



Näher an unseren Kunden dank künstlicher Intelligenz

«Wir wissen, was unsere Kunden beschäftigt, kennen ihre Stimmung und können schnell darauf reagieren.»

Swisscom entwickelt für ihre Grosskunden Dienstleistungen im Bereich von künstlicher Intelligenz. Die Lösungen sind individualisiert – so wie die Software «Sonar», welche Kundenfeedbacks aggregiert und auswertet. Mit ihr verbessert das Swisscom Channel Management die Interaktionen mit den Kunden.

Swisscom Channel Management

- > Branche: Telekommunikation
- > Standort: Bern
- > Kunden: Privatkunden, KMU, Grossunternehmen
- > Mitarbeitende: 200
- > Ambition: das beste Kundenerlebnis schaffen – online, offline und am POS



Stephan Mignot
Head of Channel Management
Swisscom

Herausforderung

Wie schafft man es, die Stimmung seiner Kunden schnell, umfassend und präzise zu erkennen? Bisher hat sich dieser Prozess aufwendig gestaltet: Denn Kundenfeedbacks und -meinungen sind über zahlreiche Kommunikationskanäle verteilt – z. B. auf Facebook und Foren, aber auch auf interne Quellen wie Kundenchat-Protokolle, Call Centers oder E-Mails.

Lösung

Sonar sammelt die Kundenfeedbacks zu definierten Themen – z. B. «neue inOne-Angebote» – auf sämtlichen externen und internen Kanälen. Künstliche Intelligenz erkennt automatisch die Stimmung einer Äusserung, generiert daraus Erkenntnisse und visualisiert die Resultate. Dank hochentwickelter Algorithmen versteht das KI-System die Bedeutung von Texten.

Herr Mignot, bitte vervollständigen Sie den Satz.

Die künstliche Intelligenz von Sonar...

«... liefert uns datenbasierte Grundlagen, um bessere Entscheide zu treffen».

Die Lösung gefällt uns, weil...

«... wir die Kundenstimmung schnell, präzise und ganzheitlich erfassen».

Unsere Kunden profitieren von Sonar, weil...

«... die Chancen steigen, dass ihre Stimmen gehört werden».

Mein Werbeslogan für Sonar lautet:

«Das Bauchgefühl mit Daten».

swisscom.ch/ai



swisscom

Swisscom Enterprise Customers

Postfach, CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise