

# Was fehlt den aktuellen KI-Chatbots in der Schweiz?

## MANAGEMENT SUMMARY & KERNAUSSAGE

KI-Chatbots sind heute fester Bestandteil des täglichen Kundensupports vieler Schweizer Unternehmen. Sie bearbeiten routinemässige Anfragen, die früher Mitarbeitende von wichtigeren Aufgaben abgehalten haben. Theoretisch helfen sie Unternehmen, Zeit zu sparen und die Antwortzeiten zu verbessern. In der Praxis ist das jedoch nicht immer so reibungslos.

## KONTEXT & RELEVANZ FÜR ENTSCHEIDER

KI-Chatbots sind heute fester Bestandteil des täglichen Kundensupports vieler Schweizer Unternehmen. Sie bearbeiten routinemässige Anfragen, die früher Mitarbeitende von wichtigeren Aufgaben abgehalten haben. Theoretisch helfen sie Unternehmen, Zeit zu sparen und die Antwortzeiten zu verbessern. In der Praxis fühlt sich das jedoch nicht immer so reibungslos an.

Wir haben immer wieder dieselben Probleme festgestellt. Egal wie fortschrittlich die Software angeblich ist, die meisten Nutzenden stossen immer wieder an Punkte, an denen sie einfach nicht das aufnimmt, was sie wirklich brauchen. Keine Erkennung des Tonfalls. Keine lokalen Hinweise. Keine Nachverfolgung. Das lässt Interaktionen mit einem KI-Chatbot in der Schweiz von der realen Welt, in der die Nutzenden leben, abgekoppelt wirken.

## KERN-HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- 01 Sie sprechen wie Skripte, nicht wie Menschen. Wenn ein Kunde sich wegen eines Fehlers oder einer Frage meldet, möchte er sich gehört fühlen. Dreimal dieselbe Zeile zu wiederholen, hilft nicht.
- 02 Sie ignorieren den Kontext. Ein Kunde, der bereits zweimal wegen einer verspäteten Bestellung geschrieben hat, braucht keine dritte generische Antwort. Er braucht jemanden (oder etwas), das so antwortet, als ob es sich an das bereits Gesagte erinnert.
- 03 Sie verlieren den lokalen Bezug. Sprache hat Rhythmus, Tonfall und kulturelle Nuancen. Chatbots, die lokale Ausdrücke oder Dringlichkeitsmarker nicht erkennen, wirken oft kalt oder übermässig formell.

## SCHWEIZER UMSETZUNGSKRITERIEN (REVD SG &amp; IT-ARCHITEKTUR)

- ☑ Vollständige Konformität mit dem neuen Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG).
- ☑ Keine Abhängigkeiten: Zero Lock-In auf proprietäre geschlossene Modelle.
- ☑ Schnittstellen zu Schweizer ERPs (Abacus, Bexio, M365) im operativen Betrieb.

## Unverbindliche Prozess-Analyse

Lass uns in 20 Minuten prüfen, wo KI-Agenten in deinem Unternehmen sofort messbare Entlastung schaffen.

[ki-outsourcing.ch](https://ki-outsourcing.ch)