

A person wearing a blue shirt is shown from the chest down, reaching out with their right hand to touch a silver, articulated robotic hand. The robotic hand is positioned over a tablet computer that is lying flat on a light-colored wooden desk. The background is a blurred office environment. A yellow horizontal bar is located at the top left of the image.

# KI im Customer Center

## Mit KI zu besseren Anforderungen

Christian Kaiser  
Enterprise Architect  
Post CH AG  
[christian.kaiser@post.ch](mailto:christian.kaiser@post.ch)

**DIE POST** 

# Das Contact Center Post in Kürze

## Der beste Kundendienst der Schweiz

Wer:	Rund 450 Mitarbeiter in den Standorten SH, FR, KR, VI und NW	
Was:	Erste Anlaufstelle für Privat-, KMU-Kunden und Postfilialmitarbeitende	
Mengen:	Anzahl Anrufe	ca. 100'000 / Monat
	Anzahl E-Mails	ca. 35'000 / Monat
	Anzahl Social Media	ca. 3'000 / Monat
	Anzahl Reklamationen	ca. 10'000 / Monat*
	Anzahl Nachforschungen	ca. 2'000 / Monat*

\* Die schweizerische Post transportiert monatlich 340 Mio Sendungen als Briefpost (PM) sowie 10.7 Mio Sendungen als Paketpost (PL)

# Herausforderungen



Jedes Jahr ca. 420'000 Kundenanfragen per E-Mail



Zunehmend breitere Produkt- und Servicepalette (Pakete, Briefe, Transport, Banking)



Dadurch wird mehr Spezialwissen bei den Mitarbeitern im Contact Center erforderlich



Kundenanfragen sollen trotz steigender Menge schneller beantwortet werden

# Vision und Ziele



**Kundenbegeisterter durch Automation unterstützen**



**Kundenanliegen schnell, zuverlässig und passend lösen**



**Grundlagen für zukünftige Entwicklungen & Wertgewinne schaffen**



Einsatz einer künstlichen Intelligenz (KI) zur Unterstützung der Mitarbeiter (Informationsextraktion & Klassifikation)



Erste Prozesse automatisieren (Auswahl Prozesse aufgrund fachlicher Analyse und Möglichkeiten der KI)



Organisatorische und technische Ausgangslage schaffen, um in Zukunft weitere Prozesse automatisieren zu können

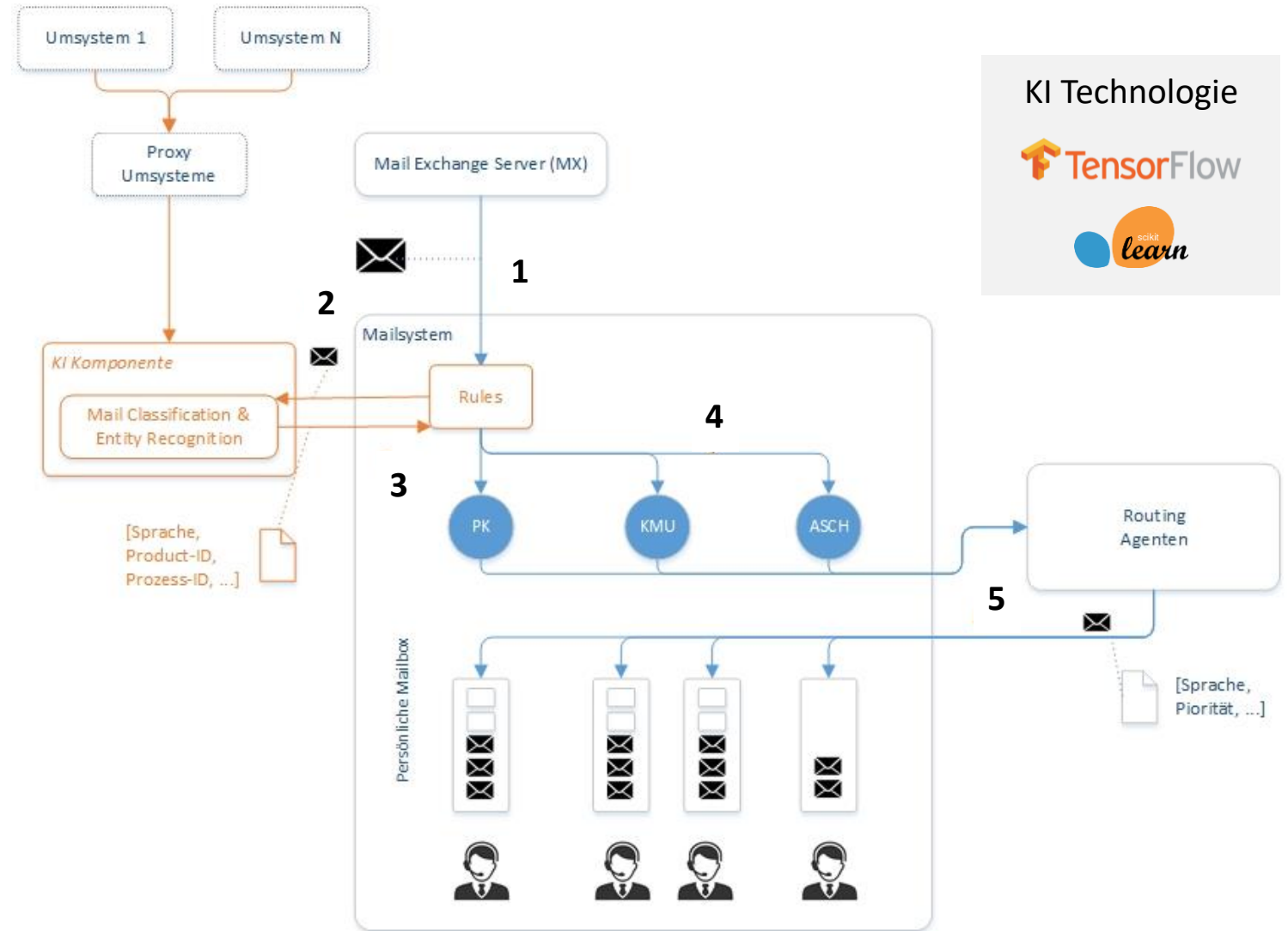
## Impact auf Mitarbeitende

Wie verändert sich die Arbeit der Kundenbegeisterter?

- **Email Antwortvorschläge:** Anfragen zu Sendungen ohne Sendungsnummer werden automatisch erkannt und ein Antwortvorschlag zur Prüfung vorgelegt
- **Weniger unerwünschte Emails** (Spam, Abwesenheitsmeldungen, etc.) im Posteingang
- **Automatische Übernahme von Informationen** aus den E-Mails

# Lösungsdesign

1. E-Mail wird vom Mailserver abgeholt
2. E-Mail wird durch KI-Komponente analysiert
3. Resultate werden an Mailsystem übertragen (Prozesse, Produkt, Entitäten)
4. Routing auf virtuelle Teams
5. Routing auf spezialisierte Mitarbeiter



# Erstkontakt mit Spezies «Kunde»

## E-Mail


 Antworten  Allen antworten  Weiterleiten  Chat

Di. 25.08.2020 15:43



Hans Dampf <hans@dampf.org>

Wo ist mein Paket?

An  Kaiser Christian, I421

Hallo Post

Vor 3 Tagen habe ich bei Zalando bestellt und mein Paket (996004050400011111) ist immer noch nicht da.  
Wann darf ich mit der Lieferung rechnen?

Besten Dank und viele Grüsse  
Hans Dampf

# Erstkontakt mit Spezies «Kunde»

## E-Mail

Antworten Allen antworten Weiterleiten Chat



Di. 25.08.2020 15:43

Hans Dampf <hans@dampf.org>

Wo ist mein Paket?

Schlüsselinformationen

An Kaiser Christian, I421

Hallo Post

Vor 3 Tagen habe ich bei Zalando bestellt und mein Paket (996004050400011111) ist immer noch nicht da. Wann darf ich mit der Lieferung rechnen?

Besten Dank und viele Grüsse  
Hans Dampf

Signatur

Disclaimer

## Header

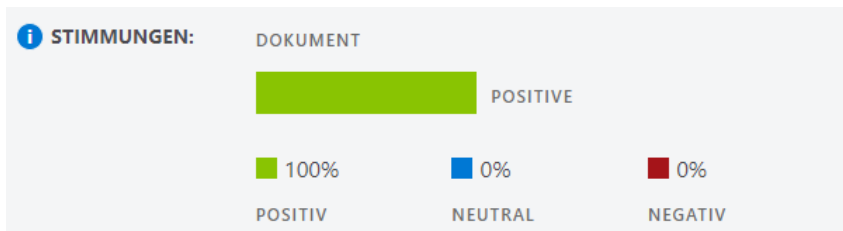
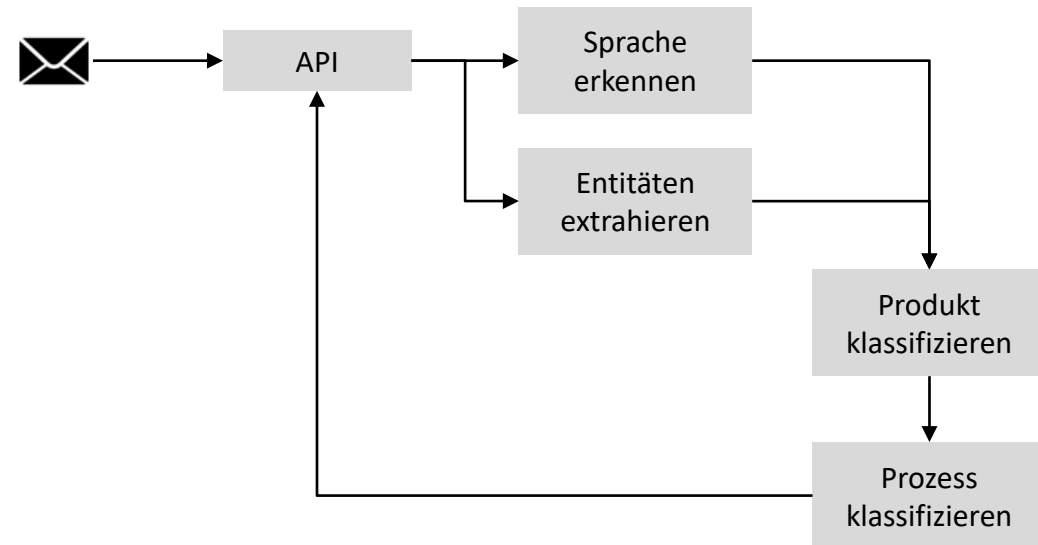
X-MS-Oob-TLC-OOBClassifiers: OLM:1728;  
X-MS-Exchange-Organization-SCL: 1  
X-Microsoft-Antispam: BCL:0;  
X-Forefront-Antispam-Report:

CIP:194.41.216.139;CTRY:DE;LANG:de;SCL:1;SRV:;IP  
V:NLI;SFV:NSPM;H:mout.gmx.net;PTR:mout.gmx.net  
;CAT:NONE;SFS:(7916004)(4636009)(8936002)(566  
0300002)(9686003)(33716001)(558084003)(36005)  
(156005)(6706004)(6916009)(8676002)(1096003)(3  
36012)(426003)(956004)(7596003)(86362001)(348  
0700007)(82310400002);DIR:INB;  
X-MS-Exchange-CrossTenant-OriginalArrivalTime: 25  
Aug 2020 13:44:00.4754  
(UTC)

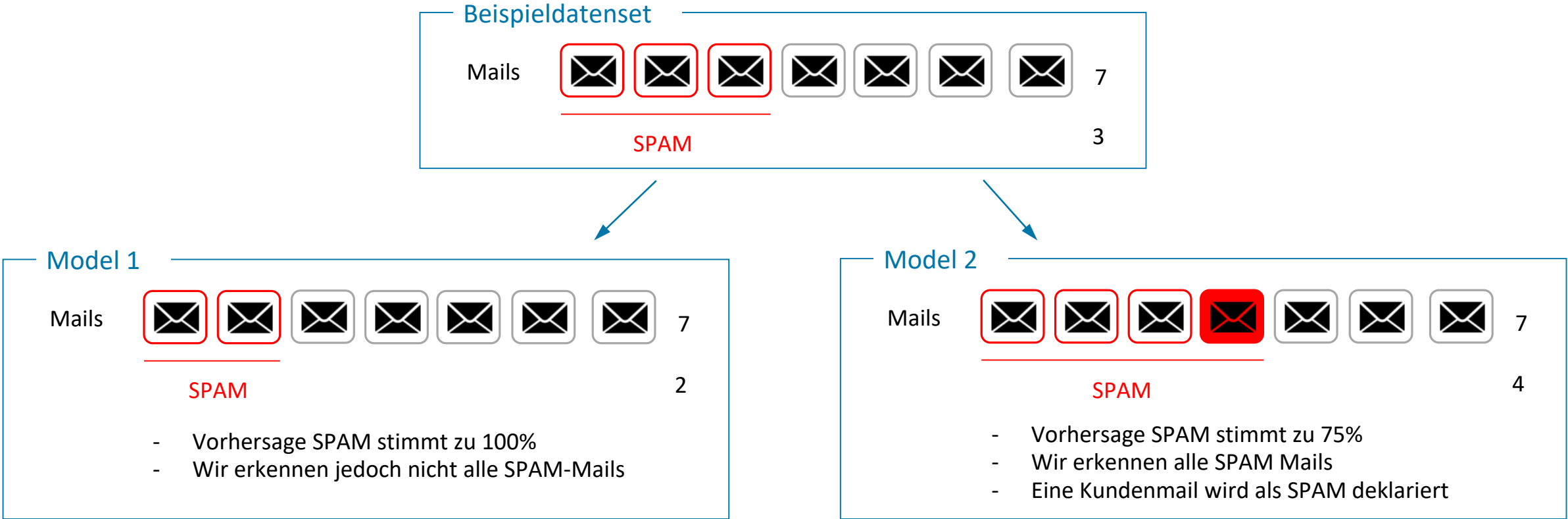


# Viele Jobs – mehrere Modelle

- Sprache erkennen
- Entitäten extrahieren
- Produkt identifizieren
- Prozess identifizieren
  
- Sentiment ? Kommt später



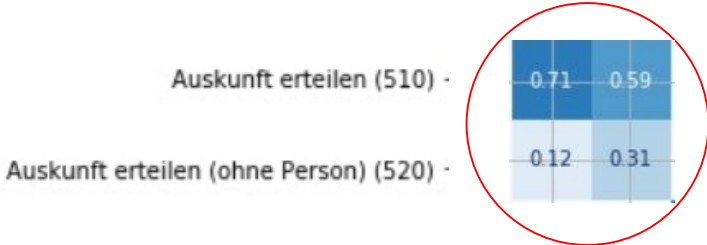
# Modellperformance - im Kontext vom Anwendungsfall



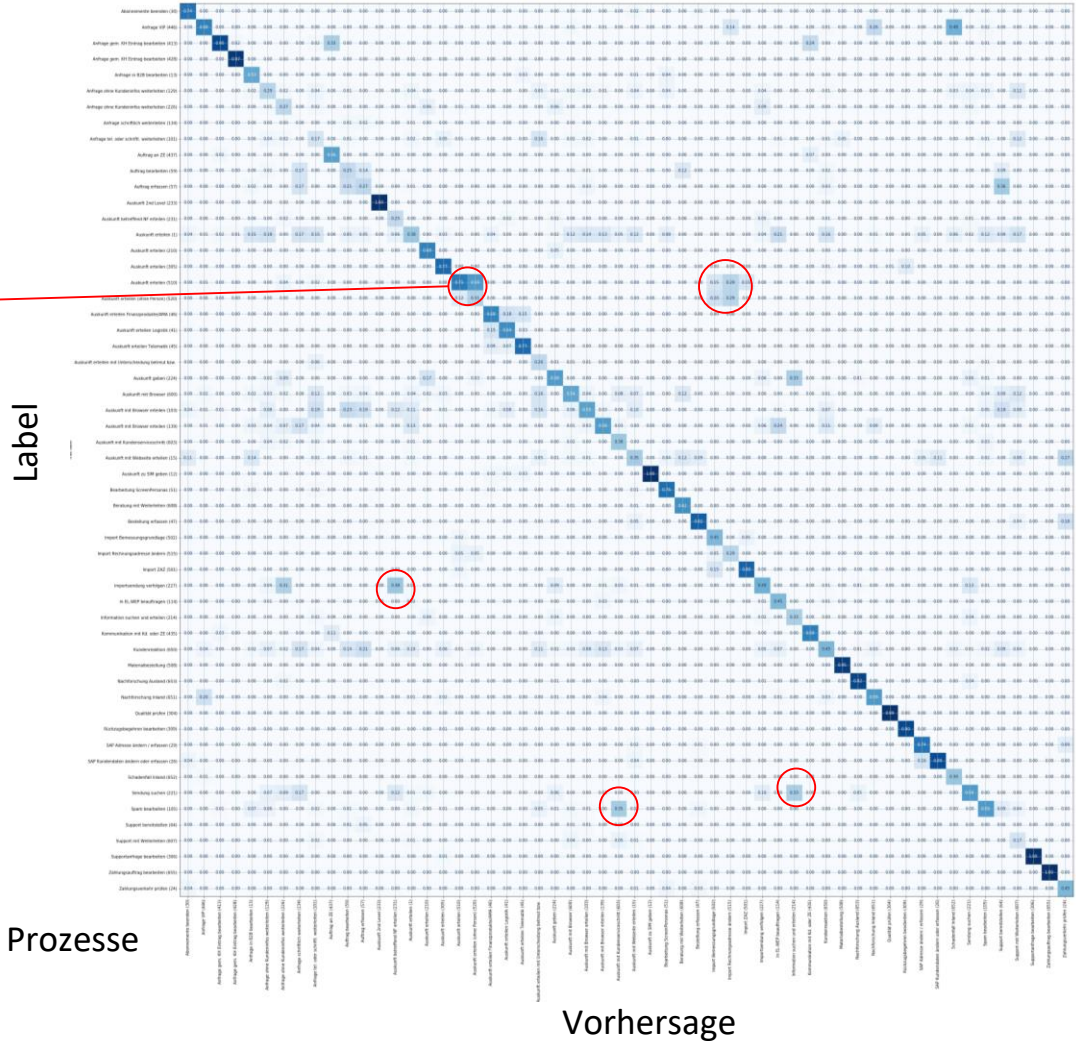
Ob eine Modellperformance gut oder schlecht ist hängt vom Anwendungsfall ab!

# Confusion Matrix – sie macht Probleme sichtbar

- Gute Performance = klare Diagonale
- Ausgefranzte Linie deutet auf Konfusion hin



- **Mögliche Gründe:**
  - Schlechtes Modell gewählt
  - Schlechte Datenqualität (Konfusion im Datenset)
- **Probleme beheben:**
  - Datengrundlage prüfen
  - Prozesse prüfen



# Wie hilft uns das im Anforderungsmanagement ?

## Geeignete Prozesse identifizieren

- Prozesse die von der KI gut erkannt werden sind Kandidaten für eine Automatisierung
- KI als Validierungswerkzeug verwenden um mit dem Business die geeigneten Prozesse zu identifizieren
- Parallel prüfen ob die Prozessschritte automatisierbar sind

## Zyklisch vorgehen

- Bei schlechter Datengrundlage Qualitätsprüfung durchführen und Modell erneut trainieren/testen
- Erkenntnisse zur Verbesserung der Prozesse an sich verwenden
- Erste Erfahrungen sammeln und kontinuierlich verbessern – Modelle neu trainieren

---

**Vielen Dank**

**Fragen?**

