

„Die FI-Sprachplattform auf Basis von DialogBits ist wesentlicher Bestandteil unserer digitalen Kundenkommunikation.“

- CARSTEN WENDT, BEREICHSLEITER FINANCIAL INNOVATION UND DIGITAL SOLUTION, FINANZ INFORMATIK



Wer ist die Finanz Informatik?

Die Finanz Informatik ist der bundesweit tätige IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. Zu ihren Kunden gehören alle Sparkassen, sechs Landesbanken, die DekaBank, acht Landesbausparkassen, öffentliche Versicherer sowie weitere Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe und der Finanzbranche.

Zusammen mit ihren Kunden und Partnern im Verbund entwickelt sie die digitalen Lösungen für das Banking von morgen. Mit OSPlus (One System Plus) bietet die FI eine einheitliche und zukunftsfähige Gesamtbanklösung. Zu ihrer umfassenden Angebotspalette gehört der komplette IT-Service – von Anwendungsentwicklung über Infrastruktur- und Rechenzentrumsbetrieb bis hin zu Beratung, Schulung und Support.

Was für eine Lösung hat die Finanz Informatik gesucht?

Innerhalb des Sparkassen-Finanzgruppe existieren verschiedene Einsatzszenarien für Chatbots. Diese reichen von Kunden- bzw. Mitarbeiterservice bis zur Realisierung von komplexen Geschäftsprozessen in einfachen Self-Service-Szenarien. Dabei sollen Kunden und Mitarbeitende gleichermaßen angesprochen werden – auf unterschiedlichen Kanälen.

Ebenfalls ist die Erstellung und Veröffentlichung sowie das Betreiben der unterschiedlichen Chatbot-Projekte in der großen Systemlandschaft des Bankenverbundes effizient zu gewährleisten. Die Qualität und die kontinuierliche Optimierung der einzelnen Virtual Agents sollen durch eine stetige Analyse der wichtigsten Kennzahlen und ein intelligentes Qualitätsmanagement sichergestellt werden. Unter Berücksichtigung der regulatorischen Anforderungen ist zudem insbesondere die Integration vorhandener API-Services (z. B. zur Durchführung einer Kartensperre) und ein On-Premise-Betrieb von hoher Bedeutung.

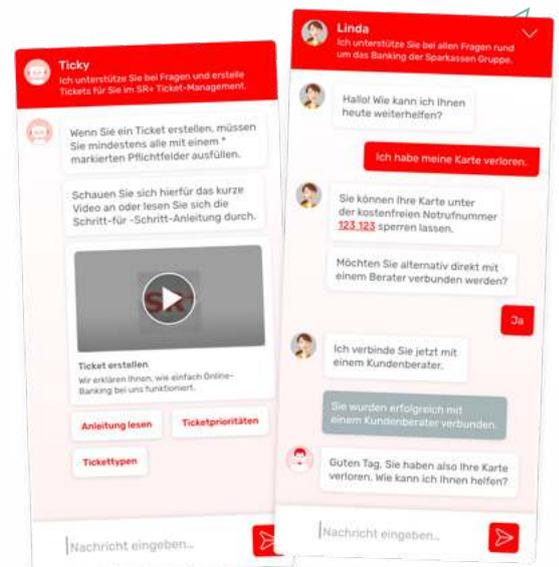
„Das Bits-System von DialogBits ermöglichte uns binnen weniger Wochen die Integration bestehender bankfachlicher Geschäftsprozesse in Chatbot-Dialoge.“

- CARSTEN WENDT, BEREICHSLEITER FINANCIAL INNOVATION UND DIGITAL SOLUTION, FINANZ INFORMATIK

Warum hat sich die Finanz Informatik für DialogBits entschieden?

Durch die Modularisierungsfähigkeit und die dynamischen Anpassungsmöglichkeiten der Plattform bietet DialogBits der Finanz Informatik und damit den Sparkassen ein vollumfängliches Paket zur Erstellung verschiedener Virtual Agents. DialogBits' No-Code-Flowbuilder setzt keinerlei Programmierkenntnisse zur Erstellung von Dialogen voraus. Stattdessen kann diese Arbeit vollständig von den Fachverantwortlichen der Sparkassen bzw. angeschlossenen Service-Gesellschaften übernommen werden.

Für die vielen unterschiedlichen Einsatzszenarien können über DialogBits unbegrenzt viele, voneinander unabhängige "Virtual Agents" angelegt und dann auf unterschiedlichen Kanälen (d. h. als Chatbot, über Instant-Messenger-Dienste, als Voice Bots etc.) betrieben werden.





Bits, die speziell für die Use-Cases des Kunden entwickelt wurden

Dank der Bündelung einzelner Funktionen innerhalb des Dialogs über die DialogBits-eigenen Plug-In-ähnlichen Bits ist es kein Problem, spezifische Schnittstellen direkt im Chatbot-Dialog zu verorten.

Für den Nutzenden fühlt es sich dabei wie ein durchgängig natürlicher Dialog ohne Medienbrüche an. Beispiele für derartige, auf die Sparkassen zugeschnittene Bits sind die Sperrung einer Kreditkarte, die Abfrage der Öffnungszeiten von Filialen oder auch die Übergabe einer Konversation an das Call-Center.

„Die aus der Zusammenarbeit mit der Web Computing GmbH entstandenen Ideen haben unser Produkt wesentlich bereichert.“

- REINER HOLDORF, GESCHÄFTSBEREICHSLIETTER KUNDEN-SERVICE, FINANZ INFORMATIK



Durch die vorhandene Containerisierung der DialogBits-Plattform konnte Europas größter IT-Dienstleister für Finanzdienstleistungen einen sicheren On-Premises-Betrieb vornehmen.

Dank des zusätzlichen Einsatzes der **coovi-Plattform** können Dialoge der einzelnen Bots um multimediale Inhalte angereichert werden. Dies ist besonders sinnvoll für Endkunden-Bots wie Linda, dem zentralen virtuellen Assistenten auf den Sparkassen-Webseiten, und Bots, welche zur Unterstützung der Systembedienung eingesetzt werden.

„Im IDH-Reporting haben wir die gesamte interne Plattform-Hilfe durch einen DialogBits-Chatbot abgebildet. Für unsere Kunden ein echter Mehrwert!“

- RENÉ STEIL, ABTEILUNGSLEITER IDH-REPORTING, FINANZ INFORMATIK

Ein Beispiel für den letztgenannten Einsatzzweck ist die Integration des Chatbots in das IDH-Reporting. Das IDH-Reporting stellt die zentrale Reporting- und Analyseanwendung im S-Verbund dar, mit welcher in verschiedenen Anwendungsdomänen die einzelnen Institute die jeweils relevanten Daten abrufen und visualisieren können. Eine solche Anwendung ist sehr konfigurationsintensiv und ermöglicht eine Vielzahl an Parametern.

Durch den auf Basis von DialogBits entwickelten IDH-Reporting-Bot erhalten die Nutzenden natürlichsprachige Hilfe zur Verwendung der Anwendung, wobei die einzelnen Konfigurationen sowie komplexen Erläuterungen zusätzlich im Video erläutert werden.

Weil nur der DialogBits-Chatbot trotz des großen Plattformumfangs so zielgerichtet und schnell helfen kann, ist er die einzige umfassende Hilfe, welche innerhalb der Anwendung abrufbar ist.

Das Service Request Plus (SRPlus) ist das zentrale Incident-Management-System der Sparkassen-Finanzgruppe. Mit dem SRPlus werden alle bankfachlichen und technischen Supportfälle bearbeitet - vom Application Management über Infrastruktur bis zum Facility Management.

Bei der Entwicklung des zugehörigen SRPlus-Bots „Ticky“ ist die Zusammenarbeit zwischen der Finanz Informatik und der Web Computing GmbH besonders eng ausgestaltet: Hier agiert DialogBits nicht nur als Technologielieferant,

sondern übernimmt auch das Dialog-Design bzw. die Pflege der Inhalte. Zudem wurde mit **modernsten KI-Methoden** auch eine mit dem Chatbot verknüpfte Erweiterung realisiert, die eine automatisierte Klassifikation eingehender Tickets vornimmt.

Bei jeder Ticketerstellung werden durch das KI-Modell automatisch drei Kategorie-Vorschläge aus einem Gesamtbestand von 6.000 Kategorien ermittelt. Das spart jedem Einzelnen Zeit - und damit Geld.

„Der DialogBits Hub, unser ‘Marktplatz für Chatbots’, ermöglicht eine ganz neue Form der Zusammenarbeit in der Sparkassen-Finanzgruppe.“

- DIETER VOLLENBRÖKER, ABTEILUNGSLEITER FÜR CALLCENTER- UND DIENSTLEISTERLÖSUNGEN SOWIE CHAT- UND BOT-SOFTWARE, FINANZ INFORMATIK

Nicht nur die Modularisierung und die Flexibilität von DialogBits sprechen für den Einsatz der Conversational AI Plattform. Die Kombination des umfangreichen DialogBits Hubs mit dem einfachen Mandantensystem ermöglicht die Abbildung der Organisationsstruktur der Sparkassen-Finanzgruppe. So kann in der Sparkassen-Finanzgruppe für jedes Institut und für jede Service-Gesellschaft ein eigener Mandant in DialogBits angelegt werden, um eigenständig Chatbots zu erstellen, zu betreiben und das Nutzungsverhalten zu analysieren.

Um die Zusammenarbeit innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe zu fördern, agiert der DialogBits Hub als Bindeglied zwischen den einzelnen Mandanten.

Über den DialogBits Hub kann jeder DialogBits-Mandant Bots an alle anderen Institute lizenzieren, also unter frei einstellbaren Rechten teilen.

So ist es möglich, dass einzelne Service-Gesellschaften mittels DialogBits ohne Programmierkenntnisse Chatbots erstellen, diese über die DialogBits-Variablen parametrisieren und anschließend allen anderen Instituten innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe zur Verfügung stellen. Auch nachträgliche Updates der Bots inklusive Konfliktauflösungen sind möglich. Erst diese Mächtigkeit des Verteilprozesses ermöglicht die Platzierung von DialogBits als zentrale Bot-Plattform innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe.

Das Fazit

Der Einsatz von DialogBits ermöglicht der Finanz Informatik bei überschaubaren Gesamtkosten die Realisierung verschiedenartiger mehrwertiger Chatbots im Sparkassen-Verbund. Mit Linda erreicht die Sparkassen-Finanzgruppe potenziell 50 Mio. Endkunden über einen weiteren Kanal auf den Sparkassen-Websites, während Pflegeaufwände dank des No-Code-Ansatzes drastisch reduziert und über den Hub institutsspezifische Anpassungen ermöglicht werden.

Auch Verbund-intern ist der Einsatz der Chatbots förderlich. Das bei 367 Sparkassen im Einsatz befindliche IDH-Reporting deckt auf diesem Wege natürlichsprachig die gesamte Hilfe in der Anwendung ab und bietet eine multimediale Unterstützung für komplexe Konfigurationen. Qualitätsverbesserungen werden im Ticketmanagement, welches von 180.000 Mitarbeitenden verwendet wird, aktiv durch DialogBits unterstützt.

