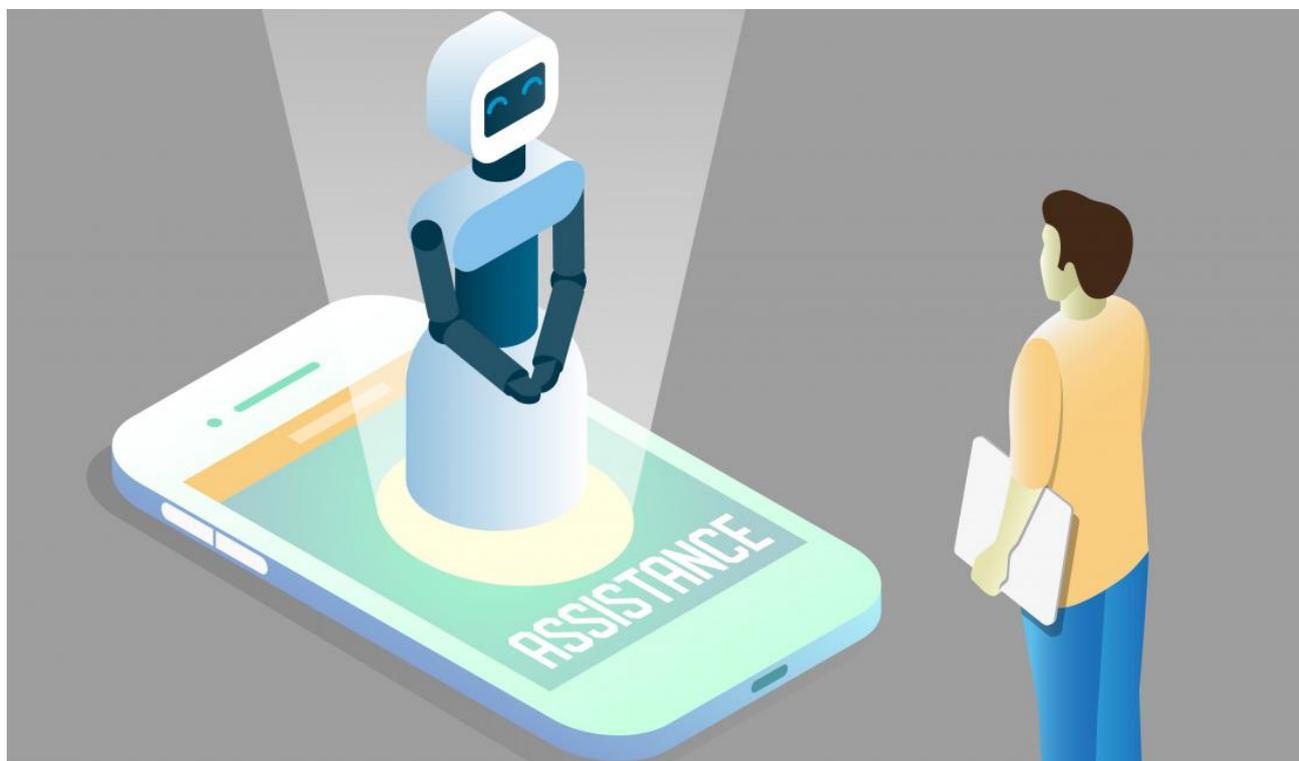


SparkassenZeitung



VERTRIEB | IT-Trends

Voicebot mit Potenzial

Intelligente Sprachassistenten bieten viele Vorteile für Sparkassenkunden und Mitarbeiter. Um die technischen Möglichkeiten für alle Häuser nutzbar zu machen, entwickeln Finanz Informatik und S-Markt & Mehrwert gemeinsam den Voicebot Anna.

Viele Sparkassenkunden sprechen privat und geschäftlich bereits mit Voicebots und intelligenten Sprachassistenten. Je häufiger diese Technik angewendet wird, desto größer ihre Akzeptanz, zumal wenn ihre Stärken Anbie-

tern und Nutzern gleichermaßen zugutekommen. Das gilt im Besonderen für den Einsatz im Kundenservice. In der Sparkassen-Finanzgruppe gehen schon heute mehr als 70 Millionen Kundenanrufe pro Jahr ein. Mehr als 40 Prozent aller Sparkassenkunden suchen regelmäßig Telefonkontakt zu ihrem Institut. Das verdeutlicht das große Potenzial von Sprachassistenten.

Denn oft geht es bei den Anrufen um Standardfragen, für die keine persönliche Beratung notwendig wäre. Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) hat analysiert, dass zwischen 35 und 50 Prozent aller Anrufe über ein adäquates Sprachdialogsystem abgedeckt werden können, vorausgesetzt, ein solches Bot-System ist in der Lage, neben bankfachlichen Serviceanliegen auch komplette Bankingprozesse wie Kontostandsabfragen oder Überweisungen fallabschließend zu übernehmen.

Seit etwa zehn Jahren setzt die Finanz Informatik (FI) den Interactive Voice Response (IVR)-Sprachcomputer ein, der Kundenanfragen automatisiert beantwortet und Serviceanfragen ausführt. Der IVR beherrscht vordefinierte Standarddialoge, Erweiterungen und Anpassungen sind flexibel über ISP-Prozesse möglich. Im vergangenen Jahr hat die S-Markt & Mehrwert (S-MM), ein Unternehmen der DSV-Gruppe und der Deutschen Assistance Versicherung, gemeinsam mit einer Sparkasse den Voicebot Anna entwickelt.

Anna versteht dank eines KI-basierten statistischen Sprachmoduls Kundenanfragen in einem natürlich-sprachlichen Dialog. Statt der klassischen Menüführung über Tasteneingabe oder einfache Sprachbefehle kann

sie auch telefonische Antworten auf offene Fragen wie etwa „Wie kann ich Ihnen helfen?“ verstehen und verarbeiten.

Grundlage hierfür sind Spracherkennung, die gesprochenes Wort in Text umwandelt, Inhaltserkennung und -interpretation („Natural Language Understanding“), die aus unterschiedlichen Formulierungen das Anliegen ermittelt. Darauf aufbauend kann die Technologie verschiedene Service- und Bankingprozesse in OSPlus initiieren und vollautomatisiert durchführen.

Zwei Verbundpartner, eine Lösung

Der Voicebot Anna wird aktuell in einer zweiten Pilotphase mit fünf weiteren Sparkassen und neuen Skills verprobt. Um die Lösung weiterzuentwickeln und allen Sparkassen zur Verfügung zu stellen, bündeln S-MM und FI jetzt ihre Kräfte.

Bei der Arbeit an einem gemeinsamen Voicebot entstehen Anwendungsszenarien für effizienten Technikeinsatz in der Kundenkommunikation, die in der Multikanalstrategie der Sparkassen-Finanzgruppe verankert werden. Das trägt dazu bei, Ziele des DSGVO-Projekts „Finanzplattform – Teilprojekt Dialogkommunikation“ zu realisieren.

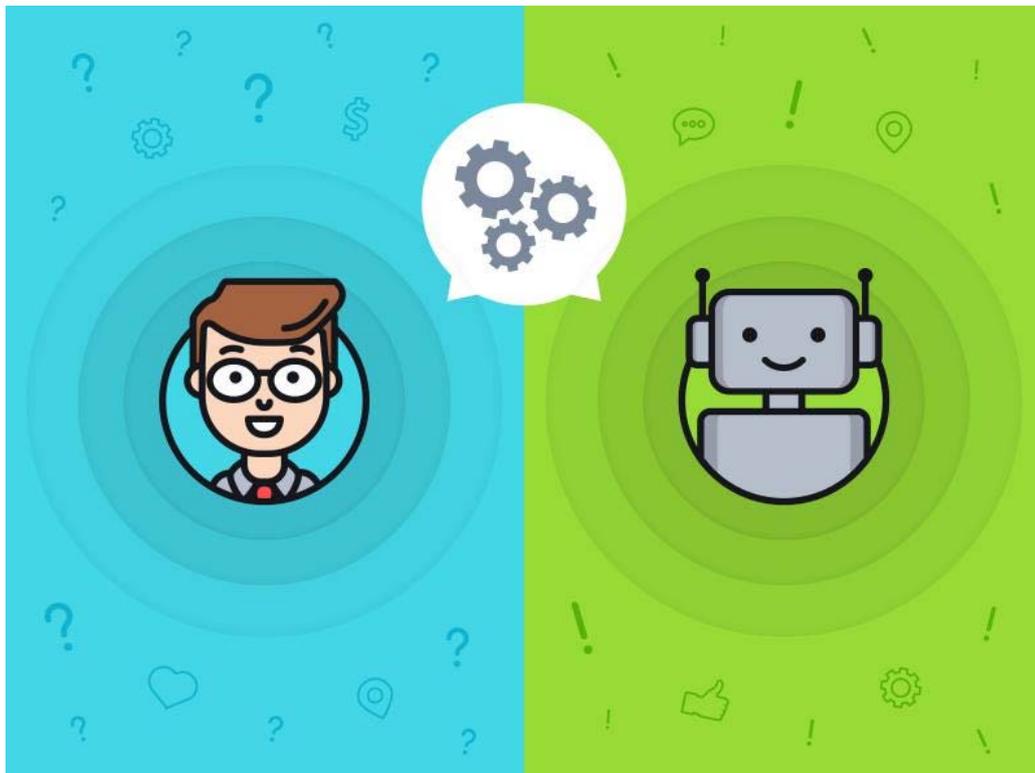
Außerdem entspricht das gemeinsame Vorgehen dem strategischen Gedanken eines grundlegenden Ökosystem-Managements. Demnach werden Strukturen miteinander vernetzt und Kompetenzen gebündelt, damit ein kundenzentriertes Angebot für die gesamte Sparkassen-Finanzgruppe geschaffen wird und parallele Produktentwicklungen vermieden werden.

Der Voicebot Anna wird künftig auf der Interaktiven Service-Plattform (ISP) der FI betrieben. Dafür stellt die FI ihre Anwendungsplattform inklusive Infrastruktur und IVR-Mustersparkasse bereit. Die S-MM fungiert als Vertragspartner der Sparkassen und übernimmt als zertifizierter Entwicklungspartner der FI das Design der Sprachdialoge und die Pflege auf Basis der ISP-Prozessmaschine.

Das künftige gemeinsame Produkt baut damit auf den bereits bestehenden IVR-Lösungen beider Verbundpartner auf. Annas Produkterfahrungen als Natural Language Voicebot werden auf die ISP-Plattform der FI übertragen. Beide Partner entwickeln das Produkt auf Basis der Kunden- und Markterfordernisse weiter.

Intelligenter Sprachassistent für viele Anliegen

Der Voicebot soll in der natürlich-sprachlichen Dialogführung eine Spracherkennungsquote von 90 Prozent erreichen und ein weites Spektrum an Anliegen erkennen und verarbeiten. Je nach Anliegen werden die Kundenanfragen vollautomatisiert bearbeitet.



© Shutterstock

Gesprochene Dialoge zwischen Menschen und Bots sind für die Technik eine besondere Bewährungsprobe. Künftig soll das Programm einen Anrufer schon an seiner Stimme erkennen.

Dank der Verknüpfung der Interaktiven Service-Plattform mit den Kunden-Service-Centern der Sparkassen ist es möglich, dass die Lösung den Grund des Anrufs ermittelt, den Kunden identifiziert und einem passenden Sparkassenmitarbeiter zuordnet. Mittelfristig soll sich ein Anrufer per Sprachbiometrie allein durch seine Stimme identifizieren können.

Das entlastet die Sparkassenmitarbeiter, die sich auf beratungsintensive und vertriebsunterstützende Aufgaben konzentrieren können. Das System nimmt den Mitarbeitern darüber hinaus wiederkehrende Arbeiten ab, indem es eigenständig den Anruf vorqualifiziert und den bereits identifizierten Anrufer an den Mitarbeiter übergibt. Auf diese Weise können die Durchlaufzeiten von Prozessen verkürzt und die damit verbundenen Kosten gesenkt

werden. Hinzu kommt, dass die neue Lösung in die sicheren IT-Anwendungssysteme der FI integriert ist und die Produkteinführung nach der Pilotierung im kommenden Jahr über die bewährten Rollout-Prozesse der FI laufen kann.

Das soll der neue Voicebot können:

- ▶ *Telefonische Erreichbarkeit ohne zusätzliche Mitarbeiterressourcen ausbauen*
- ▶ *Sparkassenmitarbeiter entlasten und vertriebsaktive Zeit erhöhen*
- ▶ *Bis zu 90 Prozent der Sprache im natürlichen Dialog erkennen*
- ▶ *Bankfachliche Serviceanliegen beantworten*
- ▶ *Fallabschließende Bankingprozesse umsetzen*
- ▶ *Kunden identifizieren (weiche Identifikation)*
- ▶ *Grund des Anrufs erkennen und vorqualifiziert über die ISP an den geeigneten Sparkassenmitarbeiter übergeben*

Carsten Wendt, Finanz Informatik und Matthias Drefs, S-Markt & Mehrwert – 9. Oktober 2020