

AVECTRIS

CUSTOMER SUCCESS STORY



Der von Avectris agil geführte Prozess zur Bereitstellung des Chatbots und die ganzheitliche Unterstützung bei der Auswahl der Anwendungsfälle haben mich überzeugt.

Stefan Lais, Leiter HR Services, Axpo

ANNA – DIE DIGITALE ASSISTENTIN ZUR BEANTWORTUNG VON FRAGEN

Die Ausgangslage

Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) kann die Mitarbeitendenproduktivität erhöht werden. Chatbots sind solche digitale Assistenten und können rund um die Uhr für viele Kommunikations- und Organisationsaufgaben genutzt werden.

Die Anwendungsbereiche eines Chatbots sind umfassend und reichen von der Unterstützung der Informationsbeschaffung bis hin zur Abwicklung von komplexeren Prozessen. So erkennt ein Chatbot das Bedürfnis eines Nutzers und liefert die wichtigen Informationen aus unterschiedlichen Quellen sowie die Links zu den relevanten Applikationen.

Die Anforderungen

Im Zuge der digitalen Transformation beabsichtigte Axpo den Aufbau einer flexiblen Chatbot-Plattform, welche schrittweise ausgebaut und für unterschiedliche Unterneh-

mensbereiche eingesetzt werden kann sowie auch die Integration unterschiedlicher Applikationen ermöglicht. Neben der Bereitstellung der Plattform sollten als Erstes Anwendungsfälle (sogenannte Konversationsstränge) für den Bereich Human Resources (HR) umgesetzt werden. Dies mit dem Ziel, die HR-Mitarbeitenden von Routineaufgaben zugunsten komplexerer Aufgaben zu entlasten und gleichzeitig die Zufriedenheit bei allgemeinen Anfragen von Mitarbeitenden zu steigern.

Die Lösung

Der Chatbot «Anna» wurde auf Basis des Azure Bot-Service realisiert. Durch die Nutzung von Cloud-Services wird die Skalierbarkeit der Lösung gewährleistet. Neben technischen Aspekten galt der Gestaltung des Charakters des Chatbots ein besonderes Augenmerk. So widerspiegelt Anna Besonderheiten der Axpo-Kultur, wie beispielsweise die konsequente Anrede per Du bei der Formulierung der



Antworten oder die Mehrsprachigkeit (Deutsch und Englisch).

Die für HR relevanten Konversationen wurden über ein standardisiertes Vorgehen ermittelt und anhand des Nutzens priorisiert. Der Chatbot wurde umfangreich mit Pilotanwendern aus allen Konzernbereichen getestet und für benutzerfreundlich befunden.

Dank der guten Vorbereitung wurde bereits bei der Lancierung eine korrekte Antwortquote von weit über 60 Prozent erreicht.

Der Ausblick

Der Chatbot kann nun laufend mit weiteren Inhalten gespeisen und die Plattform auf weitere Anwendungsbereiche erweitert werden.

Die Vorteile

- Die Kommunikation mit einem Chatbot erfolgt über natürliche Sprache (Mehrsprachigkeit möglich)
- Vielseitig einsetzbar, d. h. weit mehr als nur der interaktive Ersatz für eine FAQ-Liste
- 24/7-Verfügbarkeit, keine Wartezeit

- Nutzer erhalten Informationen schnell und in gleichbleibend hoher Qualität
- Geringe Betriebskosten
- Einsatz von modernen und zukunfts-sicheren Technologien
- Erprobtes und standardisiertes Vorgehen für das Design des Chatbot-Charakters und der Konversationsstränge
- Nutzung der «State of the Art»-KI-Plattform aus der Cloud (Microsoft Azure Chatbot-Services, Cognitive-Services)
- Umsetzung hoher Sicherheitsrichtlinien für die Nutzung von Azure Cloud-Services
- Integration der Cloud-Services in die bestehende on-premise-Applikationslandschaft
- Unterstützung des Business beim Training der KI-Komponenten
- Ansprechpartner im Betrieb für Wartung und Support (Managed Cloud-Service)



Axpo ist die grösste Schweizer Produzentin von erneuerbarer Energie und international führend im Energiehandel sowie in der Vermarktung von Solar- und Windkraft. 5000 Mitarbeitende verbinden Erfahrung und Expertise mit der Leidenschaft für Innovation. In über 30 Ländern Europas und in den USA entwickelt Axpo innovative Energielösungen auf Basis modernster Technologie.

Axpo Holding AG
5400 Baden
www.axpo.com

AVECTRIS

Avectris ist ein führender IT-Dienstleister für Schweizer Mittelstandsunternehmen und bietet ihren Kunden ganzheitliche IT-Services aus einer Hand: Entwicklung, Implementierung und Betrieb von Business Services, Applikationen und IT-Infrastrukturen. Das Unternehmen mit Standorten in Baden, Wallisellen und Wangen beschäftigt rund 380 Mitarbeitende.

Avectris AG
5400 Baden
www.avectris.ch