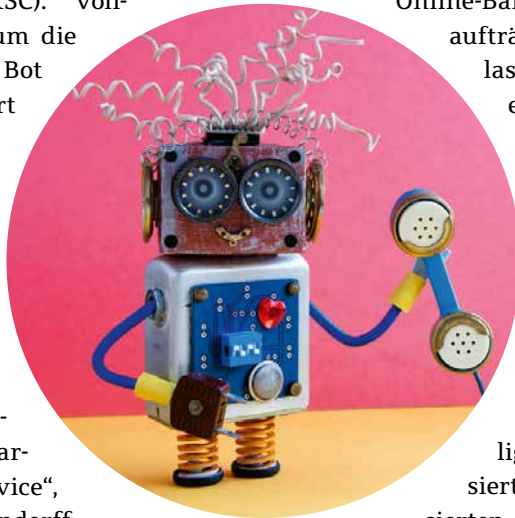


Bot-Sisters: neben Linda nun auch Anna

OMNI-CHANNEL: Zwei KI-Lösungen aus der DSV-Gruppe stärken den Kundenservice: Zum Chat Bot Linda gesellt sich ein neuer Voice Bot namens Anna.



Bei der Sparkasse Bremen entlastet demnächst „Anna“ das Kunden-Service-Center (KSC): Vollautomatisch und rund um die Uhr führt der neue Voice Bot der S-Markt & Mehrwert (S-MM) Anrufer durch verschiedene Service- und Banking-Prozesse. Ist doch die telefonische Erreichbarkeit für die Sparkasse Bremen ein entscheidendes Service-Kriterium. „Kunden suchen eine schnelle Hilfe am Telefon und erwarten einen prompten Service“, betont Torsten Grabendorff, Senior Manager KSC der Sparkasse Bremen. „Anna macht es Kunden leicht: Diese können ganz einfach offene Fragen oder Wünsche formulieren, die sie in bereits über 80 Prozent der Fälle richtig versteht“, so Grabendorff über die Erfahrungen aus der Testphase. Den KSC-Mitarbeitern bleibt somit künftig mehr Zeit für anspruchsvolle Kundenanliegen. Tatsächlich steigt das Telefonie-Volu-



„Anna“ leitet künftig Kunden der Sparkasse Bremen durch etliche Service- und Banking-Prozesse.

men bei der Sparkasse seit Jahren stetig. Meist geht es um Themen im Zahlungsverkehr und Online-Banking. Services wie Daueraufträge auflisten oder löschen lassen sich mit Anna und den etablierten Authentifizierungsverfahren vollautomatisch durchführen. Anna spricht flüssig, beherrscht typische Bremer Redewendungen und klingt keineswegs roboterhaft künstlich (Hörprobe unter <http://s.de/13dz>). Ihr intelligentes Sprachmodell basiert auf rund 12.000 analysierten Kundenanfragen beim Institut. Ihre Erkennungsgenauigkeit und Differenzierungstiefe in der Sprachsynthese unterscheidet sich deutlich von anderen Dialogsystemen. Die Weiterentwicklung von Anna soll, möglichst auch mit weiteren Sparkassen, über häufige Anforderungen wie Kartensperrung und Kartenneubestellung noch hinausgehen.

i Ansprechpartner unter Tel. 0345 569-8910, E-Mail: vertriebsinnendienst@s-markt-mehrwert.de

SPRACHSICHER

„Wie kann ich Ihnen helfen?“ Die Antwort auf diese Startfrage von Anna können Kunden offen formulieren: „Ich möchte Geld überweisen“ versteht der Bot genauso gut wie „Ich will eine Rechnung bezahlen“. Die Sparkasse Bremen testete ihren Voice Bot nicht zuletzt auch mit institutsfremden Probanden.

„Ich arbeite aktuell in rund 80 Instituten und beantworte wöchentlich 18.000 Anfragen per Text-Chat.“



Linda lernt viel dazu

DREI AUSBAUSTUFEN: Die Kompetenzen des Chat Bots erweitern sich.

Wertpapier-Modul (in Kooperation mit der Deka und individualisierbar): Kundenfragen etwa zu Aktien oder Depotöffnungen beantwortet Linda in gewohnter Textform, aber auch mit Videos, Bildern und Dokumenten. Bei beratungsintensiven Fragen leitet sie auf Wunsch auch zum Berater weiter. Drei Sparkassen pilotierten das Modul. Für Kunden der Chat Suite ist es dieses Jahr kostenlos.

Linda meets WhatsApp (von SFP und S-MM): Linda wird in die Messenger-Umgebung integriert. Damit erhält der Kunde auch Nachricht, wenn gerade kein Mitarbeiter bereit steht. Ab 2020 ist die Lösung für den populären Kanal verfügbar.

Linda Voice beantwortet über Amazon Alexa oder Google Home gestellte Servicefragen. Ihr Sprachverständnis-System analysiert das Kundenanliegen und antwortet mit passenden Inhalten aus der Datenbank – und das in natürlicher Sprache und hoher Antwortqualität. Zum Beispiel auf häufige Fragen nach Öffnungszeiten von Filialen. Sparkassen sind so auch auf dem smarten Kanal mit trendiger Sprachsteuerung ab 2020 präsent.

Infos zu Schulungen, Unterlagen, Beratung und Betreuung unter E-Mail: support.chatsuite@sparkassen-finanzportal.de.