

## Open Source statt ChatGPT: Wie BSI das Potenzial von KI für Kundenmanagement nutzt

Baden, 14. Juli 2023 – Chancen und mögliche Anwendungsbereiche der Künstlichen Intelligenz (KI) werden spätestens seit ChatGPT wieder intensiv diskutiert; auch für die Gestaltung digitaler Kundenbeziehungen eröffnen sich damit ganz neue Möglichkeiten. Die Kunden des Schweizer Softwareherstellers BSI profitieren davon schon heute: BSI verwendet in ihren Projekten seit 2018 Künstliche Intelligenz und nutzte seit diesem Zeitpunkt auch Sprachmodelle für das Kundenmanagement. Diese Open-Source-Sprachmodelle sind mittlerweile stark weiterentwickelt und reichen von der Leistungsfähigkeit nahe an ChatGPT heran. Mit der BSI Customer Suite optimieren Unternehmen Vertrieb, Marketing und Service mit modernsten Technologien – und das datenschutzkonform und auf Basis hoher ethischer Standards. Das KI-Konzept von BSI punktet dabei mit einer Vielzahl von strategischen Vorteilen.

### Einfache und schnelle Anbindung neuer LLM

Der Plattformansatz von BSI erlaubt, die LLMs (Large Language Modells) einfach an die BSI Customer Suite anzubinden und in jedes Modul zu integrieren. Da BSI beim Thema KI konsequent auf Open Source setzt, kann der Softwarehersteller bei neuen technischen Entwicklungen oder interessanten Anbietern im Markt schnell das jeweils performanteste Modell einsetzen und Kunden zur Verfügung stellen. Die KI ist wie bei ChatGPT vortrainiert; Unternehmen, die die BSI Customer Suite nutzen, können direkt mit konkreten Anwendungen starten. Durch die Nutzung von Open-Source-Modellen können diese bei Bedarf aber auch auf den Anwendungsfall umtrainiert werden.

### Hohe ethische Standards und maximaler Datenschutz durch Open Source

ChatGPT ist eine proprietäre Lösung von OpenAI; im Gegensatz dazu setzt BSI auf Open Source, eine offene Architektur und transparente Trainingsdaten. So besteht Transparenz darüber, auf welchen Trainingsdaten die KI ihre Entscheidungen basiert. Damit lassen sich ethische Fragestellungen wie Bias, toxische Sprache oder soziale Stereotypen in den Daten besser untersuchen, denn BSI kann die Trainingsdaten gezielt daraufhin prüfen und im Bedarfsfall entsprechende Massnahmen ergreifen. Da BSI das jeweilige Open-Source-Modell selbst betreibt, gelangen keine Daten in die USA oder andere Länder mit weniger strengen Datenschutzregeln.

All dies gewährleistet, dass die hohen ethischen Standards von BSI eingehalten werden: Diese sind in einem Code of Conduct des Softwareherstellers festgeschrieben, in dem er sich unter anderem zu digital-ethischen Überlegungen für die Entwicklung und den Umgang mit AI-Systemen verpflichtet. Mit dem Label «Data Fairness» weist der Verband *Swiss Insights* BSI zudem als Unternehmen aus, das transparent mit Datenprozessen umgeht und sich aktiv mit digitaler Ethik befasst.

### **Unabhängigkeit von KI-Modellen und -Lösungen**

BSI ist bei ihrem Plattform-Modell nicht an einen Anbieter (wie ChatGPT mit OpenAI) gebunden und kann demnach auch andere KI-Modelle integrieren, die auf den Markt kommen. Damit bleibt die Customer Suite von BSI immer auf dem neuesten Stand und Kunden vermeiden das Risiko einer Abhängigkeit von einem bestimmten Modell oder hohe Wechselkosten.

### **Vielzahl von Anwendungen ist bereits verfügbar**

Die KI klassifiziert beispielsweise eingehende E-Mails automatisch und formuliert Antwortvorschläge, was die Beraterinnen im Alltag entlastet. Dem Kundenberater wird ein KI-Co-Pilot zur Seite gestellt, der – zum Beispiel – die wichtigsten Punkte aus der Korrespondenz extrahiert, kontextrelevante Daten aus dem Datenmodell lädt oder Antwortvorschläge generiert. So müssen die Berater nicht mehr selbst recherchieren, behalten aber dennoch die Kontrolle über die Kommunikation Richtung Kunde. Datenanalysen liefern wertvolle Insights, beispielsweise zur Entwicklung von Trends und Kundenzufriedenheit. Die passgenaue Ansprache im Verkauf kombiniert mit hochindividuellen Produktempfehlungen gibt den Kunden das Gefühl, als individuelle Person wahrgenommen zu werden, und stärkt damit die Kundenbindung.

«Bei Large Language Modells (LLMs) setzt BSI auf Open-Source-Varianten. LLMs sind in der BSI Cloud gehostet und daher unter voller Kontrolle von uns und unseren Kunden. Das bedeutet: Es müssen keine Daten weitergegeben werden – personenbezogene Daten können in der gleichen Security-Zone bleiben. Open-Source-Modelle helfen, den hohen ethischen Standards von BSI gerecht zu werden, da sowohl das Modell als auch die darunterliegenden Daten für spezifische Fragestellungen pro Anwendungsfall untersucht werden können (z. B. auf Bias).» kommentiert Christoph Bräunlich, Head of AI bei BSI. «Viele Unternehmen vertrauen uns bereits seit Jahren beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Das Feedback aus zahlreich umgesetzten Use Cases fließt wiederum in die Produktentwicklung ein – wovon auch unsere Neukunden profitieren.»

## **BSI Medienkontakt**

### **Kontakt**

Charlotte Malz, +41 (0)417668633  
[charlotte.malz@bsi-software.com](mailto:charlotte.malz@bsi-software.com)  
BSI Business Systems Integration AG  
Täferweg 1, CH-5405 Baden  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

### **Pressekontakt**

Alexander Schultz, +49 89 62 81 75 18  
WE Communications  
[aschultz@we-worldwide.com](mailto:aschultz@we-worldwide.com)

## **Über BSI**

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities hält BSI alles bereit, was es für exzellente Customer Experience braucht. Die Basis dafür stellt die langjährige Branchenexpertise dar. In der Versicherungsindustrie gilt BSI als Marktführer für CRM-Software. 130 Banken, Versicherer und Handelsunternehmen erreichen darüber rund 27 Millionen Endkunden in ganz Europa. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 9 Standorten und rund 440 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance sowie weitere marktführende Unternehmen in Europa.  
[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)