



Einsatz von AI bei der Ausbildung von neuen Mitarbeitenden bei der BEKB

Marco Aures / Magali Defferrard

20.10.2025



BEKB

BCBE

Demo

The screenshot displays the SPITCH CRM interface. On the left, a 'Konversation' (Conversation) panel shows a list of messages between 'Berta Röhrenwieg' and 'Matteo Röhren'. The messages discuss a customer's inquiry about a product and a request for a price quote. The right panel shows the 'Kontostandsabfrage oder Adressänderung' (Account status check or address change) section. It includes a profile card for 'Berta Röhrenwieg' with a phone number '+41 76 234 56 52'. Below the profile card, there are two sections: 'Agentenszenario' (Agent scenario) and 'Kundenszenario' (Customer scenario). The 'Agentenszenario' section contains a list of tasks to be completed, such as 'Informieren den Kunden mit dem Namen und dem Namen des Kunden (Kundenkarte)' and 'Sicherstellen, dass die Kundenkarte richtig ist, wenn die Kundenkarte ist'. The 'Kundenszenario' section contains a description of the customer's situation and a list of tasks to be completed, such as 'Kundenkarte ausfüllen' and 'Kundenkarte ausfüllen'.

Inhalte & Ablauf

- Live-Demo
- Vorstellung BEKB
- Aktuelle Situation Onboarding
- Vorstellung Proof-of-Concept
- Learnings des Proof-of-Concepts
- Nächste Schritte



Magali Defferrard
Leiterin Kundencenter



Marco Aures
Innovations-
manager

Im Proof-of-Concept bei der BEKB wurde erprobt, ob durch KI die Ausbildung von neuen Mitarbeitenden im Kundencenter unterstützt und praxisnahes Lernen in einem geschützten Rahmen ermöglicht werden kann.

Unsere Vision **Wir begeistern nachhaltig**

Unsere Werte

Engagement

Mit unserem engagierten Denken und Handeln begeistern wir unsere Anspruchsgruppen. Wir setzen uns für eine Wirtschaft ein, die den Menschen dient.

Nachhaltigkeit

Wir nehmen die Verantwortung für eine nachhaltige Entwicklung unseres Wirtschafts- und Lebensraumes wahr.

Vertrauen

Wir geben und schaffen Vertrauen durch unser offenes und transparentes Handeln sowie unserer finanziellen Stabilität.

BEKB auf einen Blick



Attraktiver Vertrieb für rund 482'000 Kundinnen und Kunden

- 72 Standorte
- BEKB Kundencenter
- Online-Dienstleistungen

Innovative Handelsplattform

- OTC|X: Nebenwerte



Rund 1220 Mitarbeitende (rund 1000 Vollzeitstellen)

Rund 50'000 Aktionäre (48,5% Freefloat)

Kantone Bern und Solothurn: regional stark verankert in breit diversifiziertem Umfeld

Zahlen & Fakten zum BEKB Kundencenter

Fakten



Rund 390'000 Anrufe pro Jahr
Ziel: Erreichbarkeit von 90%



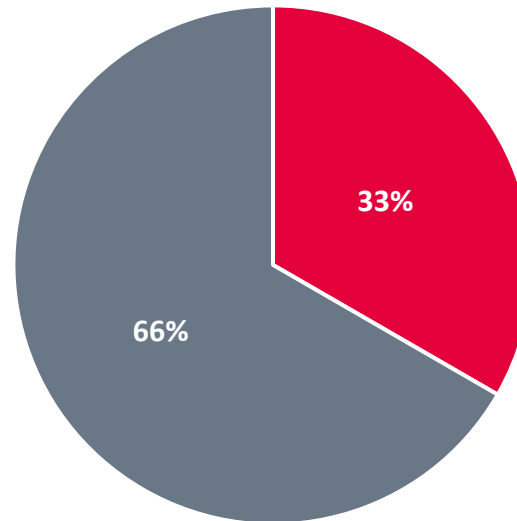
Rund 40'000 schriftliche Anfragen pro Jahr
Ziel: Erledigung innerhalb 48 Stunden



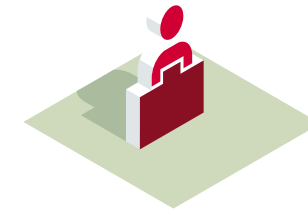
Montag – Freitag: 8:00 - 20:00
Samstag: 9:00 - 16:00

Themen

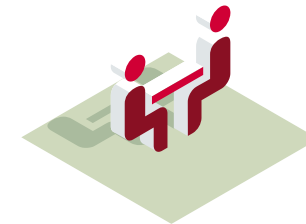
- Anfragen zu Digitalthemen
- Allgemeine Anfragen



Mitarbeitende



75 Mitarbeitende sind im Kunden-center
der BEKB beschäftigt

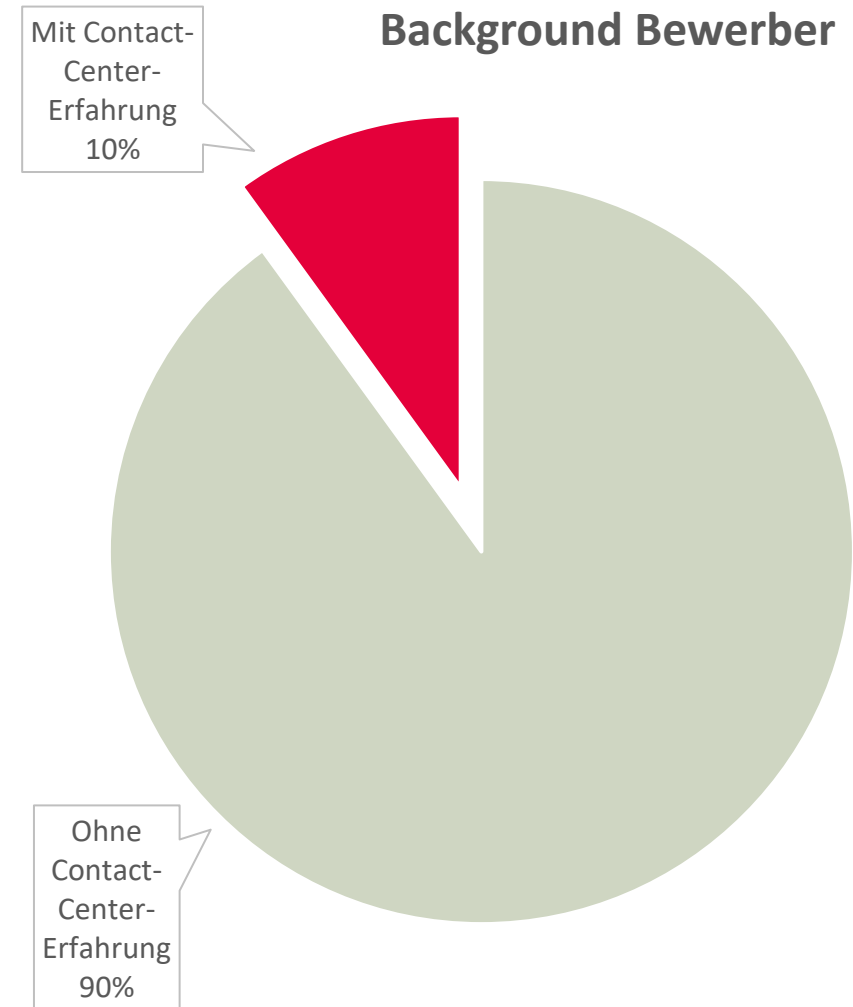


Darunter befinden sich 6 Lernende
Kundendialog EFZ

So stellen wir Kompetenz im Kundencenter sicher

- **Gezielte Rekrutierung:** Fokus auf Sozialkompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- **Grundausbildung:** Ganztägige Kommunikations-schulung
- **Training on the Job:** Shadowing mit Ausbildner/in
- **Begleitung im Alltag:** Side-by-Side mit Teamleiter/in
- **Qualitätssicherung:** Regelmässige Evaluierung und Nachschulung

Nur circa 10% unserer Bewerber und Bewerberinnen haben zum Zeitpunkt ihrer Bewerbung Erfahrung im Contact-Center



Quereinstieg in die Bank / Ausbildung

Dauer	2 Monate: ▪ 1. Monat: 1. Teil der Ausbildung ▪ 2.-3. Monat: Aktiv auf der Linie ▪ 4. Monat: 2. Teil der Ausbildung
Lernmethode	▪ On-the-job (Begleitet von einem Ausbilder/in) ▪ E-Learnings ▪ Modulbasierte Ausbildung für Produkt- und Prozesswissen
Vertiefte Kenntnisse	▪ Zahlen ▪ Sparen
Grundkenntnisse	▪ Vorsorge ▪ Anlagen ▪ Finanzieren



Die Grundidee unseres Proof-of-Concepts



Was, wenn es, wie bei Piloten & Pilotinnen mit Flugsimulatoren, möglich wäre, Kundencentermitarbeitende mit simulierten, realistischen Gesprächen auszubilden?

Die Zielsetzung des Proof-of-Concepts

Ausgangslage

Der Softwareanbieter hatte eine neue Lösung für den genannten Use-Case, die sich noch in der Entwicklung befindet und erstmals getestet werden sollte. Ziel war eine vertiefte Evaluation des AI-Trainings – sowohl aus Sicht des Lieferanten als auch der Nutzenden, also der BEKB.

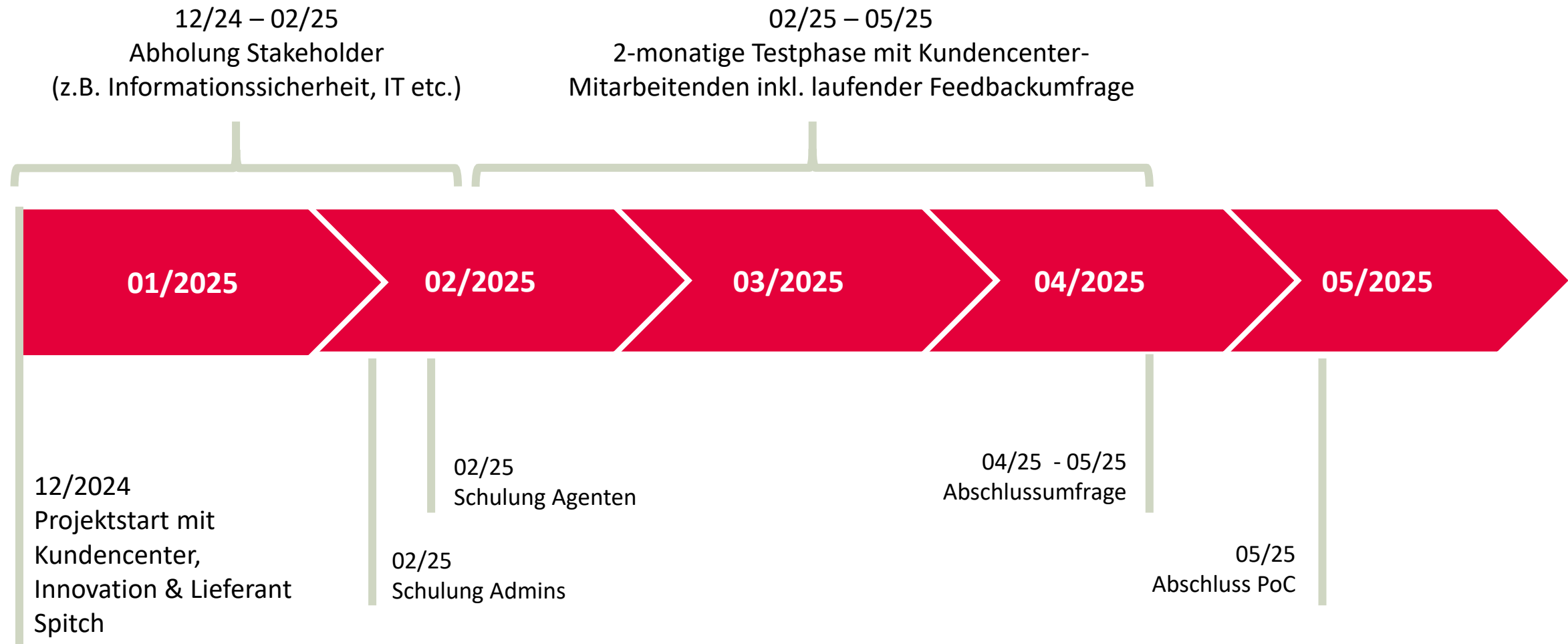
Zielsetzung Projekt

Die BEKB prüfte, ob das AI-Agenten-Training Potenzial hat, das zeit- & kostenintensive Onboarding neuer Mitarbeitender sowie die Schulung von Kundencenter-Mitarbeitenden zu neuen Produkten und Prozessen effizienter zu gestalten – und dies auf hohem Qualitätsniveau.

Zielsetzung Spitch

Für den Lieferanten diente der Proof-of-Concept dazu, die Applikation in einem realitätsnahen Umfeld frühzeitig auf ihren Mehrwert und mögliche Optimierungspotenziale zu prüfen.

Der Ablauf des Proof-of-Concepts



Die Learnings des Proof-of-Concepts

AI ist eine junge Technologie

Trotz des hohen Know-hows im Projektteam wurden einige Schwachstellen entdeckt, die bei einer Einführung und während eines möglichen Betriebs berücksichtigt werden müssen.

Dazu gehören beispielsweise **Schwierigkeiten der AI, Dialektbegriffe oder dialektale Nuancen korrekt zu verstehen**, sowie die **Verweigerung der AI, bestimmte Gesprächsabläufe einzuhalten** – etwa die Beantwortung von Sicherheitsfragen («Das möchte ich nicht sagen, können wir wieder zu meinem Problem zurückkehren?»).

Erhöhte IT- & IT-Security-Anforderungen

Trotz des vereinfachten Set-ups für eine speditive Umsetzung des Proof-of-Concepts waren **vertiefte Abklärungen mit Stakeholdern notwendig**. So musste beispielsweise geklärt werden, ob und welche unserer Prozesse in ein AI-Tool eingespeist werden dürfen. Auch die **Nutzung innerhalb des BEKB-Perimeters erforderte Vorlaufzeit und Anpassungen** durch unsere IT.

Eine Einführung – selbst als SaaS-Lösung – ist nicht trivial: Sie verlangt klare Guidelines und Entscheidungen zur AI-Technologie, sorgfältige Koordination und die Berücksichtigung fortlaufender Abhängigkeiten, etwa im Onboarding-Prozess.

Die Learnings des Proof-of-Concepts

Günstigere, schnellere & gleichmässige Ausbildung

Durch die Verwendung des Tools kann mit **geringerem Aufwand schneller ein gleichmässiger Wissensstand bei neuen Mitarbeitenden** erreicht werden. Die Bewertung ist automatisiert, einheitlich und der Einfluss externer Faktoren auf die Ausbildung wird merklich reduziert.

Sehr einfache Adoption von neuen Inhalten

Ein besonders positiver Aspekt ist der einfache, schnelle und flexible Aufbau von Lehrplänen sowie deren Anpassung durch Moderatoren und Moderatorinnen (z.B. Teamleitende). Das ermöglicht die **iterative Verbesserung des Onboardings ohne grossen Mehraufwand**.

Hohe Akzeptanz bei unseren Testpersonen

Die überwiegende Mehrheit unserer Testpersonen **würde eine Einführung der Anwendung bei der BEKB begrüssen**. Die simulierten Gespräche wurden wiederholt als realitätsnah bewertet und unsere Testpersonen betonten, dass das AI-Training **ein sicheres Umfeld bietet, «angstfrei» Erfahrungen zu sammeln** und sich auf echte Gespräche vorzubereiten. Dadurch besteht die Chance, dass **sich auch die Beratungsqualität der BEKB erhöht**.

Fazit des Proof-of-Concepts & Next Steps

- 1 Die identifizierten Schwächen müssen noch behoben werden**
 - In Hinblick auf die Schwierigkeiten mit Dialekt/Schweizerdeutsch muss das AI-Agent-Training sich noch verbessern, damit Mitarbeitende sich damit auf Kundengespräche vorbereiten zu können, ohne sich «um die AI herumarbeiten» zu müssen.
- 2 Danach bietet der AI-Agenten-Training der BEKB einen merklichen Mehrwert**
 - Wir sehen einen grossen Mehrwert in Bezug auf Kostensenkung und Effizienzsteigerung für die BEKB in der Einführung des (verbesserten) AI-Trainings als ergänzende Massnahme im Onboarding.
- 3 Auch die Mitarbeitenden würden eine Einführung begrüssen**
 - Gerade als flankierende Massnahme in Ergänzung oder als Teilersatz des bestehenden Onboarding-Prozess wurde das AI-Training als sehr positiv bewertet: Er steigert die Gesprächssicherheit und dadurch auch indirekt die Mitarbeitendenzufriedenheit.
- 4 Auch Kunden profitieren**
 - Durch die schnellere und einheitlichere Ausbildung wird die Gesprächsqualität erhöht – durch den Aufbau von Selbstvertrauen bei dienstjungen Mitarbeitenden wird die Qualität merklich verbessert.

**Merci für eure
Aufmerksamkeit**



B E K B

B C B E

Fragen?