

# Digitale Assistenten für den Kundendialog

**Marktübersicht** Künstliche Intelligenz verändert den Kundendialog. Entscheidend ist aber nicht allein der Bot auf der Website, sondern die Einbettung in Kanäle, Prozesse, Daten und bestehende Systeme.

Von Dominic Wipfli

**K**ünstliche Intelligenz wird im Kundendialog immer häufiger zum ersten Kontaktpunkt. Während automatisierte Systeme lange vor allem einfache Fragen beantworteten oder Anrufende durch starre Menüs führten, übernehmen moderne Lösungen heute mehr Aufgaben. Sie erkennen Anliegen in natürlicher Sprache, sortieren E-Mails, führen Kunden durch einfache Prozesse und bereiten Informationen für Servicemitarbeitende auf.

Damit verändert sich der erste Kontakt zwischen Kunden und Unternehmen. Wer eine Frage stellt, eine Reservation ändern will oder den Status einer Bestellung wissen möchte, trifft immer häufiger zuerst auf Künstliche Intelligenz. Wenn die Lösung gut umgesetzt ist, erhalten Kunden schneller eine Antwort, müssen ihr Anliegen nicht mehrfach erklären und können auch ausserhalb der Öffnungszeiten einen ersten Schritt erledigen.

Für Unternehmen ist das wertvoll. Wiederkehrende Anfragen kosten im Kundendienst viel Zeit, ohne dass dafür immer persönliche Beratung nötig wäre. KI kann solche Anliegen aufnehmen, einordnen und teilweise selbst erledigen. Mitarbeitende erhalten dadurch mehr Raum für Fälle, bei denen Fachwissen, Erfahrung oder Empathie gefragt sind.

## Viele Wege führen zum Kundendienst

Der Kundendialog findet heute über mehrere Kanäle statt. Kunden schreiben E-Mails, nutzen den Chat auf der Website, melden sich über eine App, füllen Formulare aus oder greifen zum Telefon. Eine moderne KI-Lösung kann an all diesen Stellen unterstützen, sofern Aufgabe und Informationsbasis klar sind.

Gerade in schriftlichen Kanälen zeigt sich, warum das hilfreich sein kann. Kunden formulieren ihre Anliegen selten so, wie es in einer internen Prozessbeschreibung vorgesehen ist. Sie bleiben unvollständig, wechseln die Sprache oder vermischen mehrere Themen. Chatbots und E-Mail-Assistenten können solche Nachrichten einordnen, häufige Fragen beantworten, wiederkehrende Anliegen erkennen und Fälle für die weitere Bearbeitung vorbereiten. Am Telefon läuft der Kontakt bisher häufig über Warte-schlaufen, Tastenauswahl oder eine erste manuelle Vorabklärung. Anrufende müssen ihr Anliegen einer vorgegebenen Kategorie zuordnen oder es mehrfach erklären, bis sie bei der richtigen Stelle landen. Genau hier können Voicebots den Einstieg vereinfachen. Sie nehmen Anrufe entgegen, verstehen frei formulierte Anliegen und leiten Kundinnen und Kunden gezielter weiter.

Damit wird auch die Sprache selbst zu einem wichtigen Auswahlkriterium. Lösungen müssen mit mehreren Landessprachen umgehen können und je nach Einsatz auch Schweizerdeutsch verstehen. Gerade am Telefon formulieren Kunden ihr Anliegen oft so, wie sie im Alltag sprechen. Wer hier früh an sprachliche Grenzen stösst, verliert einen Teil des Vorteils, den KI im Kundendialog bringen soll.

Hinzu kommt der Zugang. Nicht alle Kunden wollen eine App nutzen, sich in einem Portal anmelden oder zuerst ein Formular ausfüllen. Ein Gespräch ist direkter und auch für Personen geeignet, die mit digitalen Angeboten weniger vertraut sind.

## Ohne Anbindung bleibt es bei Antworten

Der Nutzen solcher Systeme hängt aber stark davon ab, wie gut sie in bestehende Abläufe eingebunden sind. Ein Chatbot, Voicebot oder E-Mail-Assistent, der nur auf statische Inhalte zugreift, kann zwar Auskunft geben. Er kann jedoch keine Bestellung auslösen, keine Reservation anpassen und kein Ticket ergänzen.

Ein gutes Beispiel ist die Neukundenakquise, die für viele Unternehmen bekanntlich eine Herausforderung darstellt und bei der KI massgeblich unterstützen kann. Aber erst wenn CRM, Helpdesk, Ticketing, Wissensdatenbanken oder Backend-Systeme an die Chatbot-Lösung angebunden sind, wird aus dem Dialog ein echter Prozess.

Das ist entscheidend. Denn Kundendialog endet nicht bei der Antwort. Häufig muss eine Information geprüft, ein Datensatz angepasst oder ein Vorgang dokumentiert werden. Bleiben die Systeme getrennt, müssen Kunden ihr Anliegen erneut schildern und Mitarbeitende suchen nach dem aktuellen Stand.

Eine gut integrierte KI-Lösung kann hier Ordnung schaffen. Sie führt Informationen zusammen, stellt Mitarbeitenden bei einer Übergabe den bisherigen Verlauf bereit und kann wiederkehrende Schritte vorbereiten oder ausführen, sofern Berechtigungen und Regeln klar definiert sind.

## Vertrauen braucht Kontrolle

Mit der stärkeren Einbindung von KI steigen auch die Anforderungen an Datenschutz, Compliance und Governance. Kundengespräche, Chats, E-Mails und Formulare enthalten häufig persönliche Angaben, Vertragsinformationen, Bewerbungsdaten

oder Zahlungsinformationen. Ein KI-System verarbeitet damit nicht nur Texte, sondern sensible Geschäftsdaten.

Unternehmen müssen deshalb vor der Einführung klären, welche Daten wirklich benötigt werden, zu welchem Zweck sie verarbeitet werden und wie lange sie gespeichert bleiben. Ebenso wichtig ist die Frage, ob Daten an externe Modellanbieter übermittelt oder für Trainingszwecke genutzt werden. Operative Kundendaten sollten klar von Test-, Analyse- und Trainingssystemen getrennt sein.

Gefordert sind zudem Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Kunden müssen erkennen können, ob sie mit einer KI oder einer

Person kommunizieren. Intern braucht es Protokollierung, Zugriffskontrollen und klare Verantwortlichkeiten. Nur wenn ersichtlich bleibt, wie ein System arbeitet, welche Informationen genutzt wurden, wann ein Mensch eingreift und wer für welche Schritte zuständig ist, lassen sich Fehler prüfen und Risiken begrenzen.

Eng verbunden damit ist die Frage nach der Datenhoheit. Für Schweizer Unternehmen ist entscheidend, wo ihre Daten liegen, wer darauf zugreifen kann und welche Abhängigkeiten zu Plattformen oder Modellanbietern entstehen. Gerade bei sensiblen Kundendaten werden lokale Datenhaltung, klare Verträge und

### SCHWEIZER ANBIETER FÜR KI-LÖSUNGEN IM KUNDENDIALOG

	Produktname	Angebot	Eigene Lösung oder Integration	Kanäle	CRM-/Helpdesk-Integration	Voicebot
ABRAXAS INFORMATIK	EGOV Chatbot	Chatbot (AI Service Assistent)	eigene Plattform	Website	■	□
ADESSO SCHWEIZ	k.A	Chatbot, Voicebot, Agentic AI, Omnichannel, E-Mail-Automation	Drittplattform, Individualentwicklung oder Kombination	Omnichannel-Ansatz: Mobile, Portal etc.	■	■
ADNOVUM	Adnovum Conversational AI Engine	Chatbot, Conversational Search, Voicebot, Agent Assist und E-Mail-Automation	eigene Plattform auf Basis von Microsoft-Azure-Komponenten	alle gängigen Interaktionskanäle (Website, App, E-Mail, Telefon, Messaging u. a.)	■	■
AVENIQ	GPU as a Service (AI Infrastructure as a Service)	GPUaaS in unserer souveränen Aveniq Swiss Cloud	AI Infrastructure as a Service Plattform	Website, Telefon, E-Mail, Teams	■	□
BSI SOFTWARE	BSI Customer Suite	Customer Agents für Sales, Marketing und Service mit integrierten Voice Agent, Chat Agent, Mail Agent. BSI Companion (Agent Assist)	eigene Plattform	Website, E-Mail, Brief, Telefon / Voice, Chat, Video-Beratung, Self-Service-Portal / Kundenportal, Teams, SMS, App	■	■
 siehe auch Seite 53						
ELCA INFORMATIK	AI-Powered Self-Service BI	Chatbot, Virtual Agent, Agent Assist, Omnichannel, E-Mail- und Contact-Center-Automation	Basierend auf Cloud-Software wie Azure, AWS und Data-bricks.	Integration in jeden Kanal möglich	■	□
ISOLUTIONS	k.A	Chatbot, Voicebot/IVR, Agent Assist, Omnichannel, E-Mail- und Contact-Center-Automation	Drittplattform mit Implementierung und Integration durch Isolutions	Telefon, SMS, Web, Mobile, E-Mail, Social Media, Chat	■	□
INVENTX	Inventx Dataplatform & AI Services	Chatbot, KI-Agenten für den Kundenservice, Agent Assist, Ticket-Automation, Call Analytics	eigene Plattform, Individualentwicklung, Drittplattform	Website, Kundenportal, E-Mail, Telefon, CRM-/Helpdesk-Systeme via Integration	■	■ <sup>1)</sup>
MOLINOTEQ	Molinoteq Command Center	Chatbot, Agent Assist, E-Mail-Automation, RAG-basierte Wissensassistenten, Individualentwicklung	Individualentwicklung mit Integration in bestehende Drittplattformen	Website, E-Mail, Live-Chat, WhatsApp, MS Teams, Slack, Telefon, Kundenportal	■	■
NOSER ENGINEERING	k.A	Chatbot, Voicebot, Agent Assist, RAG, Computer Vision, AI-Consulting, AI-Workshops, AI-Expertise-as-a-Service	Individualentwicklung	Website, E-Mail, Telefon, Teams	■	■
UMB	UMB_Voicebot	Chatbot, Voicebot, Agent Assist, Omnichannel, Knowledge Assistant, LLM-integration, GenAI, RAG, MCP, REST-API	Kombination aus eigener Plattform, Drittplattform und Individualentwicklung	Voice	■	■

■ = ja, □ = nein; k.A = keine Angaben; 1) als Individualentwicklung; 2) modellabhängig, je nach eingesetztem Open-Source-Modell

kontrollierbare Schnittstellen damit zu wichtigen und zentralen Auswahlkriterien.

### Schweizer Anbieter im Blick

Vor diesem Hintergrund gewinnen Schweizer Anbieter an Bedeutung. Sie kennen die lokalen Anforderungen an Datenschutz, Sprache, Dialekte, Branchenprozesse und bestehende IT-Landschaften. Während internationale Plattformen oft breit aufgestellt sind, können regionale Anbieter näher an konkreten Abläufen hiesiger Unternehmen arbeiten. Das ist gerade bei KI im Kundendialog wichtig. Viele Projekte scheitern nicht an der Idee, son-

dern an fehlender Integration, unklaren Zuständigkeiten oder mangelnder Akzeptanz im Betrieb. Eine Lösung muss zur vorhandenen Systemlandschaft passen, Wissen aktuell halten und die Zusammenarbeit zwischen KI und Mensch sauber abbilden.

Die Tabelle auf den folgenden Seiten stellt Schweizer Anbieter und ihre Lösungen für KI im Kundendialog vor. Sie zeigt, welche Kanäle unterstützt werden, welche Funktionen die Systeme abdecken, ob Chat- und Sprachdialoge möglich sind, welche Integrationen angeboten werden und welche Angaben zu Betrieb, Datenhaltung und Datenschutz gemacht werden. Die Übersicht soll als Orientierung bei der Auswahl dienen. ■

Agent Assist	Sprachen	Schweizer-deutsch	Schweizer Hosting	Betriebsmodell	Datenschutz und Sicherheit	Training mit Kundendaten	Preismodell
<input type="checkbox"/>	UI: Deutsch (KI-Suche: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, usw.)	<input type="checkbox"/>	■	SaaS	DSG, ISO 27001	<input type="checkbox"/>	Lizenz, Projektpreis
■	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch usw.	■	■	SaaS, Private Cloud, On-Premises, Managed Service, hybrider Ansatz	DSG, DSGVO/GDPR, ISO 27001, FINMA-tauglich	k.A	Projektpreis
■	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch und alle von Microsoft unterstützten Sprachen	■	■	SaaS, Managed Service	ISO 27001, SOC 2, DSGVO- und DSG-konform, FINMA-tauglich	<input type="checkbox"/>	Projektpreis
<input type="checkbox"/>	Deutsch	■	■	IaaS (GPUaaS), PaaS (OpenShift & HVM), SaaS (RAG) - End-to-End AI Provider	DSG, ISO 27001/27017/27018, FINMA-konforme Standards, ISAE 3402 je nach Service	<input type="checkbox"/>	Projektpreis, SLA/wiederkehrender Betrieb, Pay-as-you-need
■	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch	<input type="checkbox"/>	■	SaaS	DSG, DSGVO, EU AI Act, DORA, ISO 27001, ISAE 3402 Typ II, SOC2, BSI C5, NIS2	<input type="checkbox"/>	k.A
■	Deutsch, Französisch, Englisch	■	■	SaaS	DSG, DSGVO/GDPR, ISO 27001, FINMA-tauglich	<input type="checkbox"/>	Projektpreis
■	Deutsch, Englisch	■	■	Microsoft Cloud, Managed Service	DSG, DSGVO/GDPR, ISO 27001, FINMA-tauglich	<input type="checkbox"/>	Lizenz, Projektpreis, nutzungsbasiert
■ <sup>1)</sup>	Modellabhängig, über wählbare Open-Source-Modelle	<sup>2)</sup>	■	ix.Cloud, Community Cloud, Hybrid-/Multi-Cloud, Managed Service	Datenschutz, ISO 27001/27017/27018, regulatorische Vorgaben für Finanz-/Versicherungsinstitute, Auditierbarkeit	<input type="checkbox"/>	fixer Betriebspreis, Projektpreis
■	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, weitere Sprachen via Claude-API verfügbar	■	■	Managed Service, Private Cloud, On-Premises	DSG, DSGVO/GDPR, FINMA-tauglich	<input type="checkbox"/>	Projektpreis (Individualentwicklung), nutzungsbasiert (API-/Token-Verbrauch), optional Wartungspauschale
■	Deutsch und Englisch	■	■	Private Cloud, On-Premises, Managed Service	DSG, DSGVO/GDPR, ISO 9001	<input type="checkbox"/>	Projektpreis
■	Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, Spanisch. Insgesamt können über 55 Sprachen angeboten werden.	■	■	SaaS, Private Cloud, On-Premises, Managed Service	ISO 27001, PCI-DSS Compliance, DSGVO /GDPR, nDSG, FINMA-tauglich	<input type="checkbox"/>	Projektpreis und monatliche Nutzungsgebühr

Quelle: «Swiss IT Magazine»