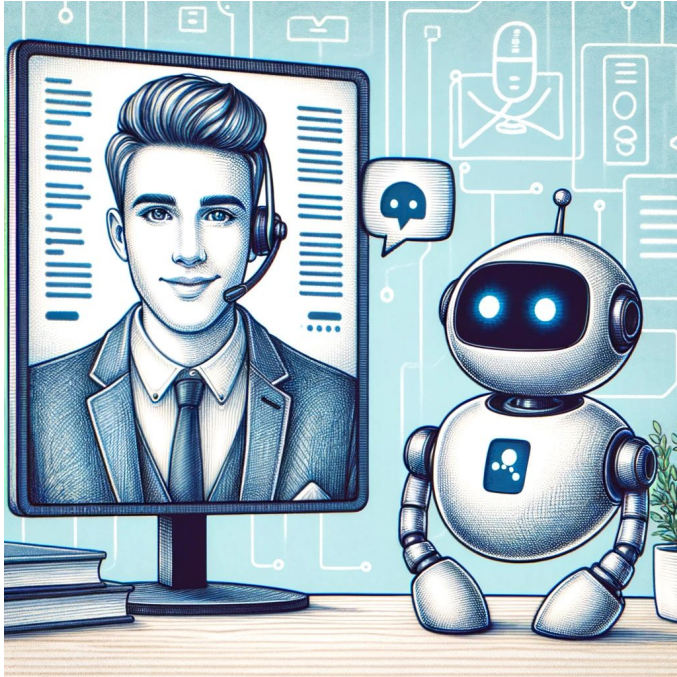
**Der erfolgreiche Kundenkontakt  
ist heute digital und doch persönlich.**

*... 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**.



# Beratung und Support

*“Dialoge zwischen Menschen und Maschinen”*

Woraus besteht eine **Conversational Platform** (inkl. AI) ...?

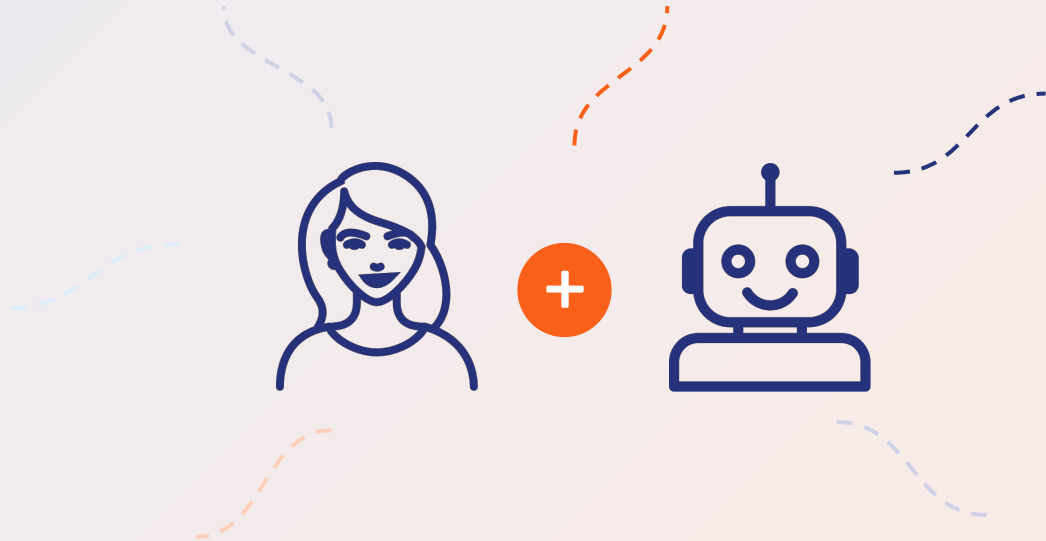


# Digital First & Digital ONLY



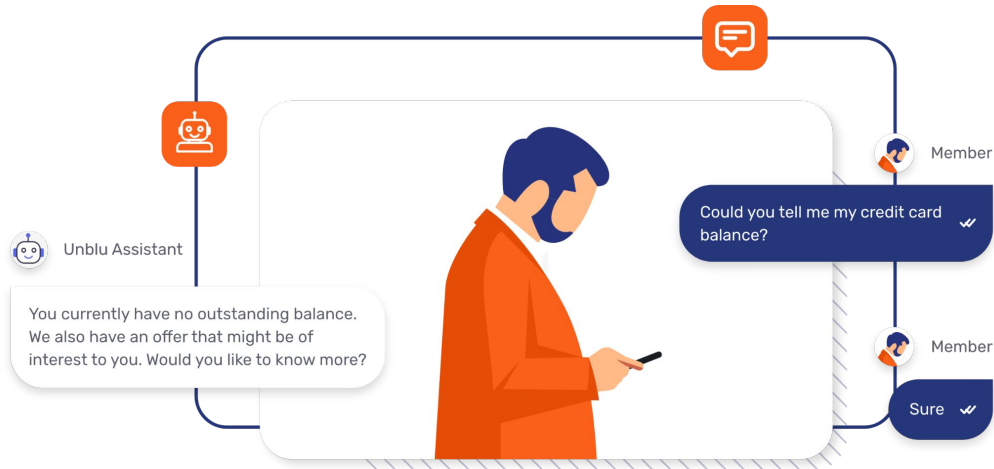
- Von Digital First zu **Digital Only**.
- **Was geht** heute digital?
- Was bedeutet dies **für die Zukunft** der Verwaltung und der Bürgerinnen?

# AI + HI = The Winning Team!



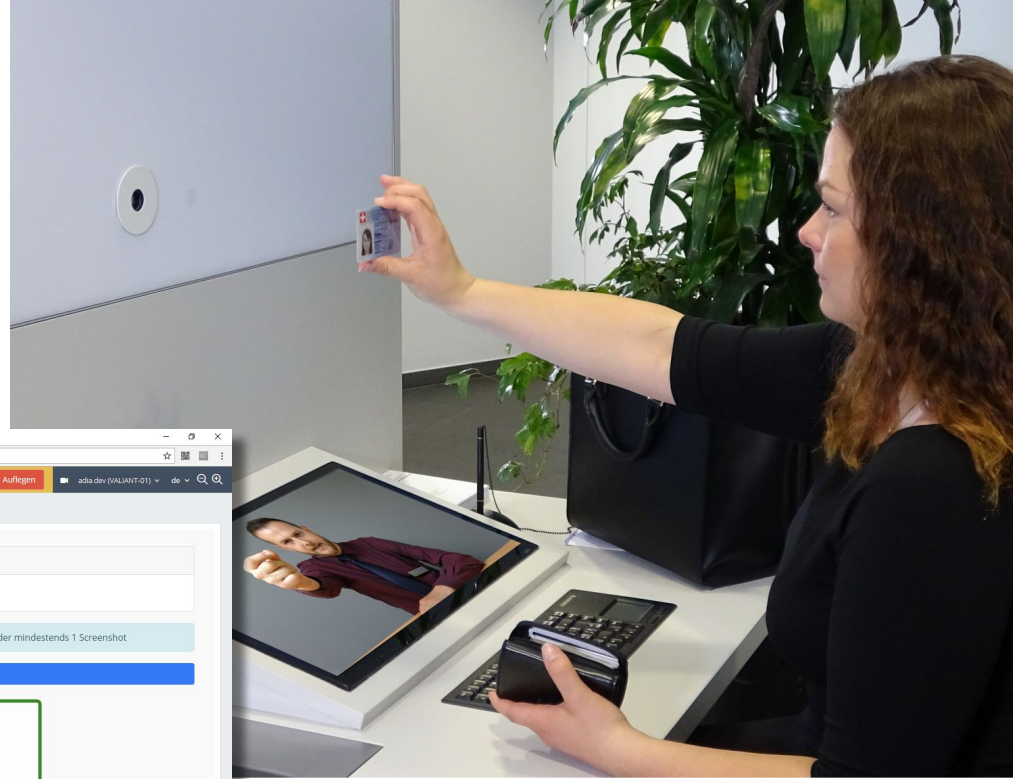
Human Intelligence & Artificial Intelligence

# 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 Neuenege Selbstbedienung

00:03:38 Auflegen

#### 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

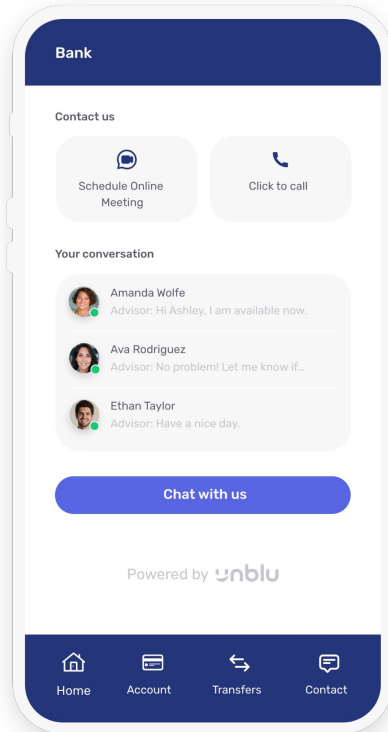
RESULTAT	
Name:	BLANCK
Vorname:	BARBARA-LISE
Geburtsdatum:	1987-08-08
Geschlecht:	F
Numer:	808071000
Gültig bis:	31-08-2028
Land:	CH

Nächster Schritt: Dokument Vorderseite

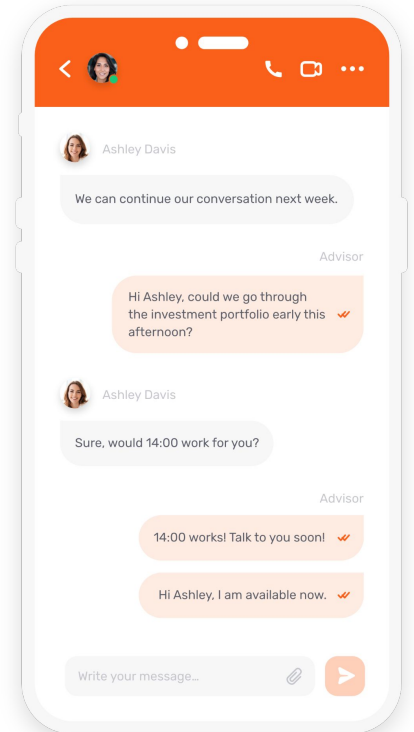
Abbruch



# Generation Mobile



← Kundin  
&  
Beraterin →



# Conversational eGovernment



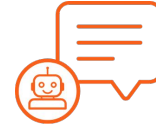
## Knowledge Bot

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.



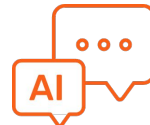
## Bot Sidekick

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



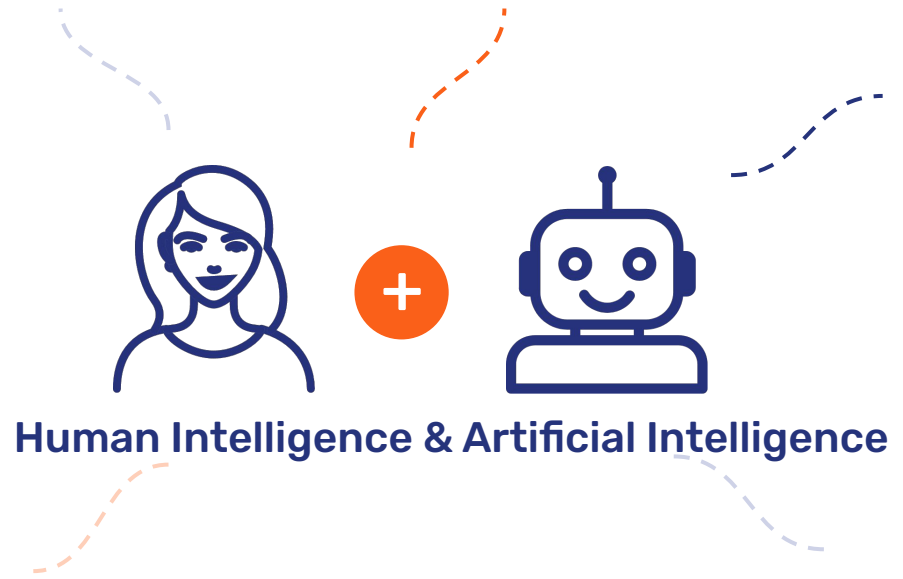
oder



- 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](mailto:luc.haldimann@unblu.com)

Digitization  
specialist of



Copyright ©2024 Unblu Inc. - all rights reserved.

