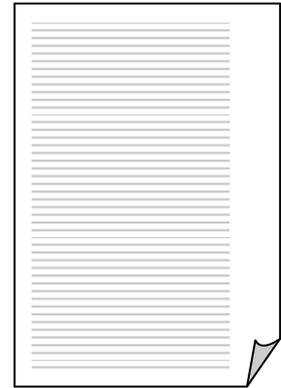


PRESSEAUSSCHNITT
PRESS COVERAGE

Kunde/Client:



Projekt/Project: Fachbericht Dialogplattform
Publikation/Medium: Sparkassen Zeitung
Ausgabe/Issue: 06.05.2021
Druckauflage: 15.000
Page Impressions / Visits: o.A. / 1,68 Mio.
Link zur Veröffentlichung: <https://bit.ly/3sAUNQw>



FI-PrA-SparkassenZeitung-FB Dialogplattform_20210506



DIALOGPLATTFORM

Immer gesprächsbereit

Als Sparkasse zu jeder Zeit mit den Kunden kommunizieren zu können, klingt nach Zukunftsmusik. Ist es aber nicht. Die neue Dialog-Plattform der Finanz Informatik (FI) stellt die Weichen für eine integrierte Multikanal-Kommunikation, die alle technischen Zugangswege zu Sparkassen einbettet.

Carsten Wendt, Finanz Informatik

Ü

Über Google Home im Wohnzimmer, eine Messaging-App, während sich die Kinder auf dem Spielplatz austoben, oder über den Videoberaterchat aus dem Homeoffice: Für Sparkassenkunden wird es immer leichter, mit ihrem Finanzpartner in Kontakt zu treten. Ort, Zeit und die Frage des Zugangskanals spielen dabei eine untergeordnete Rolle.

Damit Sparkassen im Alltag ihrer Kunden präsent und aus jeder gewünschten Situation heraus ansprechbar sind, sollten die Institute ihren Kunden alle technischen Kommunikationskanäle anbieten, die die Kunden auch für ihre private Kommunikation nutzen.

Bei dieser Aufgabe werden sie von der FI in Zusammenarbeit mit der DSV-Gruppe unterstützt. Die IT-Experten entwickeln eine Dialog-Plattform, die alle in der Sparkassen-Finanzgruppe eingesetzten voice- und textbasierten Kommunikationskanäle bündeln kann.

Dazu gehören der etablierte und von zahlreichen Sparkassen eingesetzte Chatbot Linda, der bereits in einem Projekt mit dem Sparkassen-Finanzportal (SFP) in einem ersten Schritt direkt verknüpft werden soll. Es gehören der Text-Chat der Internet-Filiale dazu sowie der Messaging-Dienst Apple Business Chat und künftig auch Whatsapp Business. Als sprachbasierte Lösungen werden der Voicebot Anna, die mit der Interaktiven Service-Plattform (ISP) verbundene Telefonkommunikation, das Voice-Banking und der Videoberaterchat an die Plattform angebunden.

Die Dialog-Plattform orchestriert die kanalübergreifende Kundenkommunikation und stellt dabei die Weichen so, dass Kunden optimal bedient und Berater umfassend über die Anliegen ihrer Kunden informiert sind.

In technischer Hinsicht lässt sich das so vorstellen: Ein Kundenkontakt wird erst einmal über die intelligente Dialog-Plattform geroutet. Wenn nötig, werden sprachbasierte Inhalte durch eine KI-Anwendung in Text umgewandelt, um sie etwa in OSPlus zu verarbeiten.

Anliegen durchgängig bearbeiten

Die Plattform entscheidet dann, welcher Folgeprozess aufgerufen wird: Soll ein möglichst fallabschließender Prozess über die ISP ausgelöst werden? Wird ein Sprach- oder Text-Bot angesteuert? Oder wird die Kundenkommunikation an einen Mitarbeiter beispielsweise im Service-Center oder im digitalen Beratungs-Center weiter-

geleitet? Dabei begleitet die Dialog-Plattform den Kundenkontakt und routet den Kundendialog kontextbezogen stets über den richtigen Kommunikationskanal.

Da die neue Dialog-Plattform an OSPlus angebunden ist, unterstützt sie die durchgängige Bearbeitung bankfachlicher Kundenanliegen und Serviceanfragen. Jede Kommunikation wird dabei künftig, unabhängig vom genutzten Kanal, dokumentiert. Sparkassenberater haben daher immer den vollen Überblick über die Anliegen ihrer Kunden. Im besten Fall können sie dieses Wissen vertriebslich nutzen, ansonsten sind sie für einen professionellen Kundenservice immer gut informiert. Damit die Sparkassen von Beginn an auf die Vorteile einer ausgereiften

Technologie setzen können, wird die neue Dialog-Plattform pilotiert. In fünf Pilotsparkassen werden die KI-Technologien, auf denen die Plattform basiert, intensiv getestet. Diese Phase ist wichtig, damit das System bankspezifische wie auch filialspezifische Anliegen von Anrufen und Chat-Nachrichten mit hoher Treffergenauigkeit erkennt.

Ab 2022 sollen alle genannten Kommunikations-Anwendungen sukzessive in die Dialog-Plattform voll integriert werden. Sparkassen können aber noch in diesem Jahr Vorteile der kanalübergreifenden Kundenkommunikation nutzen. Bereits zum OSPlus-Release 21.1 soll der Chatbot Linda über Schnittstellen an die Dialog-Plattform angebunden werden.

IM ÜBERBLICK

Weichensteller für alle Kunden

WIE SICHERN SICH SPARKASSEN JEDERZEIT EINEN DIREKTEN DRAHT ZU IHREN KUNDEN? INDEM SIE ÜBER MÖGLICHST VIELE KOMMUNIKATIONSKANÄLE IN KONTAKT BLEIBEN. DIE NEUE DIALOG-PLATTFORM INTEGRIERT FOLGENDE KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN UND VERBINDET SIE MIT KI-GESTÜTZTER TECHNOLOGIE:

TEXTBASIERTE LÖSUNGEN

- Chatbot Linda des Sparkassen Finanzportals ist bereits in vielen Sparkassen etabliert. Linda beantwortet Fragen zu mehr als 1200 bankfachlichen Prozessen von Apple Pay bis TAN-Verfahren.
- Apple Business Chat bietet Kunden einen direkten und sicheren Kommunikationsweg zu ihrer Sparkasse. Mögliche Anwendungsfälle reichen von der Bearbeitung von Serviceanfragen bis hin zu fallabschließenden Prozessen für den Kunden.
- Um das Potenzial von Messaging-Apps noch stärker nutzbar zu machen, wird künftig auch Whatsapp Business als Kommunikationsweg angebunden.
- Die Kombination aus Chatbot Linda und Sparkassen-Chat hat sich bereits in der Vergangenheit bei den Sparkassen bewährt. Auch künftig soll die Anbindung an ein Text-Chat-System berücksichtigt werden, um einen Wechsel von automatischer Bearbeitung und menschlichem Berater zu ermöglichen.

VOICEBASIERTE LÖSUNGEN

- Voicebot Anna der S-Markt & Mehrwert (S-MM) versteht im natürlich-sprachlichen Dialog bis zu 90 Prozent der telefonischen Kundenanliegen. Der intelligente Sprachassistent kann bankfachliche Service- und Banking-Prozesse in OSPlus initiieren sowie durchgängig bearbeiten.
- Der IVR-Sprachcomputer der FI bearbeitet automatisiert Anrufe. Künftig wird er mit dem Voicebot Anna 1.0 zusammengeführt zu Anna 2.0 und gemeinsam mit der S-MM weiterentwickelt.
- Die FI hat unter dem Namen „Sparkasse Banking“ eine Möglichkeit geschaffen, die es bereits heute Kunden ermöglicht, Bankgeschäfte per Sprachsteuerung zu tätigen. Das stark serviceorientierte Potenzial des SFP Sparkassen Service bietet hier das passende Pendant und ist für Google Home und Alexa bereits jetzt mit den Linda-Inhalten verfügbar. FI und SFP streben auch hier eine gemeinsame Version an.
- Auch beim Videoberaterchat ist die gesprochene Sprache grundlegend. Komplexe Sachverhalte lassen sich einfach am Bildschirm erläutern. Bei Bedarf kann der Berater beispielsweise einen Baufinanzierungsexperten direkt zum Kundengespräch per Video hinzuschalten.



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Dialogplattform

Immer Gesprächsbereit

Als Sparkasse zu jeder Zeit mit den Kunden kommunizieren zu können, klingt nach Zukunftsmusik. Ist es aber nicht. Die neue Dialog-Plattform der Finanz Informatik (FI) stellt die Weichen für eine integrierte Multikanal-Kommunikation, die alle technischen Zugangswege zu Sparkassen integriert.

Über Google-Home im Wohnzimmer, eine Messaging-App, während sich die Kinder auf dem Spielplatz austoben, oder über den Videoberaterchat aus dem Homeoffice: Für Sparkassen-Kunden wird es immer leichter, mit ihrem Finanzpartner in Kontakt zu treten. Ort, Zeit und die Frage des Zugangskanals spielen dabei eine untergeordnete Rolle.

Damit Sparkassen im Alltag ihrer Kunden präsent und aus jeder gewünschten Situation heraus ansprechbar sind, sollten die Institute ihren Kunden alle technischen Kommunikationskanäle anbieten, die die Kunden auch für ihre private Kommunikation nutzen.

Kommunikationskanäle bündeln

Bei dieser Aufgabe werden sie von der FI in Zusammenarbeit mit der DSV-Gruppe unterstützt. Die IT-Experten entwickeln eine Dialog-Plattform, die alle in der Sparkassen-Finanzgruppe eingesetzten voice- und textbasierten Kommunikationskanäle bündeln kann.

Dazu gehören der etablierte und von zahlreichen Sparkassen eingesetzte Chatbot Linda, der bereits in einem Projekt mit dem Sparkassen-Finanzportal (SFP) in einem ersten Schritt direkt verknüpft werden soll. Es gehören der Text-Chat der Internet-Filiale dazu sowie der Messaging-Dienst Apple Business Chat und künftig auch WhatsApp Business. Als sprachbasierte Lösungen werden der Voicebot Anna, die mit der Interaktiven Service-Plattform (ISP) verbundene Telefonkommunikation, das Voice-Banking und der Videoberaterchat an die Plattform angebunden.

Die Dialog-Plattform orchestriert die kanalübergreifende Kundenkommunikation und stellt dabei die Weichen so, dass Kunden optimal bedient und Berater umfassend über die Anliegen ihrer Kunden informiert sind.



© Shutterstock

IT-Experten entwickeln eine Dialog-Plattform, die alle in der Sparkassen-Finanzgruppe eingesetzten voice- und textbasierten Kommunikationskanäle bündeln kann.

Anliegen fallabschließend bearbeiten

In technischer Hinsicht lässt sich das so vorstellen: Ein Kundenkontakt wird erst einmal über die intelligente Dialog-Plattform geroutet. Wenn nötig, werden sprachbasierte Inhalte durch eine KI-Anwendung in Text umgewandelt, um sie etwa in OSPlus zu verarbeiten.

Die Plattform entscheidet dann, welcher Folgeprozess aufgerufen wird: Soll ein möglichst fallabschließender Prozess über die ISP ausgelöst werden? Wird ein Sprach- oder Textbot angesteuert? Oder wird die Kundenkommunikation an einen Mitarbeiter beispielsweise im Service-Center oder im digitalen Beratungs-Center weitergeleitet? Dabei begleitet die Dialog-Plattform den Kundenkontakt und routet den Kundendialog kontextbezogen stets über den richtigen Kommunikationskanal.



© Shutterstock

Fallabschließender Prozess, Textbot oder Service-Center: Die Dialog-Plattform begleitet den Kundenkontakt und routet den Kundendialog kontextbezogen stets über den richtigen Kommunikationskanal.

Da die neue Dialog-Plattform an OSPlus angebunden ist, unterstützt sie die fallabschließende Bearbeitung bankfachlicher Kundenanliegen und Serviceanfragen. Jede Kommunikation wird dabei künftig, unabhängig vom genutzten Kanal, dokumentiert. Sparkassenberater haben daher immer den vollen Überblick über die Anliegen ihrer Kunden. Im besten Fall können sie dieses Wissen vertrieblich nutzen, ansonsten sind sie für einen professionellen Kundenservice immer gut informiert.

Start der Dialog-Plattform

Damit die Sparkassen von Beginn an auf die Vorteile einer ausgereiften Technologie setzen können, wird die neue Dialog-Plattform pilotiert. In fünf Pilot-Sparkassen werden die KI-Technologien auf denen die Plattform basiert, intensiv getestet. Diese Phase ist wichtig, damit das System bankspezifische, wie auch filialspezifische Anliegen von Anrufen und Chatnachrichten, mit hoher Treffergenauigkeit erkennt.

Ab 2022 sollen alle genannten Kommunikations-Anwendungen sukzessive in die Dialog-Plattform vollintegriert werden. Sparkassen können aber noch in diesem Jahr Vorteile der kanalübergreifenden Kundenkommunikation nutzen. Bereits zum OSPlus-Release 21.1 soll der Chatbot Linda über Schnittstellen an die Dialog-Plattform angebunden werden.

Weichensteller für alle Kunden

Wie sichern sich Sparkassen jederzeit einen direkten Draht zu ihren Kunden? Indem sie über möglichst viele Kommunikationskanäle in Kontakt bleiben. Die neue Dialog-Plattform integriert folgende Kommunikationslösungen und verbindet sie mit KI-gestützter Technologie:

Textbasierte Lösungen

- Chatbot Linda des Sparkassen Finanzportals ist bereits in vielen Sparkassen etabliert. Linda beantwortet Fragen zu mehr als 1200 bankfachlichen Prozessen von Apple Pay bis TAN-Verfahren.
- Apple Business Chat bietet Kunden einen direkten und sicheren Kommunikationsweg zu ihrer Sparkasse. Mögliche Anwendungsfälle reichen von der Bearbeitung von Serviceanfragen bis hin zu fallabschließenden Prozessen für den Kunden.
- Um das Potenzial von Messaging-Apps noch stärker nutzbar zu machen, wird künftig auch WhatsApp Business als Kommunikationsweg angebunden.
- Die Kombination aus Chatbot Linda und Sparkassen-Chat hat sich bereits in der Vergangenheit bei den Sparkassen bewährt. Auch künftig soll die Anbindung an ein Text-Chat-System berücksichtigt werden, um einen Wechsel von automatischer Bearbeitung und menschlichem Berater zu ermöglichen.

Voicebasierte Lösungen

- Voicebot Anna der S-Markt & Mehrwert (S-MM) versteht im natürlichsprachlichen Dialog bis zu 90 Prozent der telefonischen Kundenanliegen. Der intelligente Sprachassistent kann bankfachliche Service- und Banking-Prozesse in OSPlus initiieren sowie fallabschließend bearbeiten.
- Der IVR-Sprachcomputer der FI bearbeitet automatisiert Anrufe. Künftig wird er mit dem Voicebot Anna 1.0 zusammengeführt zu Anna 2.0 und gemeinsam mit der S-MM weiterentwickelt.
- Die FI hat unter dem Namen Sparkasse Banking eine Möglichkeit geschaffen, die es bereits heute Kunden ermöglicht, Bankgeschäfte per Sprachsteuerung zu tätigen. Das stark service-orientierte Potenzial des SFP Sparkassen Service bietet hier das passende Pendant und ist für Google Home und Alexa bereits jetzt mit den Linda-Inhalten verfügbar. FI und SFP streben auch hier eine gemeinsame Version an.

- Auch beim Videoberaterchat ist die gesprochene Sprache grundlegend. Komplexe Sachverhalte lassen sich einfach am Bildschirm erläutern. Bei Bedarf kann der Berater beispielsweise einen Baufinanzierungsexperten direkt zum Kundengespräch per Video hinzuschalten.

Carsten Wendt, Finanz Informatik – 22. April 2021