

# Verfeinerung der digitalen Konversation bei Swisscom



Swisscom kommuniziert mit seinen Kundinnen und Kunden über eine Vielzahl an Kanälen – unter anderem auch über Chat- und Voicebots. Bei der Optimierung seiner konversationellen KI-Lösungen unterstützen wir den führenden Schweizer ICT-Dienstleister fortlaufend.

## Gemeinsam sprachliche und technische Grenzen überwinden

Um in der Schweiz eine effektive Kundeninteraktion über Chat- und Voicebots zu ermöglichen, ist ein nahtloser Service in mehreren Sprachen notwendig – darunter Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.

Darüber hinaus setzt die Bewältigung eines zeitweise sehr hohen Anfragevolumens wie bei Swisscom eine flexible Infrastruktur voraus. Vor allem um Engpässe in Spitzenzeiten zu vermeiden, ist es wichtig, dass Chat- und Voicebot-Systeme je nach Bedarf hoch- und dann wieder entsprechend runterskaliert werden können. Bei der Erfüllung dieser Aufgabenstellungen helfen wir Swisscom schon seit Jahren.

Den Grundstein für unsere Zusammenarbeit legte der Schweizer ICT-Dienstleister schon in einer vorangegangenen Phase, in der wir bereits bestehende Chatbot-Lösungen an die Nutzererwartungen und Branchen-Benchmarks anpassten. Dies bot uns wertvolle Einblicke in die Stärken des Systems und in Bereiche mit Verbesserungsbedarf. Auf dieser Wissens- und Erfahrungsbasis nehmen wir heute neue Verfeinerungen vor.

## Entwicklung neuer Anwendungsfälle und Optimierung der Abläufe

So identifizieren und implementieren wir zusammen mit Swisscom neue Anwendungsfälle, die das Nutzererlebnis deutlich verbessern. Gleichzeitig arbeiten wir an der Optimierung der bestehenden Abläufe. Dies zielt darauf ab, die Effizienz und Effektivität des Chatbots in verschiedenen Szenarien zu erhöhen.



## Wesentliche Ziele unserer Zusammenarbeit mit Swisscom

- Aufbau modernster konversationeller KI-Lösungen
- Verbesserung der primären Chatbot-Lösung
- Erforschung sprachübergreifender Erweiterungen
- Ermöglichung rigoroser Tests
- Realisierung rationalisierter Bereitstellungsmethoden

## Mehrsprachige Integration

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Kooperation ist die nahtlose Übertragung und Übersetzung bestehender Anwendungsfälle und Abläufe vom Deutschen ins Französische und Italienische. Diese sprachliche Erweiterung spiegelt den strategischen Ansatz von Swisscom wider, ein breiteres Publikum anzusprechen und die Inklusion zu fördern.

## Testrahmen und Erstellen von Szenarien

Um die Robustheit und Zuverlässigkeit der erweiterten Lösungen sicherzustellen, haben wir für Swisscom einen umfassenden Testrahmen entwickelt. Er beinhaltet unter anderem das Erstellen von Szenarien für manuelle und automatisierte Tests, die verschiedene Aspekte der Funktionalität und Leistung abdecken. Die Zusammenarbeit erstreckt sich aber auch auf die Konfiguration und Auswertung der automatisierten Tests. So ist es möglich, die systematische und gründliche Prüfung der Fähigkeiten des Systems zu gewährleisten.

## CI/CD-Pipeline-Bereitstellung

Um die Agilität und Effizienz bei Swisscom weiter zu unterstützen, haben wir eine Continuous Integration/Continuous Deployment (CI/CD) Pipeline für die Bereitstellung der Chatbot-Lösung integriert. Dieser schlanke Ansatz ermöglicht schnelle Prozesse und zuverlässige Ergebnisse, wenn es um die nahtlose Integration in bestehende Systeme geht.

## Ausblick: unsere weitere Zusammenarbeit

Wir werden Swisscom auch in Zukunft dabei unterstützen, die konversationelle KI-Plattform des Unternehmens weiterzuentwickeln und die Services entsprechend auszubauen. Gemeinsam schlagen wir ein neues Kapitel im transformativen Wachstum auf.

**Wenn Sie mehr über unsere Kooperation mit Swisscom und unsere Services und Lösungen im Bereich konversationeller KI erfahren wollen, sprechen Sie uns gern an.**

## Über CGI

### Insights you can act on

Wir sind ein globales Dienstleistungsunternehmen für IT- und Geschäftsprozesse mit insgesamt 91.500 Mitarbeitenden.

An 400 Standorten bieten wir für mehr als 20 Branchen ganzheitliche, skalierbare und nachhaltige Services – global unterstützt und lokal umgesetzt; unser Portfolio umfasst IT- und Business-Beratung, Systemintegration, Managed IT, Business Process Services und Intellectual Property auf Topniveau.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Transformation ihres Unternehmens zu einer agilen und nachhaltigen Organisation und setzen unsere IP-basierten Lösungen dafür ein, Innovation im Unternehmen zu beschleunigen. Durch intelligente Systemintegration treiben wir die IT-Modernisierung unserer Kunden voran; mit unseren Managed IT Services und Geschäftsprozess-Dienstleistungen helfen wir ihnen, den Kostendruck zu mindern und die Technologien entlang ihrer Lieferketten optimal einzusetzen.

### Mehr Informationen:

Niklas Bläsing  
Director Consulting  
[niklas.blasing@cgi.com](mailto:niklas.blasing@cgi.com)  
<https://www.cgi.com/de>