

## Capita Customer Services AG

Interviewpartner POWER DUCK GPT Change-Master  
KI-Lösung: Christian Czupalla, Founder WIN-WIN FOR  
WORK GmbH, [www.winwinforwork.org](http://www.winwinforwork.org)

Interviewpartner zum Use-Case in der Capita Customer  
Service AG: Christian Ecknauer, Geschäftsführer Capita  
Customer Service AG

Anzahl Mitarbeitende der Capita:  
1 100 in der Schweiz an vier Standorten, weltweit 41 000  
[www.my-capita-europe.com](http://www.my-capita-europe.com)



### Tätigkeit in einem Satz:

Kundenservice und Customer Management bis hin Business  
Process Outsourcing.



### Welche KI-Potenziale haben Sie identifiziert und wofür?

- Verbesserung der Zusammenarbeit durch Abbau von Informationssilos und Förderung des Wissensaustauschs.
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch Entlastung von Routineaufgaben und Bereitstellung personalisierter Services.
- Effizienzsteigerung durch Automatisierung und schnelleren Zugriff auf relevante Informationen.
- Schaffung einer positiven Unternehmenskultur, die auf den Prinzipien des Vital@Work-Modells basiert.

### Welche Ziele verfolgen Sie mit Ihren KI-Projekten?

- Effizienzsteigerung und Mitarbeitermotivation.
- Verbesserung der Zusammenarbeit und des Employer Brandings.
- Aufbau einer positiven Unternehmenskultur und einer «humanen Zukunftswirtschaft».

### Wie setzen Sie die KI-Projekte methodisch um / wie gehen Sie vor?

- Implementierung eines KI-basierten Workspace, der auf dem Vital@Work-Modell basiert.
- Durchführung eines «Let's work happy»-Onboardings zur Vorbereitung der Mitarbeiter:innen auf die neue Arbeitsweise.
- Schrittweise Einführung der KI-Lösung in verschiedenen Abteilungen.
- Kontinuierliche Evaluation und Anpassung der Strategie.

### Wie setzen Sie die KI-Projekte technisch um / mit welchen Partnern?

- Die KI-Projekte werden in Kooperation mit der WIN-WIN FOR WORK GmbH und SwissCognitive umgesetzt. Die Implementierung erfolgt iterativ mit einem begleitenden Success Management. Der Zugang und die technische Realisierung erfolgen über eine Portallösung – eine Cloudlösung mit Shadow-Pin-Technologie und der Philosophie «Privacy First».

### Was würden Sie anderen Unternehmen beim Einsatz von KI empfehlen?

- **Technologie und Datenschutz:** Setzen Sie auf sichere Technologien wie Shadow Pin und einen «Privacy First»-Ansatz, um das Vertrauen der Mitarbeiter:innen zu gewinnen.
- **Verständnis und Transparenz:** Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter:innen die Arbeitsweise der KI verstehen und sich im Umgang mit ihr sicher fühlen. Nur so entsteht das notwendige Vertrauen, um die Lösung effektiv zu nutzen.
- **Sinn, Nutzen und Haltung:** Geben Sie der KI einen klaren Sinn und Nutzen und eine Haltung, die von den Usern verstanden und akzeptiert wird. Nur so wird die KI-Lösung als «AI-Agent und «technologischer Mitarbeitender» verstanden, genutzt und akzeptiert.
- **Weitere Empfehlungen:** Berücksichtigen Sie auch die bereits genannten Punkte wie emotionale Ansprache, Nutzerzentrierung, einen ganzheitlichen Ansatz, visuelle Spielregeln und kontinuierliche Entwicklung.

Autor Fallstudie: Marco Looser