

„Dank der Kanalunabhängigkeit des DialogBits Frameworks waren wir mit unserer Voice-Banking-Lösung First Mover in Deutschland.“

- 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 kompletten IT-Service – von Anwendungsentwicklung über Infrastruktur- und Rechenzentrumsbetrieb bis hin zu Beratung, Schulung und Support.

Was für eine Lösung hat die Finanz Informatik gesucht?

Als Europas größter IT-Dienstleister für Finanzdienstleistungen unterstützt die Finanz Informatik die angeschlossenen Institute mit ihren 50 Mio. Endkunden an den klassischen Customer Touchpoints wie den 13.000 Geschäftsstellen und Hotlines, aber auch auf modernen Kanälen wie Websites, Kundenportalen und der S-App.

Um weiter innovativer Vorreiter in der Finanzbranche zu sein und insbesondere eine junge Zielgruppe zu erreichen, ist der Bankenverbund darauf bedacht, weitere Customer Touchpoints zu integrieren. So wurden schon 2017 die damals noch sehr jungen Smart Speaker auf Basis von Google Assistant und Amazon Alexa als weiterer Customer Touch Point identifiziert. Der Markt der Smart Speaker erweitert sich stetig. So besitzen mittlerweile ca. 21 % der Deutschen einen virtuellen Assistenten, der sie bei den unterschiedlichsten Prozessen unterstützt.

<https://de.statista.com/prognosen/999788/deutschland-besitz-von-smart-home-geraeten>

„Über 150 Sparkassen sind bereits am Voice Banking angeschlossen.“

- JANINE LIMKE, PRODUKTVERANTWORTLICHE FÜR DAS VOICE BANKING, FINANZ INFORMATIK

Warum hat sich die Finanz Informatik für DialogBits entschieden?

2017 bestand Unklarheit darüber, wie die zukünftige Marktanteilsverteilung unter den Smart-Speaker-Anbietern aussehen wird. Das DialogBits Framework, die Grundlage des heutigen DialogBits-Universums, hat allerdings von Anfang an auf eine strikte Kanalunabhängigkeit gesetzt: Statt das auf digitale Assistenten / Smart Speakern basierende "Voice Banking" ausschließlich z. B. auf Alexa-Basis zu realisieren, war die Web Computing GmbH in der Lage, die Anwendung so zu abstrahieren, dass sie sowohl über Google Assistant als auch über Amazon Alexa erreichbar war.

Zudem ist mit dem DialogBits-Framework die Integration bankfachlicher Prozesse effizient möglich. Angefangen mit der Abfrage des Kontostandes, die schon Anfang 2018, also etwa ein halbes Jahr nach Projektbeginn live geschaltet werden konnte*, wurden nach und nach immer mehr Self-Service-Prozesse integriert. So ist es heute nicht nur möglich, Umsätze auch mit visueller Unterstützung anzuzeigen und vorzulesen sowie den Beratenden zu kontaktieren, sondern auch Überweisungen vorzubereiten.

*<https://www.handelsblatt.com/finanzen/banken-versicherungen/banken/sprachassistent-google-sagt-den-kontostand-nicht-nur-bei-der-sparkasse-stade-altes-land/20994872.html>

Zeige mir meine Ausgaben zu "Kinotickets"!



Für all diese Funktionen gilt: Sie wurden so implementiert, dass sie zeitgleich mit mehreren digitalen Assistenten (Amazon Alexa, Google Assistant, ...) kompatibel sind. Trotz dieser Kanalunabhängigkeit bietet das DialogBits-Framework dennoch die Möglichkeit, dedizierte Assistenten-spezifische Unterscheidungen zu treffen. Ein Beispiel sind die sogenannten Suggestion Chips, also Antwortvorschläge, welche allerdings nur über den Google Assistant angesteuert werden können.

Ein anderes Beispiel stellt das Verbot bankfachlicher Transaktionen bei Amazon Alexa dar, welches zu der Anforderung führt, über den Alexa-Kanal ausschließlich Customer-Service-Fragen beantworten zu können. Diese Restriktionen lassen sich mit dem DialogBits-Framework ohne Mehraufwand und ohne Einschränkungen der Wartbarkeit berücksichtigen.



Überweise bitte 15€ an Thomas.

Welchen Verwendungszweck darf ich angeben?

Geld für Kinotickets.

Alles klar. Ich überweise also 15€ an Thomas. Als Verwendungszweck habe ich ‚Geld für Kinotickets‘ notiert.



Weil zur Durchführung dieser Prozesse eine vorhergehende Authentifizierung notwendig ist, verknüpft sich das Voice Banking mit den bestehenden OAuth-Prozessen sowie mit dem Online-Banking-Account des Nutzers, um diesen eindeutig zu legitimieren.

Der User kann sogar einen Termin mit einem menschlichen Berater vereinbaren.

Das Fazit

Als Ende 2017* die Entscheidung seitens Amazon fiel, keine Banking-Skills zuzulassen, stand die Finanz Informatik nicht wieder am Anfang. Ganz im Gegenteil: Nur kurze Zeit später konnte der Bankenverbund das "Going Live" des "Voice Bankings" in den Google Assistant verkünden - als First Mover in Deutschland.** Ohne die Kanalunabhängigkeit des DialogBits-Frameworks wäre dies nicht möglich gewesen.

*<https://www.manager-magazin.de/unternehmen/banken/amazon-sperrt-alexafuer-banken-ab-a-1179378.html>

**<https://www.handelsblatt.com/finanzen/banken-versicherungen/banken/sprachassistent-google-sagt-den-kontostand-nicht-nur-bei-der-sparkasse-stade-altes-land/20994872.html>

