



# AI-Chatbot, als Co-Pilot

für die Mitarbeitenden der 1. Säule (AHV/IV)



# Ausgangslage & Herausforderungen



EAK 300'000 Kunden



130'000 Anfragen pro Jahr



Null Fehlertoleranz 😊



Keine Trainingsdaten 😊



# Bot auf Basis von OpenAI GPT API

⌞/⌟ Webscrape EAK, AHV/IV => Trainingsdaten

⌞/⌟ Modell angepasst mit Embeddings

⌞/⌟ GUIs entwickelt und App deployed

⌞/⌟ Code generalisiert und Blueprint publiziert

Content  
Support Cases

Automatisch Erfasst 408

In Bearbeitung 0

Validiert 10

scraping  
Die Kassenzugehörigkeit richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben.  
Mar 24, 2023 9:33AM

scraping  
Welche Informationen benötigt die Familienausgleichskasse für das Anschlussverfahren?  
Mar 24, 2023 9:33AM

scraping  
Führt die Familienausgleichskasse bei einer delegierten Dossierführung eine eigene Revision durch?  
Mar 24, 2023 9:33AM

scraping  
Was wird bei der Revision der Familienzulagen geprüft?

validiert  
Wer ist bei der Eidgenössischen Ausgleichskasse angeschlossen?  
Mar 24, 2023 9:33AM

validiert  
Müssen Sie sich auch der Familienausgleichskasse anschliessen?  
Mar 24, 2023 9:33AM

validiert  
Anschluss an berufliche Vorsorgeeinrichtung (BVG) und Unfallversicherer (UVG)  
Mar 24, 2023 9:33AM

validiert  
Wie wird eine Zweigniederlassung definiert?  
Mar 24, 2023 9:33AM

7/586



## AlpenHelfer - dein freundlicher Fragebot

Was möchtest Du gern von mir wissen? 😊

Wann wird meine Altersrente im Juni 2023 ausbezahlt?  
93/500

**Im Juni 2023 wird Ihre Altersrente nach dem bestehenden Recht ausbezahlt. Die neue AHV-Reform wird voraussichtlich am 1. Januar 2024 in Kraft treten.**

*Transparenzinformation für Mitarbeitende der EAK*

Dies sind die Textabschnitte von den Webseiten der [EAK](#) und der [Informationsstelle AHV/IV](#), aus denen «AlpenHelfer» die Antwort generiert hat.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Demo AlpenHelfer \*

**\*ChatGPT generierte den Namen**