



KI-Chatbot für den Fachbereich Familienzulagen der AKBS

In der modernen Geschäftswelt ist Wissen das wertvollste Gut, insbesondere für Verwaltungen wie die Ausgleichskasse Basel-Stadt (AKBS). Mit dem KI Jumpstart-Offering von GARAIO implementierte die AKBS eine innovative KI-Lösung, um das interne Wissen im Kundendienst optimal zu nutzen.

Roger Ammon, Leiter IT und Finanzen bei der AKBS, hat im Rahmen seiner Masterarbeit zum Thema «Data Driven Organisation» untersucht, wie das bestehende Wissen innerhalb der AKBS effektiver für die Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden kann. Die Untersuchung konzentrierte sich auf die Integration von drei wichtigen Wissensquellen: dem bestehenden Wiki, den Dokumenten im Intranet (einschliesslich Weisungen und Richtlinien) sowie der Online-Hilfe der Fachanwendung.

KI Jumpstart in 6 Wochen

Um dieses Wissen nutzbar zu machen, entschied die sich die AKBS für das KI Jumpstart Angebot von GARAIO.

«Die Zusammenarbeit mit den KI-Spezialisten von GARAIO war ehrlich, professionell und von einer Transparenz, die Vertrauen nicht nur aufbaut, sondern festigt.»

Roger Ammon, Leiter Finanzen, IT und Unternehmensentwicklung bei AKBS

Innerhalb des Kick-off Workshops mit GARAIO wurden zehn konkrete Fragestellungen definiert, mit welchen die OpenAI-Technologie einem Härte-test unterzogen werden sollte. Es galt zu klären, ob eine «ChatGPT-ähnliche» Lösung die Sachbearbeiter der AKBS bei der Beantwortung von komplexen Fragestellungen effizient unterstützen kann.

ÜBER DIE AUSGLEICHSKASSE BASEL-STADT

Die Ausgleichskasse Basel-Stadt ist ein modernes Dienstleistungsunternehmen im Bereich der schweizerischen Sozialversicherungen. Sie betreut mehr als 39'000 Kunden und über 40'000 Bezügerinnen und Bezüger von Leistungen der AHV und IV. Kinder- und Ausbildungszulagen entrichtet sie für über 28'000 Kinder und Jugendliche.



Vorgehen KI Jumpstart



KICK-OFF

Grundausbildung der Mitarbeitenden zum Thema KI, Überblick zu den KI-Technologien, Szenarien zur Nutzung.



DEFINITION USE CASES

Fragestellungen identifizieren, Hilfsmittel zusammenstellen, Workshops durchführen.



PROOF OF CONCEPT

Umsetzung der Use Cases, Aufsetzen der Cloud-Infrastruktur beim Kunden, Erstellen des PoC, Datenaufbereitung und -indexierung, Training der KI-Modelle.



OPTIMIERUNG

Testen der Use Cases, Anpassen der KI-Modelle, Optimieren der Datenquellen.

Der Weg zum KI-Bot bei AKBS

Die Umsetzung des Proofs of Concepts erfolgte in zwei Schritten. Im ersten Schritt wurden die Basisdokumente in die Lösung integriert. Dazu wurden diese in Fragmente unterteilt, in Vektoren umgewandelt und in einer Vektordatenbank gespeichert. Benutzerfragen werden, ebenfalls durch das Modell, in Vektoren umgewandelt. So können die Basisdokumente in Azure Cognitive Search nach passenden Vektoren oder Textpassagen durchsucht werden. Die gefundenen Dokumentausschnitte werden an Azure OpenAI übergeben, um die gestellten Fragen korrekt, auf Basis der mitgegebenen Dokumente zu beantworten.

Die so erstellte Rohlösung vermochte es noch nicht, für die Mitarbeitenden nutzenstiftende Antworten zu kreieren. Im zweiten Schritt wurden die Originaldateien neu fragmentiert und in kleineren Vektoren aufbereitet. Gleichzeitig wurde auf eine rein vektorbasierte Suche umgestellt. Das Prompt-Engineering wurde massiv ergänzt und überarbeitet.

Dies führte zu signifikanten Verbesserungen. Im Endresultat wurden von den ursprünglich elf Fragen zehn erfolgreich und korrekt beantwortet.

Nutzen für AKBS-Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden des involvierten Fachbereiches Familienzulagen der AKBS profitieren von einer effizienten Wissenssuche, die auf präzisen und korrekten Antworten basiert. Die KI-Lösung ermöglicht eine schnellere und genauere Informationsbeschaffung, was zu einer Steigerung der Produktivität und zu einer verbesserten Employee Experience führt. Neue Mitarbeitende können sich einfacher und effizienter in das Unternehmen einfügen.

Die AKBS hat sich aufgrund des positiv verlaufenen PoCs für die Umsetzung weiterer KI Use Cases gemeinsam mit GARAIO entschieden.

ÜBER GARAIO AG

GARAIO schafft digitale Produkte und Services, die Unternehmen dabei unterstützen, ihren Kunden und Mitarbeitern unvergessliche digitale Erlebnisse zu bieten. Durch eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und intelligenten Einsatz von Technologie entstehen Lösungen mit einem spürbaren Mehrwert, die den Menschen und seine Bedürfnisse in den Fokus stellen und somit den Unternehmenserfolg nachhaltig fördern. Seit 1994 vertraut eine wachsende Anzahl Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen auf die Zusammenarbeit mit GARAIO.