

## Medienmitteilung

### **Swisscard definiert Customer Service neu – innovative Voice-to-Text-Lösung versteht erstmals Schweizerdeutsch**

**Swisscard – die führende Schweizer Herausgeberin von Karten der Marken American Express, Mastercard und Visa – setzt an der Kundenschnittstelle als erstes Unternehmen der Branche auf eine automatische Sprach-Erkennungs-Lösung, die auch Schweizerdeutsch versteht. Gemeinsam mit dem auf Voice-to-Text-Lösungen spezialisierten Schweizer Startup Spitch wurde eine Swisscard spezifische AI-Logik entwickelt (Artificial Intelligence). Kunden können ihr Anliegen sofort, einfach und natürlich in Schweizerdeutsch oder Hochdeutsch schildern. Danach wird man direkt mit dem für das Anliegen bestqualifizierten verfügbaren Customer Service Mitarbeitenden verbunden. Dank der AI-Bearbeitung der Anrufe können Anfragen damit noch effizienter erledigt werden.**

Horgen, xx. Januar 2019 – Das neu implementierte System stellt für Swisscard einen Meilenstein dar und stellt im Customer Care Center die Weichen für die Zukunft. Die innovative Technologie sorgt für eine reduzierte Gesprächsdauer und verbessert die Chance auf Erledigung eines Kundenanliegens bereits beim ersten Kontakt signifikant. Das Resultat ist ein stark verbessertes Kundenerlebnis. Die Swisscard spezifische AI-Logik wurde in der Zusammenarbeit mit dem Startup Spitch entwickelt und bei Swisscard implementiert. Es ist die erste professionelle Spracherkennungslösung, die Schweizerdeutsch versteht. Swisscard wurde hierfür vor kurzem mit dem «Golden Headset Award 2018» in der Kategorie Innovation ausgezeichnet.

#### **Durch Verkürzung der Wartezeiten und ohne Umschweife zur Lösung des Kundenanliegens**

Das auf einer Swisscard spezifischen AI-Logik basierende System beantwortet den Kundenanruf bereits nach dem ersten Klingelton und fragt nach dem Grund des Anrufs. Die Sprach-Erkennungs-Lösung versteht den gesprochenen Text und verarbeitet ihn semantisch. Das geäußerte Kundenanliegen wird in Echtzeit ins Hochdeutsche transkribiert, interpretiert, priorisiert und dem für das spezifische Anliegen bestqualifizierten verfügbaren Customer Service Mitarbeitenden zugeordnet. Dieser erhält das Transkript zusammen mit dem Grund des Anrufs als Pop-up auf seinem Bildschirm angezeigt. Ihm ist also das Anliegen des Kunden noch vor Beginn des tatsächlichen Gesprächs bereits bekannt. Die Transkripte dienen den Customer Service Mitarbeitern als optimaler Einstieg in ein effektives und professionelles Gespräch. Dadurch verkürzen sich die Gesprächszeiten merklich und den Kunden können wesentlich schneller Lösungen für ihre Probleme angeboten werden. Die Transkripte sind zudem ein wertvoller Input für Big-Data-Analytics-Anwendungen. Mittelfristig beinhaltet die Lösung zudem das Potenzial, einfache Kundenanliegen wie Kartensperrungen

vollautomatisch zu erledigen. Mit dieser prämierten Sprach-Erkennungs-Lösung gelingt es Swisscard, ihren Kundenservice qualitativ weiter auszubauen.

Gregorio Uglioni, Head of Transformation Operation Services bei Swisscard, sagt: «Die Digitalisierung steht für einen grundlegenden Wandel der Arbeitsweise bei Swisscard. Sie eröffnet neue Möglichkeiten die Kundenerlebnisse stark zu verbessern und ermöglicht neue Arbeitsformen. Die Implementation der Sprach-Erkennungs-Lösung durch Spitch auf Basis der Swisscard spezifischen AI-Logik hat zu einem Know-how-Austausch geführt und Swisscard als Unternehmen nachhaltig geprägt. Die gesammelten Erfahrungen zeigen uns, dass wir mit starken Geschäftspartnern bestens auf Zukunftsveränderungen vorbereitet sind. Unsere Kunden stehen dabei im Mittelpunkt und profitieren direkt von diesem Innovationsgeist.»

Jürg Schleier, Country Manager DACH bei Spitch, kommentiert das realisierte Projekt wie folgt: «Das auf der Basis unserer Lösung realisierte Projekt von Swisscard ist ein weiterer schlagender Beweis dafür, dass den ausgereiften AI basierten Sprachlösungen, wie sie Spitch anbietet, die Zukunft gehört. Unternehmen erkennen nicht nur in zunehmendem Masse, dass diese skalierbaren Lösungen wesentliche Effizienzsteigerungen ermöglichen und über ein erhebliches Kostensenkungspotenzial verfügen. Auch die Erkenntnis, dass Kunden die Schnelligkeit, die Einfachheit sowie die schnelle Problemlösung schätzen, die solche Systeme anbieten, wächst im Gleichschritt. Wir sind sehr stolz darauf, dass Swisscard für diese herausragende Lösung mit dem Golden Headset Award 2018 ausgezeichnet wurde.»

**Kontakt:**

Medienstelle Swisscard

Tel. +41 44 266 67 67

[medienstelle.info@swisscard.ch](mailto:medienstelle.info@swisscard.ch)

[www.swisscard.ch](http://www.swisscard.ch)

**Über Swisscard**

Swisscard AECS GmbH ist ein führendes Kartenunternehmen im Besitz von Credit Suisse und American Express. Swisscard bietet als einziges Unternehmen der Schweiz die weltweit wichtigsten Kartenmarken American Express, Mastercard und Visa aus einer Hand an. Die von Swisscard betreuten Kunden haben im Schweizer Markt die grösste Auswahl an Kredit-, Charge-, Firmen- und Prepaidkartenprodukten. Dank verschiedener Produktlinien können sich die Kunden individuelle und massgeschneiderte Kartenkombinationen zusammenstellen. Swisscard betreut über 1,5 Millionen Karten sowie die American Express Akzeptanzstellen in der Schweiz. Im Premiumbereich und bei den Co-Branding-Karten ist Swisscard Marktführerin. Swisscard beschäftigt in Horgen (ZH) rund 700 Mitarbeitende.

**Über Spitch**

Spitch ist ein etablierter Schweizer Anbieter von Lösungen in der Automatisierten Spracherkennung (ASR), der Voice User Interfaces (VUI) und der Datenanalyse der natürlichen Sprache. Im Zentrum der Spitch Mission steht die Bereitstellung eines präzisen Natural Language Processing als Teil der Künstlichen Intelligenz (AI) zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Kostensenkung. Die Spitch-Technologien ermöglichen die Automatisierung des Wissensmanagement und bearbeiten damit einen der vielversprechendsten IT-Trends der näheren Zukunft. Neben zahlreichen angebotenen Sprachen, ist Spitch der erste Anbieter für Unternehmenslösungen in den verschiedenen Schweizer Dialekten. Neben einer hohen Genauigkeit und einer reichen Funktionalität bietet Spitch zudem flexible, kundenorientierte Modelle und einen massgeschneiderten Ansatz, der sich auf die Bereitstellung von sichtbaren Geschäftsvorteilen durch sprachgesteuerte Dienste fokussiert. Das Spitch AG Entwicklungsteam verfügt über 50 Jahre R&D Erfahrung mit Sprachtechnologien (Spoken Language Technology, SLT), inklusive automatischer Spracherkennung (Automatic Speech Recognition, ASR), Voice Biometrics (VB), Information Retrieval (IR) und Natural Language Processing (NLP). Spitch bietet diese Lösungen für Plattformen der verschiedensten weltweit bekannten Hersteller an, die auch den Kundenanforderungen entsprechend «customized» werden können. Der Sitz des Unternehmens befindet sich in Zürich. Spitch unterhält Niederlassungen in Mailand und London. [www.spitch.ch](http://www.spitch.ch)