

Kein Mensch kann 10'000 Corporate Pages à jour halten – zum Glück gibt's AI!

Grosse Unternehmenswebsites wachsen ständig und mit ihnen die Komplexität. Die Homepage der Post beispielsweise weist rund 10.000 Seiten in vier Sprachen auf. Branchenvergleiche zeigen: die Pflege von 10.000 Seiten entspricht schnell mindestens sechs Vollzeitstellen, die ausschliesslich dafür aufgewendet werden müssten, um die Inhalte aktuell zu halten.

Das Problem ist, dass nur 20 Seiten 80 % des Traffics generieren. Der Rest ist kaum genutzt, veraltet oder tief in der Struktur verborgen. Zwar sind viele Informationen inhaltlich noch korrekt, ihre Darstellung wirkt jedoch veraltet oder sie sind so tief in der Struktur verborgen, dass sie für Nutzer:innen kaum zugänglich sind.

Gemeinsam mit Panter wurde ein Proof of Concept (PoC) umgesetzt, der demonstriert, wie künstliche Intelligenz Inhalte intelligent organisieren, automatisch aktualisieren und nutzerfreundlich bereitstellen kann.

Dazu wurden 10.000 Seiten und 5.500 Bilder vektorisiert und in ein durchsuchbares Wissensnetz überführt. Dies ermöglicht es nun, in natürlicher Sprache Anfragen zu stellen. Allerdings zeigt sich, dass eine – statisch wirkende – Website bei einigen Kundensegmenten bedeutend besser ankommt, als eine (korrekte) Antwort eines Chatbots. Die statische Seite wirkt kompetenter.

Dies führte dazu, dass mithilfe einer Dual-LLM-Architektur aus den vektorisierten Daten automatisch Seiten im Corporate Design erstellt werden.. Über ein QA-Interface wird die Qualität geprüft und durch Unit-Tests (Evals) verifiziert. Die Lösung ermöglicht eine Hybrid-UX, bei der KI direkte Antworten liefert, während klassische Elemente wie Filter oder Navigation weiterhin Orientierung geben.

Der PoC zeigt, wie sich ein schwerfälliges Informationsarchiv in eine dynamische Plattform verwandeln lässt. Aus einem Experiment ist ein skalierbares KI-System entstanden, das sich auf andere Unternehmen übertragen lässt. Die Lösung ist anschlussfähig an bestehende Systeme und zukunftsfähig mit Blick auf Entwicklungen wie Microsoft NLWeb. Für die Post bedeutet das eine strategische Chance, ihre Website bis 2027 zu einem Service-Universum weiterzuentwickeln.

Take-aways:

- Die klassische Content-Pflege ist nicht skalierbar, da Aufwand und Nutzen in keinem Verhältnis stehen.
- KI ersetzt keine Redaktionen, sie schafft eine Plattform, die Inhalte automatisch aktuell hält und kontrollierbar macht.
- AI macht Websites nicht nur effizienter – sie verändern grundlegend, wie User Informationen erleben.



Bei weiteren Fragen:

Norbert Kremer, +41 79 202 70 35, nkr@panter.ch

Der User sucht "Ich gehe in die Ferien was kann ich machen?"

Trefferliste der Suche auf [post.ch](https://www.post.ch)

The screenshot shows the Swiss Post website's search results page. At the top left is the Swiss Post logo (a red cross on a yellow background). To its right are navigation links: 'Standorte', 'Jobs', and 'Über uns'. Below the logo is a horizontal menu with 'Briefe versenden', 'Pakete versenden', 'Post empfangen', 'Weitere Angebote', and 'Geschäftslösungen'. A search bar contains the query 'ich gehe in die Ferien was kann ich machen?' with a magnifying glass icon and a close button. Below the search bar are filter buttons: 'Alle', 'FAQ 0', 'Onlinedienste 0', 'News 1', and 'Postshop 0'. The main content area displays '431 Ergebnisse für "ich gehe in die Ferien was kann ich machen?"'. Three search results are visible, each with a title and a short description:

- Meine Sendung ist blockiert. Was ist der Grund und wie gehe ich vor?**
Wenn Sendungen falsch oder ungenügend deklariert sind, kann die Verzollung nicht abgeschlossen werden und die Sendung geht in einen Abklärungsprozess....
- «Ich war wahnsinnig beeindruckt»**
Die erste grosse Herausforderung besteht darin, Zugang zu dieser jungen Zielgruppe zu ... **Was** passiert denn nun mit den Ideen der Jugendlichen?
- «Es ist schwierig, perfekt nachhaltig zu leben»**
Ich benutze kein Shampoo, das für mich oder das Abwasser giftig sein könnte. ...
Die Umstellung ist vielleicht ein bisschen anstrengend, wie bei jeder anderen...

Below these results is a quote from Joël Dicker: **«Mein Lieblingsort zum Lesen ist meine Küche»**. The text continues: 'Und **die** Verkäufe dort **gehen** durch **die** Decke! ... **Was** gibt Ihnen beim Schreiben

NEU: KI-System generiert automatisch die Antwort im Post-Design

The screenshot shows a chat interface where a user has searched for 'Ich gehe in die Ferien was kann ich machen?'. The chat window shows a response from a GPT-4o AI system, which has generated a search result for 'Ferienpakete'. The result is displayed in a card format with the following content:

Ferienpakete
Planung leicht gemacht

Post vorübergehend zurückbehalten

Beschreibung:
Mit der Dienstleistung "Post vorübergehend zurückbehalten" können Sie Ihre Briefe und Pakete sicher aufbewahren lassen, während Sie in den Ferien sind oder Ihr Büro vorübergehend geschlossen ist. Nach Ihrer Rückkehr können Sie Ihre Post entweder am Schalter abholen oder gesammelt zugestellt bekommen.

Preise:
- Basispreis: CHF 8.00 für zwei Wochen

Nutzen Sie die Postdienstleistungen während Ihrer Abwesenheit

Die **Schweizerische Post** bietet Ihnen flexible und sichere Lösungen, um Ihre Post während Ihrer Ferien oder bei Abwesenheit zu verwalten. Mit den Dienstleistungen **«Post zurückbehalten»** und **«Post vorübergehend umleiten»** können Sie sicherstellen, dass Ihre Sendungen immer gut aufgehoben sind.

Vorteile der Dienstleistungen

- ✓ **Individuelle Dauer:** Wählen Sie die Dauer der Aufbewahrung oder Umleitung ganz nach Ihren Bedürfnissen.
- ✓ **Sicherheit:** Ihre Sendungen werden sicher aufbewahrt oder an eine gewünschte Adresse weitergeleitet.
- ✓ **Einfache Einrichtung:** Beauftragen Sie die Dienstleistungen bequem online, ohne lange Wartezeiten.