



23

Kurzbericht

3

Editorial

12

AI & Robotics

6

Das Jahr in Zahlen

19

Impressum / Kontakt

8

Reporting

11

Finanzzahlen

Sehr geehrte Kunden und Partner
Sehr geehrte Leserinnen und Leser

Die Viseca konnte 2023 an die Erfolge des Vorjahres anknüpfen. Das Transaktionsvolumen stieg von CHF 23.8 Mia. im Vorjahr auf CHF 35.0 Mia., knapp über die Hälfte davon mit den neuen Debitprodukten. Ende 2023 bot die Viseca Dienstleistungen für über 4.2 Mio. Debit und Kreditkarten an. Der Umsatz der Viseca stieg um 0.7 Prozent auf CHF 504.6 Mio. und der Gewinn nahm von CHF 118.4 auf 119.6 Mio zu, wobei das Resultat 2022 noch bedeutende positive Sondereffekte beinhaltete.



Pascal Niquille

Max Schönholzer

Wie erwartet hat sich das starke Kartenwachstum abgeschwächt, da die meisten Schweizer Banken die neuen Debitprodukte inzwischen eingeführt haben. Der Zahlmarkt ist allerdings noch immer stark in Bewegung. 2023 sind die Transaktionsvolumen von Twint und Debitkarten bedeutend gewachsen, während die Kreditkarten ab dem 2. Quartal kaum mehr zulegen. In diesem Umfeld konnte die Viseca den Marktanteil bei Debit- und Kreditkarten trotzdem erhöhen. Es freut uns, dass wir sowohl im Kredit- wie auch im Debit-Geschäft zahlreiche – teilweise langjährige – Verträge erneuern konnten. Das verleiht uns Stabilität für die Zukunft.

Bei den Produkten und Dienstleistungen konnten wir im vergangenen Jahr erneut Meilensteine setzen. So durften wir gemeinsam mit einer Kundenbank die erste virtuelle Debitkarte lancieren. Die Virtualisierung von Zahlkarten wird weiter an Bedeutung gewinnen. Umso wichtiger ist dieser erste erfolgreiche Schritt für uns.

An den «Best of Swiss Web Awards» wurden wir für das Digital Onboarding für die Migros Cumulus Kreditkarte in den Kategorien «Technology» und «Digital Commerce» zweimal mit Silber ausgezeichnet. 2024 werden wir diesen digitalen Onboarding-Prozess in der one App bei einem weiteren Kunden implementieren.

Des Weiteren haben wir im vergangenen Jahr grosse Fortschritte bei den Arbeiten für die Erneuerung der Gold- und Silber-Kreditkarten für Privatkunden gemacht. Der Relaunch dieser zwei wesentlichen Ertragspfeiler erhöht den Kundennutzen, analog zum Relaunch der Platinum-Kreditkarte vor rund zwei Jahren. Dieser hat sich in einem bedeutenden Wachstum von Karten und Transaktionen ausbezahlt.

Die Anzahl der Betrugsversuche ist im vergangenen Jahr stark angestiegen. Die Viseca hat deswegen auch 2023 viel in Systeme und Ressourcen zur Betrugsbekämpfung investiert. Vor allem die Debit-Banken schätzen das Sorglos-Paket, das die Viseca in der Betrugsanalyse

und in der Fallbearbeitung bietet und sie nicht zum Aufbau von internen Ressourcen zwingt.

Darüber hinaus haben wir in den vergangenen zwölf Monaten bedeutend in die weitere Erhöhung der Cyber-Security investiert. Und wir haben erste Einsätze in den Bereichen Robotics und AI getestet. Wir sehen viel Potenzial in diesen Technologien für die weitere Verbesserung unserer Systeme und Prozesse.

Neu hat Viseca das Thema Nachhaltigkeit strukturiert bearbeitet. Dabei wurde die Berichterstattung zur Nachhaltigkeit entwickelt. Zur Reduktion des Verbrauchs von Plastikkarten wurde die Kartenlaufzeit von drei auf fünf Jahre erhöht. Dies reduziert den mittelfristigen Plastikverbrauch um 40 Prozent. Für die Karten wird zudem zukünftig fast ausschliesslich rezykliertes Plastik eingesetzt.

Um den Kundenfokus und die Qualität auch in Zukunft zu stärken, haben wir die Viseca Payment Academy ins Leben gerufen – eine interne Schulungsinitiative rund um Payment-Themen. Nachdem im vergangenen Jahr zunächst die Kadermitarbeitenden davon profitieren konnten, werden wir die Kursmodule 2024 allen Mitarbeitenden zugänglich machen.

Im Oktober 2023 hat die Viseca nach einer Pause während der Zeit der Negativzinsen erneut eine Anleihe am Schweizer Kapitalmarkt platziert. Dies geschah in Reaktion auf die Veränderung im Zinsumfeld und das starke Wachstum bei den Zahlkarten der vergangenen Jahre. Die Anleihe verbreitert auch die Finanzierungsbasis der Viseca.

An der Generalversammlung vom 1. Juni 2023 wurde Pedro Chapinal in den Verwaltungsrat der Viseca Payment Services SA gewählt. Er ersetzt Rudolf Dudler, der die Viseca seit der Gründung begleitete. Weiter begrüssen wir Stefan Brunner als Mitglied der Geschäftsleitung in der neu geschaffenen Position des Chief Product Officer. Er tritt seine Funktion per 1. März 2024 an und wird die Digitalisierung der Viseca im Sinne unserer Kundinnen und Kunden weiter vorantreiben.

Wir danken unseren Karteninhaberinnen und -inhabern für das grosse Vertrauen – das ist die Basis unseres Erfolgs. Unseren Kundenbanken danken wir für die grosse Unterstützung und die konstruktive Zusammenarbeit. Und für ihren unermüdlichen und professionellen Einsatz im Dienst unserer Kunden bedanken wir uns ganz herzlich bei unseren Mitarbeitenden.



Pascal Niquille
Präsident des Verwaltungsrats



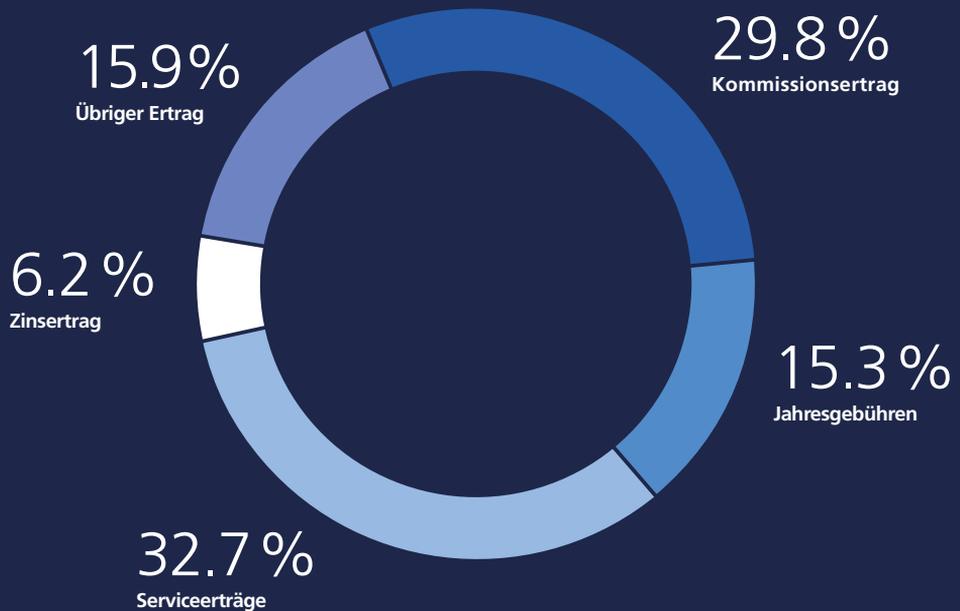
Max Schönholzer
Chief Executive Officer

Anzahl Karten der Viseca im Umlauf

4.2 Mio.

Auf einen Blick

Umsatzverteilung



1'527
Mio. CHF

Bilanzsumme

Per 31. Dezember 2023 lag die Bilanzsumme bei CHF 1'527.4 Mio. gegenüber CHF 1'204.1 Mio. im Vorjahr.

77

4'248'696

Zahlkarten

von Visa waren per 31. Dezember 2023 im Umlauf, eine Zunahme von 4.2 Prozent gegenüber Vorjahr.

783

Mio. CHF

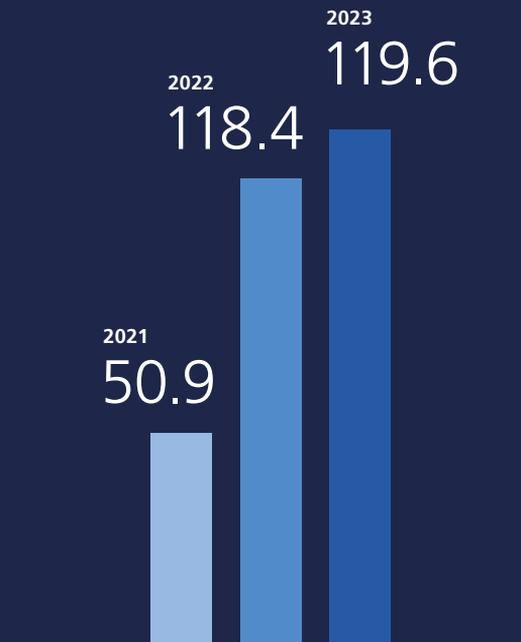
Eigenkapital

So hoch war das Eigenkapital per 31. Dezember 2023. Das entspricht einer soliden Eigenkapitalquote von 51.3 Prozent.

Mitarbeitende

Beschäftigte die Visa per 31. Dezember 2023 (Vollzeitäquivalente), gegenüber 762 Mitarbeitenden per Ende 2022.

4

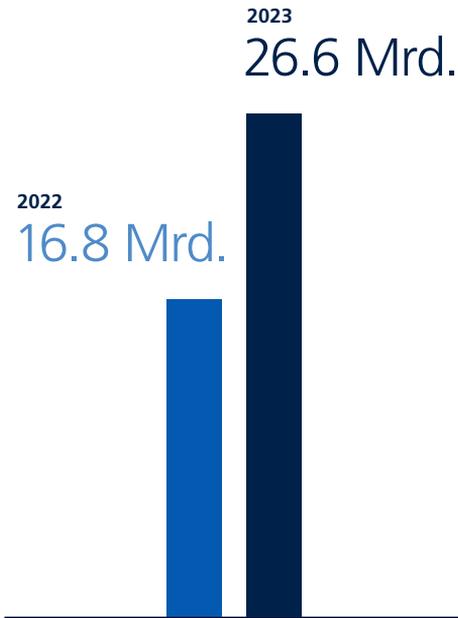


Konzernergebnis in Mio CHF

Per 31. Dezember 2023 lag der Konzerngewinn bei CHF 119.6 Mio. gegenüber CHF 118.4 Mio. im Vorjahr.

Viseca mit solidem 2023 und guten Aussichten

Nach dem Rekordjahr 2022 ist das Wachstum im vergangenen Jahr erwartungsgemäss etwas abgeflacht. Das liegt nicht zuletzt daran, dass die Migrationen zur neuen Generation von Debitkarten im Schweizer Markt beinahe abgeschlossen sind. Dadurch resultiert – zusammen mit dem konsequenten Kostenmanagement – ein leichter Anstieg sowohl beim Umsatz wie auch beim Konzernergebnis. Bei der Ertragsverteilung zeichnet sich eine deutliche Verschiebung hin zu den Serviceerträgen ab – eine Folge des erweiterten Geschäftsmodells. Der Kartenbestand hat 2023 weiter zugenommen, wenn auch in geringerem Umfang als in den Jahren zuvor, und liegt neu bei 4.2 Millionen Zahlkarten. Für 2024 ist die Viseca zuversichtlich.



Transaktionsumsatz Inland in CHF

Umsatz und Konzernergebnis blieben 2023 stabil: Gegenüber dem Vorjahr hat der Umsatz um 0.7 Prozent auf CHF 504.6 Mio. zugenommen (2022: CHF 501.2 Mio.), das Konzernergebnis liegt mit CHF 119.6 Mio. um 1.0 Prozent höher als im Vorjahr (2022: CHF 118.4 Mio.). Die stabile Finanzlage ist auf das konsequente Kostenmanagement zurückzuführen. Die Verschiebung bei der Ertragsverteilung zugunsten der Serviceerträge, die sich bereits 2022 beobachten liess, hat sich im vergangenen Jahr weiter akzentuiert: Während die Serviceerträge um 96.1 Prozent auf CHF 165.2 Mio. zugelegt haben, gingen Kommissionsertrag (-9.8 Prozent), Jahresgebühren (-31.0 Prozent) und die übrigen betrieblichen Erträge (-25.1 Prozent) zurück. Letztere hatten 2022 noch von verschiedenen einmaligen Sondereffekten profitiert, die 2023 weggefallen sind. Der Zinsertrag hat um 0.2 Prozent zugenommen. Die Ertragsverschiebung ist auf die Aufteilung des Geschäfts in einen

Issuing- und einen Dienstleistungsbereich zurückzuführen: Die verschiedenen Migrationen ins Issuer-Modell im 2022 wurden vergangenes Jahr erstmals voll ertragswirksam.

Deutliche Zunahme beim Transaktionsumsatz

Das Transaktionsvolumen für das Geschäftsjahr 2023 beträgt CHF 35'040 Mio., was einer Zunahme von 47.2 Prozent gegenüber Vorjahr (2022: CHF 23'807 Mio.) entspricht. Auch hier lässt sich die strukturelle Veränderung aufgrund des erweiterten Geschäftsmodells beobachten: Der Geschäftserfolg der Visa hängt nicht mehr nur vom Karteneinsatz ab, da die Serviceerträge mehrheitlich unabhängig vom Transaktionsvolumen anfallen. Damit ist die Visa heute krisenresistenter als noch vor einigen Jahren. Besonders signifikant war die Zunahme gegenüber Vorjahr mit 95.9 Prozent im Debit-Geschäft, wobei vor allem die Bereiche «Dienstleistungen», «Travel» und «Entertainment» zugelegt haben. Erneut hat das Transaktionsvolumen über alle geografischen Segmente hinweg zugenommen: Im Inland betrug das Wachstum 58.2 Prozent, im Euroraum 19.0 Prozent und im restlichen Ausland 30.5 Prozent.

Beim Kartenbestand ist das Wachstum gegenüber dem Vorjahr deutlich abgeflacht: Per 31. Dezember 2023 waren 4'248'696 Zahlkarten der Visa im Umlauf (2022: 4'077'896). Das entspricht einer Zunahme um 4.2 Prozent. Diese ist primär auf die Ausgabe neuer Cumulus-Kreditkarten sowie das organische Wachstum bei den Debitkarten zurückzuführen. Per 31. Dezember 2023 beschäftigte die Visa 774 Mitarbeitende (Vollzeitäquivalente), gegenüber 762 Mitarbeitenden per Ende 2022.

Solide Kapitalisierung

Die Bilanzsumme betrug per 31. Dezember 2023 CHF 1'527.4 Mio., gegenüber CHF 1'204.1 Mio. im Vorjahr. Das Eigenkapital lag bei CHF 783.3 Mio., was einer stichtagsbezogenen Eigenkapitalquote von 51.3 Prozent entspricht. Damit liegt die Eigenkapitalquote leicht unter Vorjahr (2022: 58.4 Prozent). Während des Monats sinkt die Eigenkapitalquote jeweils auf ca. 35–40 Prozent. Diese Schwankungen ergeben sich durch die auflaufenden Kartenforderungen, die durch Visa mittels Bankkredite zwischenfinanziert werden. Per Ende Monat werden die Kartenforderungen jeweils durch die Karteninhaber beglichen. In diesem Zusammenhang hat die Visa per 27. Oktober 2023 eine 2.25-Prozent-Anleihe über CHF 250 Mio. ausgegeben. Mit der Ausgabe der neuen Anleihe verbreitert die Visa ihre Finanzierungsbasis und legt die finanztechnischen Grundlagen für weiteres Wachstum in den kommenden Jahren.

Damit ist die Visa auch wieder am Kapitalmarkt aktiv, nachdem sie aufgrund der Negativzinsen seit Juli 2021 auf Kapitalmarktfinanzierungen verzichtet hatte.

Ausblick 2024

Für 2024 ist die Visa zuversichtlich. Das erweiterte Geschäftsmodell hat sich in den vergangenen zweieinhalb Jahren bewährt und ist mittlerweile ein massgeblicher finanzieller Erfolgsfaktor. Dieser Bereich dürfte künftig noch weiter wachsen. Daneben sind für das laufende Jahr Neuerungen an den bestehenden Kartenprodukten geplant.

Per 1. März 2024 ist zudem Stefan Brunner von der UBS zur Visa gestossen. Er wird in der Funktion als Chief Product Officer gemeinsam mit seinen Teams die Digitalisierung des Unternehmens weiter vorantreiben. Die Visa ist so ideal aufgestellt, um auch künftig eine führende Rolle im Schweizer Zahlmarkt einzunehmen. Damit Schweizer Karteninhaberinnen und Karteninhaber jederzeit und überall bargeldlos bezahlen können – einfach, sicher und bequem.

Wachstum Transaktionsvolumen im Euroraum

19.0 %

Erfolgsrechnung und Bilanz

Die Viseca blickt auf ein erfolgreiches 2023 zurück. Umsatz und Ergebnis liegen leicht höher als im Vorjahr. Die Bilanzsumme hat ebenfalls zugenommen, die Eigenkapitalquote ist mit 51.3 Prozent leicht tiefer als 2022.

Konsolidierte Erfolgsrechnung per 31.12.2023

in Tausend CHF	31.12.2023	31.12.2022
Betriebsertrag	504'555	501'237
Betriebsaufwand	-357'446	-368'128
Betriebsergebnis	147'109	133'109
Finanzerfolg	1'663	-627
Betriebsfremdes Ergebnis	0	4'264
Konzernergebnis vor Ertragssteuern	148'772	136'746
Ertragssteuern	-29'188	-18'332
Konzernergebnis	119'584	118'414
in % des Betriebsertrags	23.7%	23.6%

Konsolidierte Bilanz per 31.12.2023

in Tausend CHF	31.12.2023	31.12.2022
Aktiven		
Umlaufvermögen	1'508'625	1'188'232
Anlagevermögen	18'773	15'818
Total Aktiven	1'527'398	1'204'050
Passiven		
Kurzfristiges Fremdkapital	471'119	477'663
Langfristiges Fremdkapital	272'978	22'670
Eigenkapital*	783'301	703'717
Total Passiven	1'527'398	1'204'050
*in % der Bilanzsumme	51.3%	58.4%

AI und Robotics im Dienst der Kunden

ChatGPT ist in aller Munde. Die grosse Frage: Sind die neuen Technologien Segen oder Fluch? Die Viseca arbeitet bereits seit vielen Jahren mit sogenannten Machine Learning Modellen zwecks Steuerung und Optimierung von Prozessen. Die Erfahrung hat gezeigt: Die Vorteile sind unbestritten. Davon profitieren sowohl die Kunden der Viseca als auch unsere Mitarbeitenden. In den neuen Technologien sieht die Viseca daher viel Potenzial für weitere Verbesserungen.

Wie lange arbeitet Viseca bereits an AI und Robotics?

Stefan Kämpfer: Die Viseca nutzt bereits seit ihrer Gründung im Jahr 2000 Machine Learning Scoring Modelle zur Steuerung kritischer Prozesse – etwa zur frühzeitigen Erkennung von ausfallsgefährdeten Kundenbeziehungen oder zur Identifikation von missbräuchlichen Transaktionen. Auch werden seit Beginn Machine Learning Modelle zur Optimierung der Wirkung von Marketingkampagnen eingesetzt. Der Einsatz von modernen Sprachmodellen – auch als Large Language Models (LLM) bezeichnet – begann vor rund zwei Jahren im Rahmen der Optimierung und Automatisierung von Prozessen im Customer Service. Seit gut zwei Jahren beschäftigen wir uns zudem auch mit Robotics, um einfache und repetitive Arbeitsabläufe zu automatisieren.

Wieso ist das Thema wichtig für die Viseca?

Herbert Bucheli: Anwendungen basierend auf den neuen Sprachmodellen wie ChatGPT oder GitHub Copilot und Robotics eröffnen zuvor ungeahnte Möglichkeiten in der Unterstützung der Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit. Neben Effizienzsteigerung umfasst dies insbesondere auch die Automatisierung von repetitiven Arbeiten und somit ein Job Enrichment für den einzelnen Mitarbeitenden. Darüber hinaus lässt sich mittels AI und Robotics die Qualität von Prozessen massgeblich verbessern.

Wo sieht die Viseca Potenzial beim Einsatz neuer Technologien?

Nadine Hutter: Besonders vielversprechend sind Prozesse und Aufgaben mit repetitiven Arbeitsabläufen – etwa die automatische Prüfung, Verarbeitung und Zusammenfassung von Dokumenten oder die automatisierte Generierung von Texten für Dokumente und Code in der Softwareentwicklung. Aber auch bei der Bearbeitung von Kundenanfragen etwa zur automatisierten Erkennung von Anliegen sehen wir viel Potenzial für Verbesserungen mittels AI und Robotics.



Herbert Bucheli,
PhD, Head Business
Analytics Services

«Die Viseca nutzt AI-Technologien bereits sehr erfolgreich in der Erkennung von missbräuchlichen Transaktionen oder bei der Steuerung von Kreditrisiken.»

Welche konkreten Initiativen wurden bereits umgesetzt?

Herbert Bucheli: Die Viseca nutzt AI-Technologien bereits sehr erfolgreich in der Erkennung von missbräuchlichen Transaktionen oder bei der Steuerung von Kreditrisiken. Diese Fähigkeiten entwickeln wir entsprechend der technologischen Neuerungen kontinuierlich weiter. So nutzt Viseca die den Sprachmodellen zugrundeliegende Machine Learning Technologie beispielsweise bei der automatisierten Überprüfung von Kreditvereinbarungen (vgl. S.16). Darüber hinaus haben wir verschiedene Applikationen auf Basis von Robotics realisiert. Diese unterstützen die Mitarbeitenden etwa beim Erstellen von Reportings oder bei der Bearbeitung von Postretouren.



Nadine Hutter, Head Operations Excellence und Stefan Kämpfer, Chief Customer Officer

«Der Einsatz von AI-Technologien ermöglicht unseren Kunden dank effizienter, optimierter Prozesse ein deutlich verbessertes Kundenerlebnis.»

Woran arbeitet die Viseca aktuell?

Nadine Hutter: Weitere Anwendungen sind in Arbeit. Dazu gehören unter anderem ein intelligentes, auf ChatGPT basierendes Expertensystem zur Unterstützung unserer Agenten bei täglichen Fragestellungen, die automatisierte Erkennung von Kundenanliegen in E-Mails oder Kontaktformularen, das automatische Erkennen und Auslesen von Pass- und ID-Kopien. Diese AI-Initiativen werden jeweils in interdisziplinären Arbeitsgruppen mit Mitarbeitenden aus verschiedenen Bereichen vorangetrieben. Selbstverständlich beobachten wir die rasante Entwicklung der Technologie kontinuierlich, um weitere Einsatzmöglichkeiten frühzeitig zu erkennen.

Was haben die Kunden der Viseca davon?

Nadine Hutter: Künstliche Intelligenz verändert die Art und Weise, wie Kunden mit dem Kundendienst eines Unternehmens interagieren. Der Einsatz von AI-Technologien ermöglicht unseren Kunden dank effizienter, optimierter Prozesse ein deutlich verbessertes Kundenerlebnis. Informationen stehen den Kunden so schneller, einfacher und rund um die Uhr zur Verfügung – und dies auf verschiedenen Kanälen. Dadurch können wir die Anliegen unserer Kunden noch schneller erfüllen.

Was sind besondere Herausforderungen?

Herbert Bucheli: Eine der zentralen Herausforderungen bei einer wirkungsvollen Nutzung von AI ist die Mitberücksichtigung der Grenzen der einzelnen Modelle. ChatGPT etwa wurde darauf trainiert, sprachlich korrekte und in einem spezifischen Kontext sinnvoll formulierte Antworten zu generieren. Inhaltlich müssen diese jedoch nicht zwingend richtig sein. Man muss sich dessen stets bewusst sein, wenn man etwa auf der Basis von ChatGPT eine Applikation entwickelt. Aber auch die konsequente Einhaltung der rechtlichen Vorgaben – zum Beispiel des Datenschutzgesetzes – gilt es stets zu berücksichtigen.

Stefan Kämpfer: Neben der Regelung des Umgangs mit AI über entsprechende Nutzungsbestimmungen ist eine systematische Schulung der Mitarbeitenden zur optimalen Nutzung von AI-Technologien deshalb unerlässlich. Das betrifft alle Mitarbeitenden – vom Kundendienst über das Marketing bis zur Softwareentwicklung. Sie alle müssen geschult und gefördert werden – zum Nutzen unserer Kundinnen und Kunden.



Wir suchen stets motivierte Kolleginnen und Kollegen



Du möchtest wissen, wie's bei uns zu und her geht?
Dann schau dir unser Unternehmensvideo an.

Automatisierte Dokumentenprüfung dank Künstlicher Intelligenz

Beim Ausstellen einer Kreditkarte fallen verschiedene Dokumente an, die geprüft werden müssen. Da sind einerseits der Kreditkartenantrag und die dazugehörigen ID-Dokumente. Darüber hinaus kann die Karteninhaberin, der Karteninhaber bei vielen Kreditkarten zusätzlich zum Standardvertrag eine Teilzahlungsoption – kurz TzO – vereinbaren. Das ermöglicht die Zahlung von Rechnungen in Raten. Dazu müssen Antragsteller ein zusätzliches Formular ausfüllen, das von Mitarbeitenden der Viseca wiederum auf Vollständigkeit überprüft werden muss. Ein eintöniger, manueller Prozess. Um dies zu beschleunigen, hat die Viseca ein Programm zur automatisierten Dokumentenprüfung mittels AI entwickelt.



Wieso von Hand erledigen, was eine Maschine übernehmen kann? Die manuelle Prüfung von Kreditkarten-Antragsformularen und weiteren Dokumenten ist vielfach ein zeitintensiver, repetitiver Prozess, der dennoch ein hohes Mass an Aufmerksamkeit erfordert. Wenig spannend aber auf Dauer ermüdend. Das gilt auch für das sogenannte TzO-Formular. Die Prüfung eines einzelnen Dokuments erfordert dabei zwar nur wenig Zeit. Wenn allerdings eine grössere Migration ansteht und auf einmal täglich mehrere

Eine idealer Case für eine automatisierte Datenprüfung auf Basis von Bilderkennung und künstlicher Intelligenz

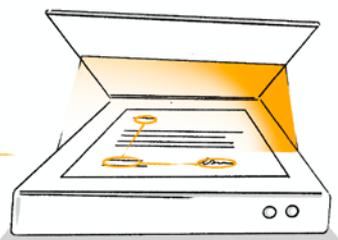
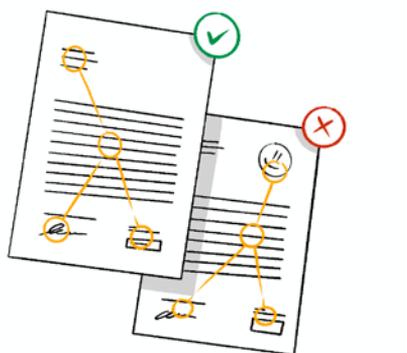
Interne Softwareentwicklung auf Basis von AI

Anfang 2023 hat sich ein interdisziplinäres Team der Viseca, bestehend aus Experten der Bereiche Data Science, Prozessmanagement, IT und Operations dieser Herausforderung angenommen. Ziel war es, ein Programm zur vollautomatisierten Prüfung von TzO-Formularen zu entwickeln. Die zentrale Herausforderung dabei: Wie unterscheidet die Software zwischen den notwendigen handschriftlichen Angaben – Ort, Datum und Unterschrift – und weiteren handschriftlichen Notizen, die untersagt sind? Die Lösung lag in einer Kombination von Computer Vision, dem automatisierten Abgleich eines vorliegenden Dokuments mit vorgegebenen Templates sowie einem YOLO-Modell zur Objekterkennung in Bildern (vgl. Illustration).

Innert weniger Monate stand ein erster Prototyp bereit. Und übertraf alle Erwartungen – nach einer kurzen Testphase ist das Programm seit Ende August 2023 im produktiven Einsatz. Inzwischen wurden bereits zehntausende Formulare erfolgreich geprüft. Damit konnten wir nicht nur die Verarbeitung von Formularen im Rahmen des Kartenantrags massgeblich verbessern, sondern insbesondere auch unsere Mitarbeitenden entlasten. Anstatt manuell Dokumente zu prüfen, können diese ihre Zeit so wieder vermehrt da einsetzen, wo dies wirklich einen Mehrwert bietet – im Dienst unserer Kundinnen und Kunden.

tausend Anträge geprüft werden müssen, kann das Volumen der zu prüfenden Dokumente dennoch schnell überhandnehmen.

Dabei ist die Prüfung denkbar einfach: Hat die Kundin, der Kunde handschriftliche Notizen angefügt oder Passagen durchgestrichen? Dann ist der Vertrag ungültig. Wurde nichts verändert und ist das Dokument mit Ort, Datum und Unterschrift versehen, dann ist die TzO-Vereinbarung gültig. Einige Klicks, ein Blick auf das Dokument – damit ist die Prüfung erledigt.



Happy Customers dank KI

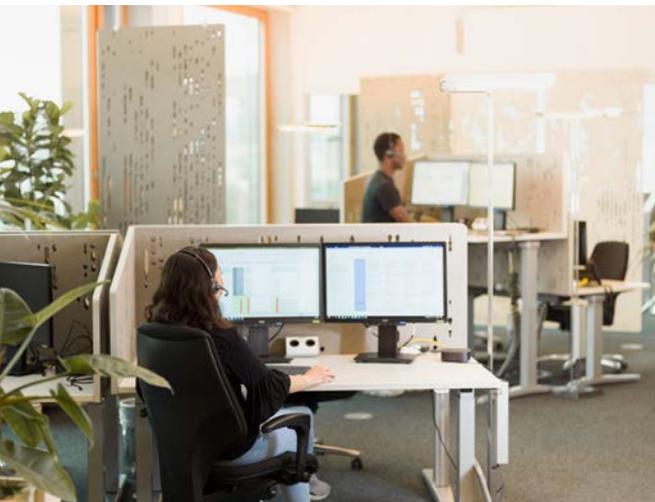
Der Kundendienst ist heute mehr denn je gefordert: Die Anliegen der Kundinnen und Kunden werden immer vielfältiger und komplexer. Gleichzeitig nehmen die Anfragen stetig zu. Die Folge: Der Druck auf die Mitarbeitenden im Customer Service steigt. Um dem entgegenzuwirken, setzt die Viseca vermehrt auf Künstliche Intelligenz.

Ein klassisches Beispiel dafür ist die Bearbeitung von schriftlichen Anfragen via E-Mail oder Kontaktformular. Bereits die Sichtung der eingegangenen Korrespondenz und Zuteilung nach Anliegen ist ein aufwändiger manueller Prozess. Das ist nötig, um sicherzustellen, dass sich die richtigen Spezialisten um das jeweilige Anliegen kümmern. Für die Kundin, den Kunden ist dabei noch nichts gewonnen. Hier kommt nun Künstliche Intelligenz ins Spiel: Neue Ansätze mittels sogenannter Large Language Models (LLMs), auf denen etwa auch ChatGPT basiert, ermöglichen die automatisierte Zuteilung von schriftlicher Korrespondenz an die zuständigen Spezialisten.

Large Language Models im Dienst der Kunden

Wie das funktioniert? Eine eigens entwickelte Software scannt den Inhalt der Anfrage und gleicht diesen mit einer Liste an historisch gewachsenen Kategorien wie «Kündigung», «Lizenzanpassung» oder «rechnungsbezogene Fragen» ab. Die Software basiert auf einem LLM, das auf sehr grossen Datenmengen trainiert wurde und in der Lage ist, komplexe sprachliche Zusammenhänge zu erkennen. Mit jeder bearbeiteten Anfrage lernt die Software zudem dazu. Kommt eine eindeutige Zuteilung zu einer Kategorie zustande, wird die E-Mail in sekundenschnelle an die entsprechenden Spezialisten weitergeleitet. Andernfalls wird die Anfrage zur manuellen Bearbeitung angesteuert.

Und was haben die Kunden davon? Ihre Anliegen werden so noch schneller beantwortet – auch bei hohem Volumen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, ein Anliegen direkt mit zusätzlichen relevanten Informationen aus den Systemen der Viseca zu verknüpfen. Dadurch lässt sich die Qualität der Antworten im Customer Service weiter steigern. Künstliche Intelligenz hilft uns also, unsere Karteninhaberinnen und -inhaber noch schneller und besser zu unterstützen. Das verstehen wir als Kernaufgabe im Kundendienst – die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist unser Erfolg.



Kontakt

Viseca Payment Services SA
Hagenholzstrasse 56
Postfach 7007
8050 Zürich

+41 58 958 60 00
www.viseca-payment.ch

Investor Relations

Michael Walther
Chief Financial Officer

Nicolas Kucera
Head of Communications
investorrelations@viseca.ch

Impressum

Kurzbericht 2023

Dieser konsolidierte Kurzbericht erscheint in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.

Haftungsausschluss

Dieser Bericht enthält Zukunftsaussagen, die keinerlei Garantie bezüglich der zukünftigen Leistungen gewähren. Diese Aussagen beinhalten Risiken und Unsicherheiten wie unter anderem zukünftige Wirtschaftsbedingungen, gesetzliche Vorschriften, Marktbedingungen, Aktivitäten anderer Mitbewerber sowie andere Faktoren, die ausserhalb der Kontrolle des Unternehmens liegen.

Konzept/Design/Realisation

Linkgroup AG, Zürich
www.linkgroup.ch

Herausgeber

Viseca Payment Services AG

