KONSUMENTENSTIMME

Fakten, Zahlen und Hintergründe

Editorial

Felix Schneuwly, Head of Public Affairs

Die demografische Entwicklung ist die grösste Herausforderung für den Sozialstaat. Auf die Altersvorsorge und das Gesundheitswesen gehen wir näher ein. Daniel Greber, Leiter des Zentrums Risk & Insurance an der ZHAW, wagt einen Blick in die digitale Zukunft der Versicherungsbranche (Seite 1). Er geht nicht davon aus, dass Start-ups die etablierten Anbieter vom Markt verdrängen werden. Ich richte meinen Blick (Seite 4) auf das Gesundheitswesen und die notwendige Verlagerung von der Abgeltung der Mengen hin zur Vergütung des Behandlungserfolgs. Die Kritik der Ärzte und Spitäler am bundesrätlichen Eingriff in den Ärztetarif Tarmed und die noch breitere Kritik am Vorschlag Globalbudgets der Expertenkommission Diener zeigen, wie schwierig mehrheitsfähige Reformen des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) sind. Der Vorschlag der Expertengruppe, Raum für Pilotprojekte zu schaffen, stimmt positiv, denn auch in der Politik hat niemand die Wahrheit gepachtet.

Die Parteipräsidentinnen und -präsidenten der BDP, CVP, FDP, GLP, Grünen, SP und SVP lassen sich nach dem Nein des Stimmvolkes zur Altersvorsorge 2020 mit ihren Antworten auf die Kernfragen der AHV- und BVG-Revision nicht allzu weit auf die Äste hinaus (Seiten 2 & 3). Das sind gute Voraussetzungen für einen Kompromiss, der auch an der Urne mehrheitsfähig ist, ohne Lebenserwartung und Renditen auf den Kapitalmärkten zu ignorieren.

Gesundheitswesen und Altersvorsorge zeigen, dass es bisher Besitzstandswahrung war, die notwendige Reformen verhindert hat. Es ist zu hoffen, dass nicht erst schwindender Wohlstand die Fronten aufweicht.

Assekuranz

Digitales Versicherungswesen

Digitalisierung in der Assekuranz ist allgegenwärtig. Traditionelle Versicherer möchten damit die Kundeninteraktion sowie Teile der Wertschöpfungskette optimieren. Zusätzlich drängen neue Teilnehmer auf den Markt: InsurTechs, die innovativen Start-ups der Branche.

Daniel Greber. Die Digitalisierungsbemühungen von Versicherungsgesellschaften gehen vor allem in zwei Richtungen: Bis anhin personalintensive Administrationstätigkeiten sollen automatisiert werden, um Kosten einzusparen. So können Kunden von manchen Krankenversicherern ihre Rechnungen mit dem Mobiltelefon abfotografieren und anschliessend online über eine App bei der Krankenversicherung einreichen.

Im Weiteren ist für die Versicherer die digitale Kundeninteraktion ein immer stärkeres Bedürfnis. Die grösseren Versicherer wenden im Verkauf ein Omni-Channel-Management an, bei welchem die Kunden in allen Schritten des Kaufprozesses die Wahlfreiheit des Vertriebspartners erhalten (Aussendienst, eigener Direktvertrieb, Makler, Kooperationspartner). Zusätzlich versuchen die Versicherer, mit eigenen Kundenportalen die Interaktion mit den Kunden zu erhöhen und mittels geeigneter Tools (z.B. in der Vorsorgeanalyse) die Kunden für Versicherungslücken zu sensibilisieren.

Innovationen von InsurTechs

Der Begriff InsurTech verbindet «Insurance und Technology» und steht für den aktuellen Trend, mithilfe neuer Technologien neue Produkte, Dienstleistungen oder sogar neue Geschäftsmodelle im Versicherungssektor zu schaffen:

- *Vergleichsportale* ermöglichen den Vergleich von Versicherungslösungen unterschiedlichster Anbieter.
- *Digitale Versicherungsbroker* bieten einen digitalen Brokerservice sowie ein Online-Tool zur Verwaltung der Versicherungen an.
- Bei *Peer-to-Peer-Insurance* schliessen sich Versicherte zu kleinen Gruppen zusammen. Wenn keiner einen Schaden hat, erhält jedes Gruppenmitglied einen Bonus ausbezahlt.
- Bei *On-Demand-Insurance* wird die Versicherungsdeckung nur für den tatsächlich gewünschten Zeitraum abgeschlossen. So gibt es ein Start-up aus England, bei welchem der Versicherte die Prämien für seine Autoversicherung nur für die tatsächlich gefahrene Zeit abschliesst und auch bezahlt.
- Reine *Online-Versicherer* sind Versicherungsgesellschaften, die ausschliesslich auf digitale Lösungen setzen.
- *Big Data Analytics* sind Start-ups, welche den Versicherungsunternehmen helfen, ihre eigenen internen und externen Daten besser nutzbar zu machen. Gerade in diesem Geschäftsbereich gibt es einen grossen Aufholbedarf in der Versicherungsindustrie.

Das Ende der etablierten Versicherer?

Wohl kaum. Denn dieser Umbruch bietet für die Versicherer eine grosse Chance, Beziehungen und Dienstleistungen zu Kunden neu zu definieren. So verhalten sich Kunden heute zunehmend hybrid: Sie informieren sich online, wollen aber noch offline kaufen. Studien zeigen, dass Kunden in der Pre-Sales-Phase bis zu drei verschiedene Informationskanäle nutzen, hingegen für den Kauf von Versicherungsprodukten zu über 80 Prozent den persönlichen Berater bevorzugen. Es wird darum gehen, die Kunden in Zukunft rund um die Uhr über alle unterschiedlichen Kanäle als Dienstleister kompetent zu begleiten.

«Kunden verhalten sich zunehmend hybrid: Sie informieren sich online, kaufen aber offline.»

Daniel Greber, Leiter ZRI ZHAW

Die ParteipräsidentenInnen zur Altersreform

Nachdem das Volk im September die Reform Altersvorsorge 2020 an der Urne abgelehnt hat, gilt es nun, eine neue tragfähige Lösung zu erarbeiten. Wir haben die Parteiexponenten zu verschiedenen Aspekten einer neuen Reform befragt.

	RENTENALTER Wie hoch sollte das Rentenalter für Mann und Frau sein? Sollte dieses für beide Geschlechter gleich hoch sein?	FLEXIBLES RENTENALTER Sind Sie für eine Flexibilisierung des Rentenalters?	AHV-RENTE Braucht es eine AHV-Rentenerhöhung, höhere Mindestrenten oder gar nichts?		UMWANDLUNGSSATZ Wie hoch sollte der Mindestumwandlungssatz der zweiten Säule sein? Gehört er überhaupt ins Gesetz?	MEHRWERTSTEUER Was sollte mit MwSt. und was mit Lohnprozenten finanziert werden?	EINE ODER ZWEI VORLAGEN Sollen AHVG und BVG in einer oder in zwei Vorlagen revidiert werden?	WEITERE MASSNAHMEN/ ÜBERLEGUNGEN Welche allfälligen weiteren Massnahmen würden Sie zusätzlich sehen?
Albert Rösti (SVP)	Eine Anpassung des Rentenalters der Frauen an jenes der Männer von 65 Jahren ist in Anbetracht der Lebenserwartung notwendig.	Ich befürworte eine Flexibilisierung. Die Details sind Gegenstand der Beratungen.	Die heutigen AHV-Renten sind zu sichern, ein Ausbau ist nicht finanzierbar.		Das ist Gegenstand der anstehenden Beratungen.	Die SVP ist gegen Steuererhöhungen.	Es braucht kleine, überschaubare Reformschritte, deshalb auf jeden Fall getrennte Volksabstimmungen, soweit solche notwendig sind.	Das Rentenniveau ist zu erhalten. Die Reform hat je innerhalb der 1. und 2. Säule zu erfolgen. Verbindungen bzw. Querfinanzierungen sind auszuschliessen.
Martin Landolt (BDP)	Die BDP stellt primär eine Entpolitisierung des Rentenalters in den Mittelpunkt, indem dieses automatisch mit der Lebenserwartung verknüpft wird. Ein erster Diskussionsvorschlag der BDP ist ein Rentenalter, das 80% der durchschnittlichen Lebenserwartung entspricht. Eine der Kernfragen ist hier dann sicherlich, für wen dies ab wann gelten würde.	Flexibilisierungsmöglichkeiten sind unbedingt nötig und sehr wichtig. Dies könnte beispielsweise +/– 5 Jahre gegenüber dem effektiven Rentenalter sein. Dabei stehen für die BDP insbesondere berufsspezifische Unterschiede im Vordergrund; wir schliessen aber auch weitere Kriterien nicht aus.	Als 1. Säule bezweckt die AHV-Rente die Existenzsicherung im Alter. Um diesem Ziel weiterhin gerecht zu werden, ist eine Erhöhung der Mindestrenten angebracht.		Der heutige Mindestumwandlungssatz ist weit entfernt von den ökonomischen Realitäten; eine Senkung ist überfällig. Erstrebenswert wäre hier tatsächlich eine Entpolitisierung, indem auf eine gesetzliche Verankerung verzichtet wird.	Diese Frage darf nicht im Vordergrund stehen. Zuerst muss diskutiert werden, welche Reformschritte zu welchem Zeitpunkt angepackt werden sollen. Die Frage der Finanzierung ist wichtig, aber stets nachgelagert.	Es besteht teilweise spezifischer Revisionsbedarf in den jeweiligen Säulen, aber es stellen sich auch Fragen, die faktisch alle Säulen betreffen, z.B. diejenige des Rentenalters. Man darf sich deshalb zum jetzigen Zeitpunkt nicht ein unnötiges Korsett überziehen, indem man schon festlegt, ob eine oder mehrere Vorlagen der richtige Weg sind.	Für die BDP absolut zentral bei der Diskussion um das Rentenalter sind die Arbeitsmarktchancen der älteren Generation. Solange wir dort keine wirkungsvollen Massnahmen aufzeigen und glaubwürdige Antworten auf die Ängste der über 50-Jährigen haben, ist eine Erhöhung des Rentenalters purer Zynismus.
Petra Gössi (FDP Die Liberalen)	Das Rentenalter sollte einheitlich zwischen den Geschlechtern angeglichen werden. Dies sollte ein Hauptmerkmal der nächsten Reform sein.	Ein flexibles Rentenalter, welches auch die Möglichkeit eines Teilrentenvorbezugs bietet (über beide Säulen) würde den heute individuelleren Lebensläufen gerecht. Dieses könnte zwischen 62–70 liegen und sollte die Anreize richtig setzen, damit sich längeres Arbeiten lohnt. Über die Sozialpartnerschaft lassen sich Branchenlösungen finden, welche auch gesundheitliche Aspekte berücksichtigen.	Das Stimmvolk hat innert Jahresfrist zwei Mal höhere AHV-Renten abgelehnt. Damit sind höhere AHV-Renten kein Thema mehr. Nun steht die Sanierung im Vordergrund – nicht ein Ausbau.		Eine Senkung des Umwandlungssatzes ist in einer nächsten Phase nötig. Die FDP spricht sich langfristig für eine Entpolitisierung der technischen Parameter im BVG aus, denn ein Gesetz kann die Gesetze der Mathematik nicht ausschalten. Eine Entpolitisierung muss aber mit dem berechtigten Sicherheitsbedürfnis von Personen kurz vor der Rente in Einklang gebracht werden.	Eine Erhöhung der Lohnabgaben für Arbeitnehmer und Arbeitgeber schwächt die Schaffung neuer Arbeitsplätze. Ausserdem ist die Wirkung der Lohnprozente aufgrund der Demografie beschränkt. Anders bei der Mehrwertsteuer. Hier beteiligen sich alle an der Sanierung der AHV: Aktive und Rentner.	Beide Säulen sollen separat angegangen werden.	Die AHV-Vorlage muss sehr schnell kommen; wenn sich der Bundesrat auf diejenigen Elemente fokussiert, welche im Parlament unbestritten waren, kann er die Vorlage rascher ans Parlament überweisen, weil alle Grundlagen bereits bestehen und diskutiert worden sind. Wir haben einen entsprechenden Plan B dargelegt, der dafür als Basis dienen könnte.
Gerhard Pfister (CVP)	Die CVP steht zu einer Angleichung und Flexibilisierung des Rentenalters von Mann und Frau mit sozialem Ausgleich, letzteres unter anderem für Arbeitnehmende der tiefen Einkommensklassen. Die CVP wird keine Erhöhung des AHV-Referenzalters über 65 Jahre unterstützen.	Die CVP würde eine Flexibilisierung des Rentenalters von Mann und Frau begrüssen – mit sozialem Ausgleich, unter anderem für Arbeitnehmende der tiefen Einkommensklassen.	–		Eine Senkung des Umwandlungssatzes ist unabdingbar, weil die steigende, unfaire und systemfremde Umverteilung zwischen Aktiven und Rentnern in der 2. Säule die heutige berufstätige Generation benachteiligt.	Die Finanzierung der Reform der ersten und zweiten Säule soll durch einen Mix von zusätzlichen Finanzierungsquellen wie Mehrwertsteuer, Lohnbeiträge und öffentliche Hand (u.a. Demografie-Prozent) sowie Sanierungsmassnahmen erfolgen.	Die CVP ist der Meinung, dass die Sanierung der ersten und zweiten Säule gleichzeitig erfolgen und dem Volk am selben Abstimmungssonntag unterbreitet werden soll, allenfalls in zwei getrennten Vorlagen.	Anlässlich der Erarbeitung und Behandlung der Reform Altersvorsorge 2020 wurden sehr viele Sanierungsmassnahmen und -möglichkeiten geprüft und diskutiert. Die Politik soll einen ausgewogenen Mix von Massnahmen erarbeiten, die auch in einer Volksabstimmung mehrheitsfähig sein können.
Jürg Grossen (grünliberale)	Das Rentenalter soll in einem ersten Schritt 65/65 betragen und generell für beide Geschlechter gleich sein. Eine Erhöhung bzw. andere Modelle (Lebensarbeitszeit) sind angesichts der erfreulich hohen Lebenserwartung zu diskutieren.	Das Rentenalter ist zu flexibilisieren, wobei die Anreize so zu setzen sind, dass es sich auszahlt, länger zu arbeiten. Die Altersspanne könnte bei 62–70 liegen. Ein gesundheitsspezifisches Rentenalter ist prüfenswert.	Keine generelle Änderung angezeigt. Eine gezielte Rentenverbesserung für Erwerbstätige mit geringem Einkommen (oftmals Frauen, die Teilzeit arbeiten) ist aufgrund der Lohnungleichheit und der Benachteiligung in der 2. Säule zu diskutieren.		Der Mindestumwandlungssatz muss an die erfreuliche Lebenserwartung angepasst und darum gesenkt werden, um die junge Generation zu schützen. Idealerweise wird er nach einer versicherungstechnischen Formel berechnet und damit «entpolitisiert».	Wir ziehen für die Finanzierung eine Anpassung der Mehrwertsteuer einer Erhöhung der Lohnprozente vor, weil damit alle solidarisch einen Beitrag leisten.	Die Grünliberalen sind offen für beide Möglichkeiten. Zentral ist, dass beide Revisionen rasch und möglichst gleichzeitig im Parlament behandelt werden. Der Handlungsbedarf ist in beiden Säulen gross. Wenn gestaffelte Volksabstimmungen die Mehrheitsfähigkeit verbessern, bieten wir Hand dazu.	Eine Schuldenbremse bei der AHV ist dringend nötig. Die BVG-Leistungen sind für tiefe Einkommen und Teilzeitarbeit zu verbessern, namentlich durch Abschaffung des Koordinationsabzugs, durch Senkung der Eintrittsschwelle und durch die zivilstandsunabhängige Rentenermittlung bzw. Auszahlung.
Christian Levrat (SP Sozialdemokratische Partei der Schweiz)	Wie bisher – und keinesfalls über 65. Solange Frauen beim Lohn diskriminiert sind, kommt eine Erhöhung des Frauenrentenalters nicht in Frage.	Eine Flexibilisierung nach oben und unten, wie sie die Altersvorsorge 2020 gebracht hätte, ist richtig. Entscheidend ist aber nicht die Altersspanne, sondern das Referenzrentenalter, auf welchem sich die Rente berechnet. Als Referenz muss weiterhin ein Renteneintrittsalter 64 für Frauen bzw. 65 für Männer gelten.	Eine Erhöhung der AHV-Renten ist seit 40 Jahren überfällig. Mit den realen Senkungen in der 2. Säule ist eine Erhöhung der AHV-Renten sogar unverzichtbar.		Natürlich gehört der Umwandlungssatz ins Gesetz. Über eine so zentrale Frage wie die Höhe der Renten muss die Bevölkerung demokratisch mitentscheiden können. Da die Bevölkerung soeben zum zweiten Mal eine Senkung des Umwandlungssatzes abgelehnt hat, sehen wir derzeit weder Spielraum noch Notwendigkeit für eine Senkung.	Die Finanzierung der AHV über Lohnbeiträge ist ebenso effizient wie solidarisch. Es spricht aber nichts dagegen, als Ergänzung auch die Mehrwertsteuer moderat zu erhöhen, um damit unser wichtigstes Sozialwerk zu finanzieren.	Das ist nebensächlich. Viel wichtiger ist der Inhalt: Die Renten dürfen nicht sinken. Das Rentenalter darf nicht über 65 steigen. Und die nächste Reform darf nicht auf dem Buckel der Frauen ausgearbeitet werden.	Eine einseitige Reform zulasten der Frauen lehnen wir ab. Eine Erhöhung des Frauenrentenalters ist höchstens dann akzeptabel, wenn es substanzielle Kompensationsmassnahmen für die Frauen bei der Lohngleichheit und bei der Absicherung von Teilzeitarbeit gibt.
Balthasar Glättli (Stellvertretend für Regula Rytz) (Grüne Les Verts)	Einer generellen Rentenaltererhöhung über 65 stehen die Grünen klar ablehnend gegenüber. Die Grünen waren im Rahmen der AV2020 nur zur Angleichung des Rentenalters bereit, weil gleichzeitig Verbesserungen der Altersvorsorge insbesondere für wenig verdienende Frauen erreicht worden wären.	Die Grünen sehen die Flexibilisierung des Rentenalters positiv. Abgestufte Rentenalter bezüglich gesundheitlich sehr anspruchsvoller Berufsgattungen erachten wir als richtig, so wie es im Landesmantelvertrag unter den Sozialpartnern für die Baubranche mit dem Rentenalter 60 vereinbart ist.	Die Grünen setzen sich weiterhin dafür ein, dass die Verfassungsvorgabe endlich umgesetzt wird, welche besagt, dass die AHV für sich alleine (und zwar ohne Ergänzungsleistungen) existenzsichernd sein muss. Entsprechend müssten zumindest die AHV-Minimalrenten deutlich erhöht werden.		Eine mittelfristige Anpassung ist aus demografischen Gründen unumgänglich, sie muss aber mit kompensatorischen Massnahmen begleitet sein. Eine automatische Anpassung ist problematisch, weil es das Parlament von der Verantwortung entbindet, solche kompensatorischen Massnahmen zu suchen.	Die Grünen haben sich nach dem Nein zur AV2020 für eine rasche Erhöhung der Mehrwertsteuer ausgesprochen.	Wenn möglich eine Vorlage. Eine Trennung beeinhaltet die Gefahr, dass der Ausgleich nicht gewährleistet wird. Viele Menschen haben ein kleine oder keine 2. Säule, ihnen würde eine getrennte Behandlung nicht gerecht. Am Schluss zählt das Geld im Portemonnaie, nicht die Herkunft aus 1., 2. oder 3. Säule.	Den Grünen ist besonders wichtig, dass die Reform jene Menschen ins Zentrum stellt, die auf eine verlässliche und starke Vorsorge angewiesen sind. Tieflohnbranche, Teilzeitangestellte, unversicherte Familienarbeit, Landwirtschaft etc.

Systemwechsel hin zum Behandlungserfolg

Seit 20 Jahren wird das Krankenversicherungsgesetz (KVG) reformiert. Die politische Aktionitis wird nun mit 38 Massnahmen einer Expertengruppe fortgesetzt. Statt noch mehr bürokratisches Mikromanagement brauchen wir eine einheitliche Finanzierung und einen Systemwechsel von der Vergütung erbrachter Mengen hin zur Belohnung des medizinischen Behandlungserfolgs.

Felix Schneuwly. An eine Operation mit zwei Tagen Spitalaufenthalt, die 10'000 Franken kostet, bezahlt der Wohnkanton des Patienten 5'500 und seine Krankenkasse 4'500 Franken. Wird dieselbe Operation für 6'000 Franken ambulant durchgeführt, bezahlt die Kasse 6'000 statt 4'500 Franken und der Kanton nichts. Nun wollen die Kantone – Luzern hat per 1. Juli schon damit begonnen – Ärzte und Spitäler dazu zwingen, mehr Operationen ambulant statt stationär durchzuführen. Das ist volkswirtschaftlich sinnvoll und oft auch im Interesse der Patienten. Da immer mehr operiert wird, führt diese Verlagerung dazu, dass das Kostenwachstum zwar gebremst wird, aber noch mehr zu Lasten der Kassen geht. Die Prämien werden folglich noch stärker steigen. Die Kantone werden hingegen entlastet. Sie senken aber nicht die Steuern, sondern kürzen bloss die Prämienverbilligungen. Besser als die kantonalen Listen, welche den Ärzten und Spitälern vorschreiben, welche Operationen nur noch ambulant durchgeführt werden dürfen, wäre eine einheitliche Finanzierung aller medizinischen Pflichtleistungen gemäss KVG. Statt mit 55 Prozent an den stationären Leistungen sollten sich die Kantone mit etwa 25 Prozent an den Kosten aller Leistungen beteiligen. Insbesondere Ärztenetzwerke würden für Kosteneffizienz und Qualität der integrierten Versorgung belohnt, weil beim Effizienzgewinn der Verlagerung von stationär zu ambulant nicht mehr bloss die Kantone profitierten. Die Gesundheitskommission des Nationalrats (SGK-NR) braucht deshalb Unterstützung von den kantonalen Parlamenten. Diese müssen ihren Gesundheitsdirektoren klarmachen, dass die einheitliche Finanzierung den Prämienanstieg und damit den Druck auf immer mehr Prämienverbilligungen bremst.

> *«Für den Behandlungserfolg bezahlen ist anspruchsvoll, aber intelligenter als Rationierung mit Globalbudgets.»*

Zusätzlich braucht es auch Anreize bei den Tarifen sowie bei der Abgrenzung zwischen Grund- und Zusatzversicherung, denn Zusatzversicherte werden öfter operiert und liegen häufig länger im Spital als Patienten, die nur eine Grundversicherung haben. Der Ärztetarif Tarmed muss durch Pauschalpreise für Standarduntersuchungen und -operationen sowie durch Stundentarife für alle anderen ärztlichen Leistungen ersetzt werden. Patienten sollen nach jeder Konsultation zuhanden der Kassen einen Arbeitsrapport unterschreiben. Nur so können Kassen auch kontrollieren, ob das, was auf der Rechnung steht, auch gemacht wurde. Wenn weder die Tarifpartner noch der Bundesrat diese Reform initiieren, muss es das Parlament tun.

Damit die medizinische Versorgung effizienter und qualitativ besser wird, braucht es für teure Behandlungen einen Systemwechsel von der Vergütung der erbrachten Leistungen hin zu einer Belohnung des Therapieerfolgs. Es ist zwar anspruchsvoll, mit Patienten Therapieziele zu vereinbaren, aber bei teuren und komplexen Behandlungen lohnt es sich. Bei diesen Zielvereinbarungen müssen auch unerwünschte Nebenwirkungen und Aspekte wie Lebensqualität und Lebensverlängerung besprochen werden. Nur gut informierte Patienten und Angehörige können zusammen mit den medizinischen Fachleuten schwerwiegende Entscheide treffen. Und sie entscheiden sich nicht immer für alles, was medizinisch möglich ist. Das Geld muss in solchen Situationen gar keine Rolle spielen. Gesetzliche Rationierungsregeln brauchen wir auch keine, solange es uns wirtschaftlich so gut geht. Wir brauchen transparente Qualität, damit die freie Arzt- und Spitalwahl kein Blindflug ist.

> 10'000

Gemäss der Konjunkturforschungsstelle (KOF) der Eidgenössischen Technischen Hochschule (ETH) werden 2018 die Gesundheitskosten erstmals mehr als 10'000 Franken pro Kopf und Jahr betragen.

COMPARIPEDIA

Chatbot

Ein Chatbot, kurz «Bot» genannt, ist ein technisches System, das mit Kunden kommunizieren kann. Die Kommunikation erfolgt in der Regel über eine einfache Ein- und Ausgabemaske, wie sie aus herkömmlichen Chats bekannt ist. Der Unterschied zu klassischen Chats ist, dass am anderen Ende nicht ein Mensch sitzt, der die Nachrichten liest und darauf antwortet, sondern ein lernfähiges System, das auf eine riesige Datenbank zurückgreifen kann. Ein Chatbot erkennt Sprachmuster und ist meist in der Lage, eine passende Antwort zu generieren. Stösst ein Bot an seine Grenzen – wenn er beispielsweise eine Frage nicht versteht – kann er diese an den Kundendienst weiterleiten. Die Anwendungsmöglichkeiten von Chatbots sind vielfältig und erlauben eine gewisse Automatisierung in der Kundeninteraktion.

IMPRESSUM

Herausgeber: comparis.ch,
Birmensdorferstrasse 108,
8003 Zürich

Design: comparis.ch

Druck: Linkgroup AG, Zürich

Reaktionen: media@comparis.ch

www.comparis.ch